



Activiteitenverslag 2016



VOORWOORD

"The best way to predict the future is to invent it"
Alan Kay

Onze overheid is in volle transformatie. Meerdere openbare instellingen van sociale zekerheid zijn in 2016 samengesmolten: de RVP en PDOS werden samen de Federale Pensioendienst, het FAO en FBZ zijn nu samen Fedris, en Dibiss ging op in de RSZ. Zij konden tijdens deze delicate fase in hun evolutie voluit rekenen op de steun van Smals, op het vlak van ICT. Andere leden en aanverwante instellingen kiezen voor samenwerking, in het bijzonder binnen het synergieprogramma G-Cloud.

Smals heeft vanaf het begin loyaal mee haar schouders gezet onder dit ambitieuze en unieke initiatief. Meer dan vijftien verschillende G-Clouddiensten zijn vandaag 'live', met enkele tientallen overheidsdiensten als gebruikers én als aanbieders. De ministerraad gaf op 9 december 2016 ook zijn goedkeuring aan een overkoepelende governance-structuur.

De vrijwillige gezamenlijke uitbouw van een gedeelde modulaire infrastructuur, die ons toelaat om te focussen op de strategische en operationele evolutie van de business-toepassingen, levert nu al sterke resultaten op. Dankzij belangrijke schaalvoordelen zijn de kosten van Storage-as-a-Service in 2016 met liefst 40% gedaald. De kost voor servers daalde met 12%. Ook de ICT-sectororganisatie Agoria gaf de eerste G-Clouddiensten de volle erkenning met een eGov Award voor het Beste Project over alle categorieën in de Belgische overheid.

De Belgische burger kan vandaag online alle informatie vinden over de tweede pensioenpijler, dankzij een samenwerking tussen de Federale Pensioendienst, de ex-PDOS, Sigedis en de RSVZ. Smals-medewerkers gaven mee vorm aan dit MyPension-portaal. In de gezondheidszorg is de uitwisseling van medische informatie gemeengoed geworden, met meer dan een miljoen consultaties per maand voor samengevatte klinische dossiers, dankzij de geïnformeerde toestemming van 5,5 miljoen Belgen.

Smals blijft technologisch innoveren en durft daarbij zichzelf in vraag te stellen. De G-Clouddiensten hebben onze manier van werken veranderd. Het is een gelegenheid om maximaal te evolueren naar 'open source' platformen, in het bijzonder voor nieuwe toepassingen. Container-technologie zoals Docker zorgt ervoor dat software-ontwikkeling en infrastructuurbeheer dicht bij elkaar komen, en dat toepassingen minder afhankelijk worden van merkspecifieke technologie. Waar mogelijk, bouwen we graag verder op open source software als basis voor een duurzame samenwerking met de private sector.

Dankzij de dagelijkse inzet, de creatieve daadkracht en de competentie van meer dan 1750 Smals-medewerkers, in uitstekende verstandhouding met de publieke én de private sector, blijven we grenzen verleggen in e-government.

Dank aan allen die dit mogelijk maken.



Pierre Vandervorst
Voorzitter



Frank Robben
Gedelegeerd bestuurder

INHOUD

1

Voorwoord

4

Innovatie door samenwerking

6

ICT voor werk, gezin en gezondheid

8

'In-house'-dienstverlening binnen duidelijk Europees kader

10

Bedrijfsprofiel

16

Kerncijfers

18

Klantenbeheer zet schouders mee onder G-Cloud

19

Onderzoek

25

Projecten

40

Overzichtslijst projecten

41

Diensten

55

HR

62

Ledenlijst

2



INNOVATIE DOOR SAMENWERKING

Samenwerking zit al meer dan 75 jaar in de genen van Smals. Expertise en technische infrastructuur delen, is sinds het prille begin de sleutel tot performante ICT-diensten met een lagere kostprijs. Steeds meer openbare instellingen gaan vandaag mee op zoek naar synergie en innovatie. Het G-Cloudprogramma, uitgewerkt door federale overheidsdiensten én openbare instellingen van sociale zekerheid met de steun van Smals, kreeg in 2016 de uitdrukkelijke steun van de federale regering.

Sinds 2016 staat het G-Cloud synergieprogramma definitief op de kaart. Meer dan vijftien verschillende G-Clouddiensten zijn operationeel. Ze worden door tientallen instellingen gebruikt als bouwsteen voor hun ICT-beleid. Het gaat om een portfolio van innovatieve en soms meer klassieke ICT-diensten. De diensten zijn snel, flexibel en waar mogelijk via zelfbediening toegankelijk. Ze worden aangerekend in functie van het reëel gebruik. Elk onderdeel wordt beheerd door één van de FOD's, de OISZ en hun gemeenschappelijke ICT-organisatie Smals, of onder hun verantwoordelijkheid door een partij uit de private sector. Instappen kan op meerdere niveaus, in functie van de noden van de instelling, hun bestaande omgeving, competenties, afschrijvingscyclussen... Stap voor stap verschuift de focus van generieke infrastructuur naar hogere lagen zoals Platform-as-a-Service en business-toepassingen.

G-Cloud: Governance en mandaat van de regering

De openbare instellingen van sociale zekerheid (OISZ) en Smals hebben gekozen om een actieve rol te spelen in het G-Cloudinitiatief, dat ook gedragen wordt door de federale overheidsdiensten (FOD), de instellingen van openbaar nut (ION) en de federale regering. Op 9 december 2016 keurde de regering een overkoepelende governance-structuur voor het G-Cloudprogramma goed. De roadmap wordt bewaakt en bijgestuurd door de G-Cloud Strategic Board (GCSB), die op strategisch niveau overlegt met de colleges van administrateurs-generaal en voorzitters van de FOD's, de OISZ en de ION. De aanduiding van 'service owners' en de inhoud van de verschillende diensten wordt uitgewerkt door de G-Cloud Operational & Programme Board (GCOPB). Die wisselt op zijn beurt ideeën uit met de overlegkoepel van ICT-managers van de FOD's, OISZ en ION.

Het synergieprogramma G-Cloud was in 2016 al goed voor minder uitgaven in ICT ter waarde van enkele miljoenen euro, terwijl de kwaliteit van de diensten meer dan ooit gewaarborgd is. Voor Storage-as-a-Service werd een prijsdaling van liefst 40% gerealiseerd. Ook voor andere diensten reikte Smals als 'service owner' belangrijke bouwstenen aan. Onze beide datacenters maken deel uit van de roadmap, die een consolidatie voorziet van de overheidsdatacenters naar een viertal goed uitgeruste locaties.

Flexibel samenwerken aan kostprijs

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

De vzw-rechtsvorm van Smals biedt al sinds haar oprichting in 1939 een pragmatisch, flexibel kader om in te spelen op de ICT-noden van de instellingen. Marktconforme arbeidsvoorwaarden helpen om specialisten met de juiste competenties aan te werven. Het aanrekenen van ICT-diensten aan kostprijs levert een flexibel financieel kader dat de onderlinge samenwerking ondersteunt. Zo kunnen de ICT-afdelingen van de lidinstellingen maximaal participeren in synergieën, binnen en buiten het G-Cloudprogramma.

Steeds nauwere samenwerking zorgt voor een hoog rendement-op-investering, zowel door kostenbeheersing als door de toegevoegde waarde voor burgers en ondernemingen. Smals kent als geen ander de specifieke ICT-noden van de sociale zekerheid en de gezondheidszorg en helpt de OISZ om samen richting te geven aan ambitieuze transformatieprocessen.

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



Expertise, schaalvoordelen en hergebruik

De lidinstellingen kunnen via Smals snel en duurzaam beschikken over ICT-medewerkers met de juiste competenties. De inzet van consultants uit de private sector kende een belangrijke groei in 2016 (+30%). Voor langlopende opdrachten blijft de voorkeur uitgaan naar detachering van medewerkers in loondienst van Smals. De 'shared services'-aanpak biedt belangrijke voordelen voor de uitbouw van gemeenschappelijke ICT-diensten op grote schaal, technische standaardisatie, het uitwisselen van expertise en 'best practices' en de flexibele inzet van mensen en middelen.

Flexibiliteit en standaardisatie gaan hand in hand. Smals helpt haar leden te streven naar open standaarden, maximaal hergebruik van code en de technische integratie van toepassingen en authentieke bronnen. Technologische standaardisatie garandeert een maximale uitwisselbaarheid van gegevens tegen een minimale kost. Smals ziet ook het gebruik van open source software, mits een voldoende sterke ondersteuning door commerciële spelers en door de gemeenschap, als een duurzame vorm van samenwerking, gericht op de gezamenlijke creatie van meerwaarde.

In de Belgische sociale zekerheid en gezondheidszorg is e-government zo uitgegroeid 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. Standaardisatie is de sleutel tot schaalvoordelen. Smals zorgt er zo voor dat de kost van ICT-diensten steeds lager uitvalt naarmate meer publieke instellingen met gelijklopende noden er gebruik van maken.

ICT VOOR WERK, GEZIN EN GEZONDHEID

De samenwerking rond ICT in de Belgische sociale zekerheid is exemplarisch. Samen leggen we de lat voor e-government en e-health nog elk jaar hoger. Internet is vandaag het dominante informatiekanaal voor de communicatie tussen burgers, bedrijven en de overheid. We hanteren al jaren het 'only once'-principe voor het opvragen van informatie. En we helpen de overheid om samen met bedrijven in de bouw-, schoonmaak- en vleessector te strijden tegen fraude en sociale dumping.

Binnen de overheid zorgt ICT voor meer efficiëntie, dankzij procesherziening en het elektronisch uitwisselen van reeds elders gekende informatie. Alleen al binnen de sociale zekerheid hebben de openbare instellingen in 2016 meer dan 1,1 miljard berichten elektronisch uitgewisseld via de Kruispuntbank voor Sociale Zekerheid. Ook in de gezondheidszorg is de elektronische uitwisseling van informatie een realiteit, met het eHealth-platform als veilige draaischijf, dankzij de geïnformeerde toestemming om gegevens te delen van één op twee Belgische burgers.

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

Elektronische uitwisseling gezondheidsgegevens voor 5,5 miljoen Belgen

Het eHealth-platform is een performante centrale draaischijf waarlangs private en publieke actoren die informatie veilig uitwisselen, met strikte garanties voor de privacy en een beschikbaarheid van minstens 99,9%. Smals zorgt er mee voor dat informatie goed terechtkomt: op het juiste moment, bij de juiste actoren, in alle veiligheid.

Meer dan 5,5 miljoen Belgen hadden in het eerste kwartaal van 2017 hun geïnformeerde toestemming gegeven om hun gezondheidsgegevens elektronisch uit te wisselen via het eHealth-platform. Twee jaar eerder waren dat er nog maar zo'n 300.000. De doorbraak kwam dankzij de steun van de hele sector en een breder daadwerkelijk gebruik van de eHealth-toepassingen. Via het Vlaamse eerstelijnsplatform Vitalink worden sinds begin 2017 maandelijks meer dan een miljoen verkorte medische dossiers (Sumehr) uitgewisseld, door huisartsen en ziekenhuizen. Dat is ruim tien maal meer dan een jaar eerder.

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

Meerwaarde en minder administratieve lasten

De administratieve lasten die wegen op de Belgische ondernemingen en zelfstandigen zijn volgens de 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. 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.

Ruim 265.000 werkgevers in 2016 gaven elk kwartaal – rechtstreeks of via hun erkend sociaal secretariaat – de loon- en prestatiegegevens door aan de sociale zekerheid. Volgens het Planbureau daalden de administratieve lasten voor werkgelegenheid in de periode 2012-2014 van 1,65% van de omzet naar 0,86% bij kleine ondernemingen, en van 0,22% naar 0,14% bij grote ondernemingen.

Voor elke werknemer betekent de elektronische aangifte een garantie van zijn of haar sociale rechten vanaf dag één. Voor de overheid zijn digitale informatiestromen een krachtig hulpmiddel om toekomstgericht te denken en de betaalbaarheid van onze sociale zekerheid op lange termijn te garanderen. De kosten van de vergrijzing en de werkloosheid kunnen beter worden ingeschat, terwijl een krachtige bestrijding van de sociale fraude zorgt voor extra inkomsten.



'IN-HOUSE'-DIENSTVERLENING BINNEN DUIDELIJK EUROPEES KADER

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

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

De Belgische wet op de oprichting en organisatie van een Kruispuntbank van de sociale zekerheid (15 januari 1990, hoofdzakelijk artikel 17bis) 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.

Strategische controle en strikte focus

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

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

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

Transparantie en samenwerking

Dankzij de status als 'in-house' dienstverlener kunnen de leden 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 Bijzondere Samenwerkingsmodaliteiten (BSM). Details over de uitvoering van een project staan vermeld in het Project Initiation Document (PID), voor diensten in de bijhorende SLA (Service Level Agreement).

Smals en de aangesloten instellingen hechten veel belang aan afspraken, transparantie en voorspelbare budgetten. Per opdracht beschikt elke lidinstelling als klant over een duidelijk overzicht van de geleverde diensten en een heldere projectie van de verwachte uitgaven.

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

Gezamenlijke ICT-aankopen

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

Dankzij haar zuivere focus op ICT heeft Smals een ruime expertise opgebouwd op het vlak van 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.

Deze expertise gaat van het systematisch rondvragen via de lidinstellingen en hun overlegstructuren naar gezamenlijke ICT-noden, het opstellen van gedetailleerde 'requirements' tot het kiezen van de juiste procedure. Dit kan gaan van een zuivere prijsvraag tot een kwalitatieve vergelijking, of zelfs een concurrentiedialoog (competitive inquiry) als procedure voor de aankoop van nieuwe technologie. Daarbij worden nieuwe mogelijkheden in rechtstreeks overleg met de markt gedetecteerd en vergeleken met de huidige en toekomstige noden.

Dankzij de ervaring van Smals kan de publieke sector nog beter kiezen voor toekomstgerichte technologie, in overeenstemming met de wettelijke voorschriften. Er is systematisch overleg tussen de overheidsinstellingen en Smals over gezamenlijke behoeften, alvorens een overheidsopdracht uit te schrijven. In overleg met de G-Cloudpartners en met ForCMS wordt afgesproken welke instellingen welke overheidsopdrachten uitschrijven.

De meeste ICT-raamovereenkomsten bevatten een overheidsopdrachtcentrale-clausule: andere overheden die dit wensen kunnen dan tijdens de volledige looptijd van het contract producten of diensten 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 voor de overheidsopdrachten zien hun investering beloond met extra bestellingen tegen minimale bijkomende formaliteiten.

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



BEDRIJFSPROFIEL

Bestuursorganen

Raad van Bestuur

De bestuurders worden benoemd door de Algemene Vergadering van Smals op voordracht van de leden, die op die manier de ultieme controle uitoefenen over het beleid van Smals. De Raad van Bestuur beslist onder meer over de modaliteiten voor samenwerking en de verdeling van kosten onder de leden, de strategische doelstellingen en belangrijke investeringen. De Raad van Bestuur 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 2017 hadden volgende personen zitting in de Raad van Bestuur:

Pierre Vandervorst – voorzitter

Christine Miclotte – ondervoorzitter

Hulpkas voor Ziekte- en Invaliditeitsverzekering (HZIV)

Frank Robben – gedelegeerd bestuurder

Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid (KSZ)

Georges Carlens – plaatsvervangend gedelegeerd bestuurder

Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening (RVA)

Jo De Cock – bestuurder

Rijksinstituut voor Ziekte- en Invaliditeitsverzekering (RIZIV)

Axel Delvoie – bestuurder

Voorgedragen door de Minister van Sociale zaken en Volksgezondheid

Jan Deprest – bestuurder

Egov vzw

Karel Deridder – bestuurder

Rijksdienst voor Sociale Zekerheid (RSZ)

Thibaut Duvillier – bestuurder

eHealth-platform

Jean Moureaux – bestuurder

Sigedis vzw

Anne Ottevaere – bestuurder

Federaal agentschap voor de Kinderbijslag (Famifed)

Pierre Pots – bestuurder

Federaal agentschap voor Beroepsrisico's (Fedris)

Sarah Scaillet – bestuurder

Federale Pensioendienst (FPD)

Koen Snyders – bestuurder

Rijksdienst voor Sociale Zekerheid (RSZ)

Laurent Taildeman – bestuurder

Voorgedragen door de Minister van Begroting

Julien Van Geertsom – bestuurder

POD Maatschappelijke Integratie

Frank Van Massenhove – bestuurder

FOD Sociale Zekerheid

Anne Vanderstappen – bestuurder

Rijksinstituut voor de Sociale Verzekeringen der Zelfstandigen (RSVZ)

Jean-Marc Vandenberg – bestuurder

Hulpkas voor Werkloosheidsuitkeringen (HWW)

Luc Vanneste – bestuurder

Rijksdienst voor Jaarlijkse Vakantie (RJV)

Strategisch Comité

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

De leden van het Strategisch Comité op 31 december 2016 waren:

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

Auditcomité

Het Auditcomité werd geïnstalleerd op 31 september 2010 en rapporteert aan de Raad van Bestuur. Het Auditcomité bestaat uit zes leden van de Raad van Bestuur en drie externe leden. Op 31 december 2016 waren de volgende personen lid van het Auditcomité:

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

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

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 is tevens voorzitter van ISACA Belgium, de Belgische afdeling van de wereldwijde kennisorganisatie met meer dan 140.000 leden in 200 afdelingen die expertise uitwisselt en certificeert rond IT-governance, IT-risicobeheer, informatieveiligheid en IT-audit. Hij was in 2016 ook actief lid van de Permanente Stakeholders Groep van het European Network & Information Security Agency (ENISA). Marc Vael is permanent actief als lid van het redactiecomité bij het Belgische Instituut van Interne Auditors (IIA BELGIUM) en als plaatsvervangend lid van de Vlaamse Toezichtcommissie. In 2016 had Marc Vael een mandaat als onafhankelijk bestuurder in het auditcomité van de Hogeschool Gent (HoGent) en als bestuurder bij het Studiecentrum voor Automatisering en Informatica (SAI).



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 2016 bestond het directiecomité verder uit Kristof De Wit, Fanny Taildeman, Guy Van Hooveld, Stefan Vanhoof en Johan Vercruysse.

Strategie

Mission statement

De baseline "ICT for Society" is formeel 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 appreciatiecriteria en wil zo hun bevoorrechte ICT-partner blijven.

Strategie en bedrijfsprioriteiten

De strategische klemtonen die het Strategisch Comité begin 2015 had geformuleerd, werden in 2016 verder uitgewerkt en gerealiseerd. Daarbij stonden het actief bijdragen aan de realisatie van de G-Cloud en het resultaatgericht werken centraal.

Synergie

De voorbereidingen in 2015 maakten het mogelijk om in 2016 een significant deel van de G-Clouddiensten operationeel te maken. Stapsgewijs werd de werking gedefinieerd – in overleg met de G-Cloud Strategic Board en de G-Cloud Operational & Programme Board – van een ondersteunende structuur binnen Smals en een coöperatief samenwerkingsmodel. De voordelen werden verduidelijkt aan de leden, een kostenmodel gedefinieerd, de personeelsomkadering vastgelegd. Meerdere platform- en infrastructuurdiensten werden ondertussen in productie gesteld en dat laat onze leden toe vandaag te genieten van de schaalvoordelen van de G-Cloud en innovatieve concepten zoals containers (Greenshift).

Resultaatgericht werken

"Resultaatgericht werken" zet extra in op het optimaal gebruik van de beschikbare middelen en informatie. Wat betreft de ICT-services zorgen een aantal structurele maatregelen voor het blijvend verbeteren van de SLA-prestaties. Wat betreft software-ontwikkeling werden opnieuw een tiental concrete projecten gerealiseerd in het SPQI-verbeterprogramma (Software Process Quality Improvement).

Daarnaast ging de aandacht naar het stimuleren van het gebruik van elektronische diensten die vandaag onderbenut worden. Zo kunnen de vroeger gedane investeringen meer renderen, vooral wanneer die elektronische diensten de productiviteit van de leden sterk verhogen. Het onderzoeksproject "Uptake" werd toegepast op de diensten "Arbeidsongevallen" en "Calidris". Tot slot werd de toepassing van Lean-concepten verbreed.

Overige strategische doelstellingen

Naast de meer projectmatige bedrijfsprioriteiten zette Smals ook een sterke prestatie neer op de jaarlijks weerkerende strategische doelstellingen zoals het respecteren van de SLA's, het opleveren van projecten binnen budget en timing, een strikte kostencontrole handhaven... Deze strategische doelstellingen werden opgevolgd aan de hand van KPI's die voor 87% gerealiseerd werden.

Onzekere vooruitzichten hadden in de voorgaande twee jaar geleid tot een gedeeltelijke aanwervingsstop. In 2016 had Smals dan weer moeite om tijdig te kunnen beantwoorden aan de onverwacht grote behoeften van de leden. Het inschakelen van externe consultants via kadercontracten bood weliswaar gedeeltelijk een antwoord op de extra vragen. Ook deze oplossing heeft haar beperkingen. In 2017 blijft het tijdig inschakelen van de reële behoeften een uitdaging. Bovendien maakt de ingrijpende technologische evolutie de inschatting van de toekomstige personeelsbehoefte extra complex. Dit is een belangrijk werkpunt voor Smals in het nieuwe jaar. De daarvoor noodzakelijke acties zijn opgenomen in de strategische doelstellingen en actieplannen.

Interne audit en risicobeheer

Het Auditcomité van Smals vzw, dat werd opgericht op 10 september 2010, is een adviserend subcomité van de Raad van Bestuur. Het Auditcomité bestaat uit zes leden van de Raad van Bestuur en drie externe leden. In het boekjaar 2016 werd het voorzitterschap van het auditcomité uitgeoefend door de heer Koen Snyders, administrateur-generaal van de RSZ. 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 risicomanager van Smals vzw een verslag betreffende de interne controlesystemen en het risicobeheer aan het Auditcomité.

3. Werking van de interne audit

Het Auditcomité beoordeelt de efficiëntie en de onafhankelijkheid van de werking van de dienst Interne Audit. Tevens gaat het Auditcomité na in welke mate het management tegemoetkomt aan de auditbevindingen en zijn aanbevelingen. In 2016 analyseerde het Auditcomité het auditplan, het activiteitenverslag, alsook de periodieke verslagen over de opvolging van de aanbevelingen. Deze verslagen werden goedgekeurd.

4. Wettelijke controle van de jaar- en geconsolideerde rekeningen

In 2016 rapporteerde het Auditcomité aan de Raad van Bestuur over de geconsolideerde financiële resultaten van Smals op 31 december 2015. Na beoordeling van de toelichtingen die werden verstrekt door de directie van Smals en de commissarissen, 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 commissaris(sen)

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

Dienst Interne audit

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

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

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

Tenslotte werkt de dienst Interne audit samen met de 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 2016 uit 1,4 voltijdse werknemers en staat onder leiding van Marc Vael.

Activiteiten van het Auditcomité

Het Auditcomité vergaderde in 2016 drie 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 werd geïnformeerd over de voortgang van de implementatie van de auditaanbevelingen. De vertegenwoordigers van de commissaris verstrekten toelichting bij hun belangrijkste controlebevindingen.

In de loop van het jaar 2016 nam het Auditcomité kennis van de verslagen over het proces van Service Level Management, Security Logging, Mobile Device Management, Partena ISAE3402 versie 2015, kwaliteitscontrole van leveranciers qua afspraken en de interface Microsoft Dynamics-Smals €-vision. Tijdens 2016 werden 14 opvolgingsaudits uitgevoerd. Daarnaast nam het Auditcomité ook kennis van de stand van zaken rond risicobeheer binnen Smals vzw en rond de laatste trends en evoluties in het domein van interne audit.

Risicobeheer

Smals hanteert een risico-identificatiemodel dat in 2016 bijna 500 bedrijfsrisico's in kaart heeft gebracht. De waarschijnlijkheid, de mogelijke impact en het bereikte niveau van risicobeheersing worden hier geëvalueerd voor alle geïdentificeerde risico's. Het eindresultaat draagt bij om de juiste prioriteiten te stellen en om het niveau van controle verder te versterken binnen Smals. Ook de verslagen en aanbevelingen van interne audit dienen als een kanaal om risico's te identificeren, waardoor alle geïdentificeerde risico's in een centraal register zijn samengebracht.

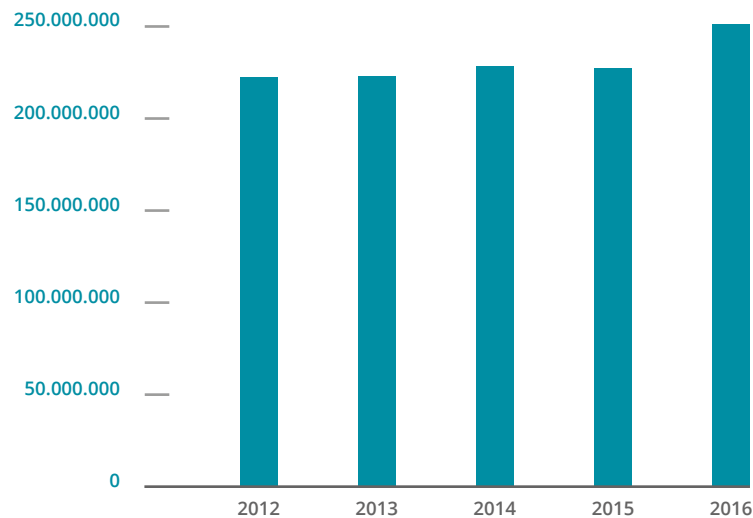
Dankzij een brede participatie in de beheersing van risico's helpen medewerkers om de werkprocessen en de kwaliteit van geleverde diensten verder te verbeteren. In 2016 hebben we de bewustmaking verdergezet dankzij een frequentere communicatie met de 'risico-eigenaars', om zo de samenwerking met de cel Risicobeheer te versterken en om de respons op de geïdentificeerde risico's regelmatig te actualiseren.

In 2016 werd, als gevolg van het verhoogde dreigingsniveau in België en in Europa, bijzondere aandacht besteed aan de herziening van de continuïteitsrisico's en de actieplannen om deze te verminderen. De prioritaire doelstelling blijft in staat te zijn om de gebruikelijke diensten aan onze leden te kunnen blijven leveren, ongeacht de fysieke toegang tot onze gebouwen.

Tot slot werden aanpassingen doorgevoerd aan de methodologie voor risicobeheer die sinds meerdere jaren in gebruik is, om zo tijdens de migratie van ons risico-register rekening te houden met de nieuwe internationale standaarden en goede praktijken.

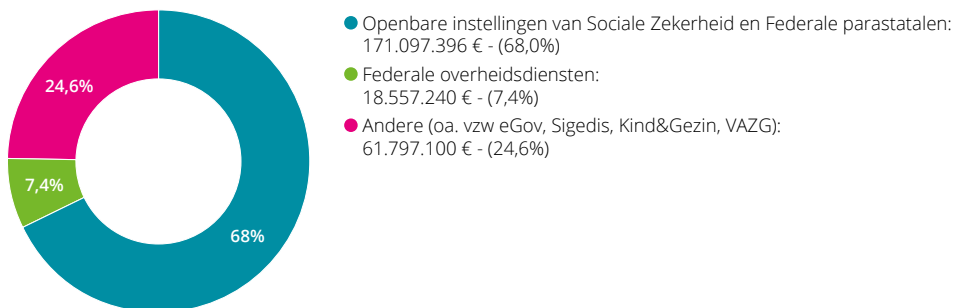
KERNCIJFERS

Evolutie van de omzet 2012-2016

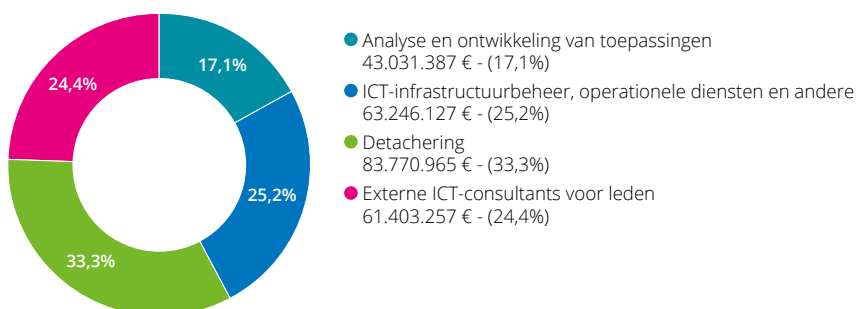


	2012	2013	2014	2015	2016
Omzet (EUR)	222.869.978	223.437.075	228.659.003	227.930.601	251.451.736

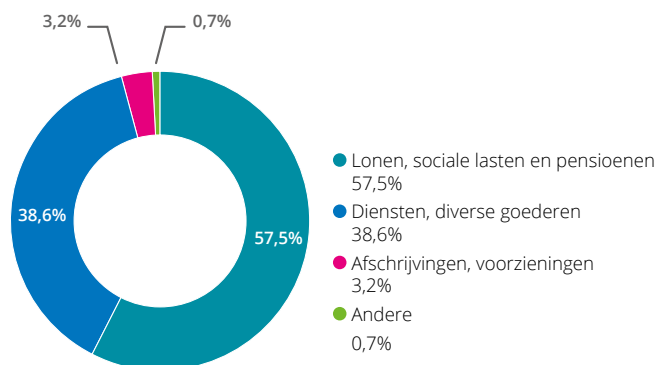
Samenstelling van de omzet naar klantengroep



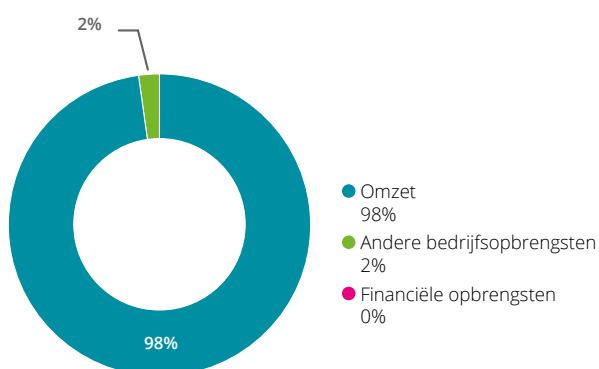
Samenstelling van de omzet naar activiteiten



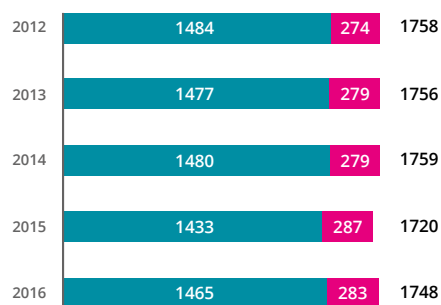
Kostenstructuur



Opbrengsten



Aantal werknemers 2012-2016



Jaar	Voltijds	Deeltijds	Totaal
2012	1484	274	1758
2013	1477	279	1756
2014	1480	279	1759
2015	1433	287	1720
2016	1465	283	1748

KLANTENBEHEER ZET SCHOULDERS MEE ONDER G-CLOUD

Smals kent de ICT-noden van haar leden door en door dankzij een jarenlange intense samenwerking en een blijvende focus op sociale zekerheid en gezondheidszorg. Deze partnerrelatie is gebouwd op vertrouwen en gericht op de creatie van wederzijdse meerwaarde. In 2016 waren de snelle evolutie van het G-Clouddienstenportfolio en de detectie van opportuniteiten voor synergie een bijzonder aandachtspunt.

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

Aanspreekpunt voor synergie

Het synergieprogramma G-Cloud was voor iedereen binnen Smals en voor een groot deel van haar leden een belangrijk aandachtspunt. Doordat de G-Cloud een gemeenschappelijk programma is waarbinnen zowel overheidsdiensten en Smals, als ICT-leveranciers uit de private sector diensten kunnen verlenen, was het niet evident om een goede aanpak te vinden. Een medewerker binnen de dienst Klantenbeheer werd specifiek belast met de ondersteuning van alle G-Clouddiensten. Bovendien verloopt het informeren van de leden over de nieuwe diensten nu via alle klantenbeheerders. Enkele instellingen die interesse toonden voor de G-Clouddiensten zijn onder meer: Belspo, BIPT, CDZ, Defensie, Famifed, FANC, Federale Politie, Fedris, FOD Buitenlandse Zaken, FOD Economie, FOD Kanselarij van de Eerste Minister, FOD SZ, FOD VWL, FOD WASO, Rekenhof, Rijksarchief, RJV, RSVZ, RVA, SFPD, Sigedis en de Vlaamse Overheid.

Smals is enerzijds zelf aanbieder van enkele G-Clouddiensten en treedt anderzijds op als integrator voor alle G-Clouddiensten wanneer de leden dit wensen, ongeacht de aanbieder van de G-Cloud service. Dit betekent dat klantenbeheerders ook leden helpen voor diensten die niet, of slechts voor een klein gedeelte door Smals aangeleverd worden.

Smals stelt zich maximaal coöperatief op, biedt ondersteuning waar het kan en verwijst door waar nodig. Eventuele vragen krijgen steeds een antwoord, zonder dat de eindgebruiker in detail op de hoogte moet zijn van de specifieke organisatie achter elke G-Clouddienst. Door regelmatige infosessies tussen klantenbeheerders en de G-Cloud teams blijven de klantenbeheerders op de hoogte van de evoluties en de technische teams van de behoeften of vragen van potentiële gebruikers.

Groeiende aandacht voor veiligheid

Al enkele jaren zien we een verhoogde belangstelling van de zogenaamde veiligheidsdepartementen en diensten voor de mogelijkheden die Smals biedt. In het licht van dramatische gebeurtenissen, in het bijzonder in Brussel en Zaventem op 22 maart 2016, waarbij terroristisch geweld plots zeer dichtbij kwam, zijn er extra vragen gekomen. Veiligheidsdepartementen waaronder de Federale Politie hebben Smals mee om ICT-ondersteuning gevraagd. Ook de aandacht voor cyberveiligheid is sterk gegroeid. De klantenbeheerders proberen de betrokken diensten zo goed als mogelijk te ondersteunen door specifieke resources aan te vragen, en door te verwijzen naar kadercontracten of gekende leveranciers. Er werden al afspraken gemaakt voor de ontwikkeling van specifieke projecten.

Sterke groei in BSM's door kadercontracten

Elke samenwerking tussen de vzw Smals en haar leden wordt vastgelegd in een Bijzondere Samenwerkingsmodaliteit (BSM). Voor de klantenbeheerders is dit het instrument bij uitstek om goede afspraken te maken en de juiste verwachtingen te scheppen, financieel en operationeel. De jongste jaren kende het aantal BSM's een forse groei – van 829 in 2013 naar 1221 in 2016. Het gaat om een groei in de breedte van de gevraagde diensten, terwijl ook meer instellingen de weg vinden naar Smals. De meest opvallende groei zit in het gebruik van kadercontracten voor diensten van leveranciers uit de private sector.

ONDERZOEK

Aandacht voor synergie en sociale fraudebestrijding

Met een eigen research-team investeert Smals in onderzoek & ontwikkeling rond een aantal technologische domeinen, zorgvuldig gekozen in functie van de strategie van Smals en de nieuwste evoluties, in samenspraak met de leden. Zij kunnen elk jaar rekenen op infosessies, diepgaande publicaties en praktijkgericht individueel advies. Net als de vorige twee jaar ging er in 2016 veel aandacht naar het begeleiden van de lidinstellingen in hun zoektocht naar synergieën in het kader van de G-Cloud. Ook thema's rond Big Data Analytics en sociale fraudebestrijding blijven in belang toenemen.

De sectie onderzoek van Smals detecteert nieuwe technologische mogelijkheden, informeert ICT-beslissingsnemers bij de leden en test nieuwe concepten, inclusief werkende prototypes 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. De onderzoeksactiviteiten van 2016 werden zorgvuldig afgetoetst met de strategische prioriteiten van Smals en haar leden.

Meer dan de helft van de research-activiteiten (57%) werd besteed aan consultancy-opdrachten: advies en begeleiding bij strategische projecten, haalbaarheidsstudies, het uitwerken van visiedocumenten, complexe business-analyses... Meer dan 10% van alle onderzoeksactiviteiten gebeurde rechtstreeks in ondersteuning van het G-Cloudprogramma. De consulting-activiteiten worden in grote mate rechtstreeks gefinancierd vanuit de klantorganisaties, voor 85% van de reële kosten. Waar nodig werd de planning van lopende onderzoeken aangepast om een maximaal klantgerichte aanpak mogelijk te maken.

Sociale fraudebestrijding dankzij data-analyse

De permanente onderzoekscel 'Data Quality & Analytics' werkt hard aan de ondersteuning van de strijd tegen sociale fraude. Door het samenbrengen van datasets en het toepassen van Predictive Analytics blijkt een efficiënte detectie van verschillende frauderisico's mogelijk. Geavanceerde methoden combineren klassieke datamining met datavisualisatie en (social) network analytics. In het kader van het Actieplan Sociale Dumping werd ook in 2016 prioriteit gegeven aan de strijd tegen sociale dumping, zoals aan de RSZ gevraagd werd door het Kabinet van de Staatssecretaris voor Fraudebestrijding. Het gevoerde onderzoek rond "Network Analytics & Visualization" heeft aangetoond dat netwerkanalyse- en visualisatietechnieken een uitstekend instrument zijn om fraudepatronen en andere risicofenomenen tijdig te helpen detecteren en efficiënt te analyseren. In de loop van 2016 heeft RSZ duidelijk zijn interesse laten blijken voor zulke aanpak. De bedoeling is om in 2017 op dit elan verder te gaan en de RSZ te helpen om deze technieken en methodes concreet in te zetten in haar strijd tegen de sociale fraude en andere inningsrisico's. Smals Research kijkt hierbij naar het gebruik van graph-databases en de aanschaf van een performant en efficiënt platform voor Big Data Analytics.

Het synergieprogramma G-Cloud

Door hun ICT-noden nog beter op elkaar af te stemmen kunnen de overheidsinstellingen performante diensten uitbouwen én besparen op de kosten. Mogelijkheden tot synergie zijn er 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, Fedict, de FOD's, de ION's en hun overlegstructuren onder meer op het vlak van:

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

Cloud computing in alle veiligheid

De sectie onderzoek maakt innovatie concreet door prototype-projecten op te zetten in overleg met andere teams binnen Smals, in het bijzonder voor Cloud-diensten. Belangrijke aandacht gaat uit naar beveiliging, als noodzakelijke voorwaarde voor Cloud-concepten in een overheidscontext. Een evaluatiemodel, ontwikkeld door Tania Martin van Smals Research, helpt concreet om de veiligheidsrisico's van cloudoplossingen beter in te schatten. Via gedetailleerde vragenlijsten worden de noden ingeschat in functie van het precieze soort informatie, om ze nadien te vergelijken met mogelijke aanbieders. Smals Research stelt dit Cloud Security Guidance-model gratis en publiek ter beschikking onder een Creative Commons-licentie. Die bepaalt dat het model voor iedereen gratis herbruikbaar en aanpasbaar is mits bronvermelding en verspreiding onder dezelfde voorwaarden. Instellingen in de publieke sector gebruiken het Cloud Security Guidance-model ondertussen in de praktijk. Meer informatie op www.smalsresearch.be of www.smals.be/research.

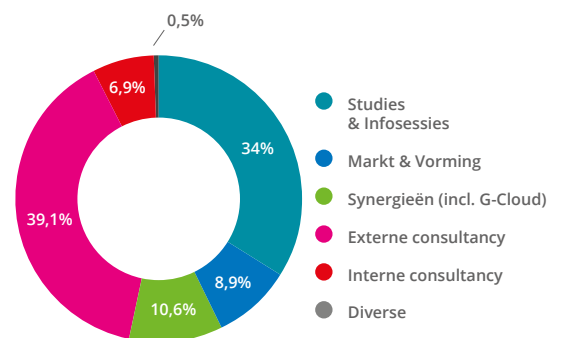
In 2016 werd de expertise op het vlak van beveiliging aangevuld met een studie over cryptografie bij het uitwisselen van vertrouwelijke informatie en persoonsgegevens tussen instellingen via grote datasets (Big Data). Het leidde tot een unieke praktische aanpak voor matching van versleutelde gegevens en selectieve ontsluiting van de gegevens via een zogenaamde 'Data Archipel'. Lopende studies hebben ook aandacht voor de mogelijkheden van Blockchain, exotische encryptie en de impact van quantum-computing op de cryptografie.

Blockchain

Blockchain kan een aardverschuiving betekenen binnen het landschap van e-government, door onderling vertrouwen te scheppen tussen meerdere instanties zonder een beroep te doen op een derde partij. Smals Research bouwde theoretische en praktische kennis op over blockchain, onder meer door het bouwen van een proof of concept voor het uitreiken en terugbetalen van geneesmiddelen. De eerste conclusies zijn hoopgevend. Ze hebben geleid tot het uitwerken van een oriëntatie- en beslissingsmodel dat aangeeft voor welke toepassingen Blockchain mogelijk interessant is. Smals werkt ondertussen samen met overheidsinstellingen van verschillende bevoegdheidsniveaus en streeft, in samenwerking met deze partners, naar het opzetten van een gedecentraliseerde infrastructuur voor het uitrollen van blockchain-netwerken voor overheden.

Overzicht activiteiten 2016

Studies & Infosessies	34%
Markt & Vorming	8,9%
Synergieën (incl. G-Cloud)	10,6%
Externe consultancy	39,1%
Interne consultancy	6,9%
Diverse	0,5%



Infosessies

Smals presenteert haar onderzoeksresultaten regelmatig via informatieve, interactieve presentaties die gratis toegankelijk zijn voor leden en geïnteresseerden uit de publieke sector. In 2016 schreven 277 geïnteresseerden zich in voor één van de twee infosessies. Met gemiddeld 138 inschrijvingen per sessie, waarvan gemiddeld 59 interne en 79 externe deelnemers, lag de publieke interesse hoog. Hoewel er net als vorig jaar minder Infosessies waren, lag de tevredenheidsscore in lijn met de vorige jaren met gemiddeld 4,1 (maximumscore = 5).

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

- Privacy vs Analytics – De Data Archipel (Wetenschappelijk Instituut Volksgezondheid)
- Data Protection 2.0 (KSZ, werkgroep Informatieveiligheid)

Infosessie	Externe inschrijvingen	Interne inschrijvingen	Totaal	Evaluatie (max. 5)
Privacy vs. Analytics	62	54	116	4,1
Data Protection 2.0	97	64	161	4,1
Totaal	159	118	277	4,1

Publicaties in 2016

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.

Research Notes

Data Archipel – Analyse op gekruiste persoonsgegevens – Research Note 39 (3/2016, Kristof Verslype, 19p)
Event Driven Software Engineering – Research Note 40 (6/2016, Koen Vanderkimpen, 15p)

Product – Quick reviews

SmartGit – Git Repository visualisatie en beheer (Quick Review 71, 3/2016, Koen Vanderkimpen)
Neo4J – Graph database management (Quick Review 72, 9/2016, Vandy Berten)
World's Biggest Data Breaches – Data visualisatietool (Quick Review 73, 10/2016, Tania Martin)
IBM Watson Conversation – Chatbot-technologie (Quick Review 74, 10/2016, Tom Ameloot)
Digipass Secure Click – FIDO U2F Authenticatietoken (Quick Review 75, 12/2016, Bert Vanhalst)

Presentaties

Privacy vs Analytics (4/2016, Kristof Verslype)
Data protection 2.0 (6/2016, Tania Martin)

Online media

Publicaties van de sectie Onderzoek zijn publiek beschikbaar via de Research-website www.SmalsResearch.be en de Smals-website www.smals.be/research. Via de blog van Smals Onderzoek vindt u er ook korte trendartikels, opiniestukken en technologisch nieuws. In de loop van 2016 werden er 23 artikelen gepubliceerd op de onderzoeksblog.

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

Onderzoekdomeinen in 2016

21

Data Archipel (Privacy versus Analytics): Studie naar de problematiek van de data-anonimisatie en privacy-aspecten in de context van o.a. analytics-projecten, waarbij Smals een origineel concept, de data archipel, heeft uitgewerkt met de medewerking van de KULeuven en de Universiteit Antwerpen. Er werd expertise opgedaan rond Elliptic Curve Cryptografie (ECC) en een werkend prototype voor een analyseplatform gebouwd.

Data Protection 2.0 (Cryptografie & databanken): Studie naar concepten en tools voor het beschermen van gevoelige data in onze databanksystemen, inclusief producttests (oa. Protegrity) en een werkend prototype.

Sociale Fraudebestrijding: In 2016 maakte de strijd tegen sociale dumping een belangrijk deel uit van de research-activiteiten. Prioriteit werd gegeven aan de aanpak van (fraude-)fenomenen waarbij de samenwerking en gegevensuitwisseling met de FOD Financiën en de RVA centraal staan, zoals niet-aangegeven commissielonen en misbruik van de tijdelijke werkloosheid. De strijd tegen sociale dumping werd opgevoerd met een nieuwe aanpak, in het kader van het Actieplan Sociale Dumping. Netwerken rond ondernemingen worden nu efficiënt in kaart gebracht. Een nieuw strategisch domein werd aangesneden met het oog op analyses van fiscale gegevens (Belcotax), in vergelijking met gegevens van de sociale zekerheid.

Network Analytics & Visualization: Deze praktische studie ligt in het verlengde van een voorgaande studie 'Data Visualization'. Het gevoerde onderzoek rond "Network Analytics & Visualization" heeft aangetoond dat netwerkanalyse- en visualisatietechnieken een uitstekend instrument zijn om fraudepatronen en andere risicofenomenen tijdig te helpen detecteren en efficiënt te analyseren. Het concept van de graph-database werd geïntroduceerd en twee concrete cases werden opgeleverd in de context van de activiteiten voor de Dienst Risicobeheer (DRB) van RSZ.

Distributed Trust & Blockchain: Blockchain-technologie laat toe om transacties op een gedistribueerde, transparante en veilige manier op te slaan en ter beschikking te stellen via het internet. Blockchain geldt als disruptieve technologie omdat sommige intermediaire partijen overbodig worden bij het uitvoeren van transacties. Er werd gezocht naar toepassingsgebieden van 'smart contracts' binnen de overheid. Een werkend prototype werd opgeleverd voor de administratie van medische voorschriften op basis van Ethereum, met de nodige aandacht voor privacy-aspecten.

Sterke Mobiele Authenticatie: Een haalbaarheidsstudie met ontwikkeling van prototype bevestigde dat het mogelijk is om sterke authenticatie vergelijkbaar met deze van de eID te gebruiken op mobiele apparaten. De voornaamste uitdaging is om een oplossing te vinden die voldoende veilig is voor consultatie en manipulatie van vertrouwelijke gegevens, en toch een maximaal gebruiksgemak biedt. Het onderzoek werd uitgevoerd in nauwe samenwerking met de dienst InformatieVeiligheid en Fedict.

e-Government uptake: Deze praktische studie rond 'user centric design' in samenwerking met het team 'Usability' van Smals, heeft als doel om het gebruik van online overheidstoepassingen te verbeteren. Op basis van een concrete case, de aangifte van arbeidsongevallen (Aangifte Sociaal Risico van het FAO), werd een methode uitgewerkt – onder meer via interviews bij werkgevers en rapid prototyping – en een inventaris van toepassingen op het portaal SocialeZekerheid.be die voor deze aanpak in aanmerking komen.

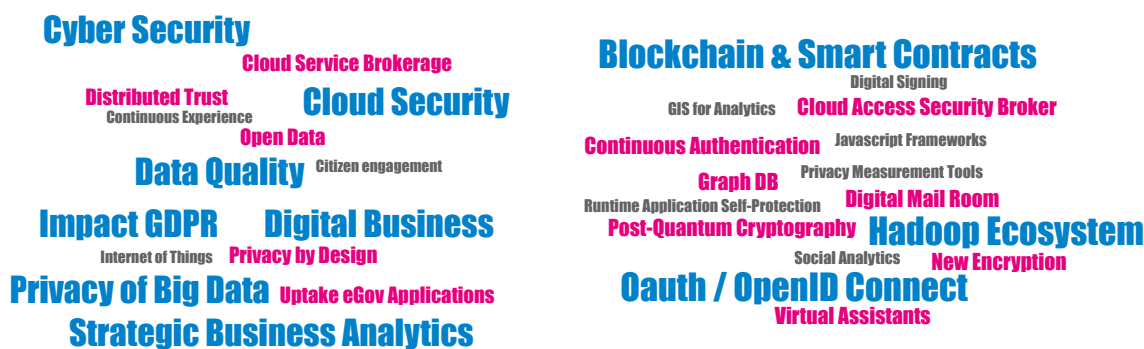
Big Data Analytics-platform: In samenspraak met de RSZ en de FOD Financiën werden drie uitgebreide testscenario's voorbereid met het oog op de aankoop van een Big Data Analytics-platform, dat de basis moet worden voor een nieuwe G-Clouddienst. Kosten-efficiëntie, performantie, multi-tenancy, gebruiksgemak, gegevensbeveiliging en privacy vormen de sleutelwoorden van de requirements. Visie en requirements werden ook aangepast in functie van de noden die we voorzien op het vlak van bescherming van de privacy in het beoogde, multi-tenant systeem – in de context van de aankomende Europese verordening aangaande privacy en gegevensbescherming (GDPR). Bij zes leveranciers, die werden geselecteerd voor een procedure 'competitieve dialoog', konden de scenario's getest worden op de door hen voorgestelde infrastructuur. In 2017 moeten de inspanningen uitmonden in een lastenboek-procedure.

SmalsBeSign: In 2016 ontwikkelde het onderzoeksteam een softwarepakket waarmee een eindgebruiker meerdere elektronische documenten in één keer kan ondertekenen met zijn eID, zonder zijn pincode telkens opnieuw te moeten invoeren. Het is een concrete realisatie vanuit een studie uit 2013. Alle documenten worden lokaal op de pc van de gebruiker ondertekend, zonder dat de pincode wordt bewaard in cache (wat bij praktisch alle commerciële oplossingen gebeurt). De interface is gebruiksvriendelijk en laat de gebruiker toe om de documenten te selecteren die hij wil ondertekenen. De oplossing bevat ook een module waarmee de geldigheid van de ondertekende documenten kan worden geverifieerd. De software en bijhorende uitleg vindt u op: www.smalsresearch.be/tools/smalsbesign

Op de Research-radar

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

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



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

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



Approach radar: Methodologie, Aanpak & Architecturale stijl

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

Consultancy-opdrachten

De research-afdeling van Smals stelt haar expertise elk jaar ter beschikking van klanten-leden voor de begeleiding van individuele projecten, via haalbaarheidsstudies, pilootprojecten, leveranciersselecties, lastenboeken, business-analyses en ander advies. Synergie-projecten tussen overheidsinstellingen op het vlak van ICT-beheer, technische en niet-technische consultancy voor de leden maakten in 2016 ruim 57% van alle onderzoeksactiviteiten uit, een forse stijging met 11%.

Synergieprojecten

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

Bestrijding Sociale Fraude

Een permanente onderzoekscel werkt binnen Smals aan problematieken rond gegevenskwaliteit, zoals data governance, standaardisatie, auditstrategieën, integratie van gegevens uit meerdere bronnen en het vermijden van redundantie. Hun expertise staat permanent ten dienste van de Smals-leden. Sinds 2012 legt deze cel zich ook toe op data-analyse en predictive analytics met bijzondere aandacht voor het bestrijden van sociale fraude. In 2016 werden praktijken van sociale dumping onder de loep genomen.

* **Strijd tegen Sociale Dumping en Fraude (RSZ, RVA, FOD Financiën):**

Uitbouw van risicomodellen rond het misbruik van de Tijdelijke Werkloosheid: detecteren van discrepanties in de aangiften tijdelijke werkloosheid tussen de RVA en de RSZ. Ondersteuning voor de uitbouw van een kenniscentrum Data Science bij de RSZ; vroegtijdig detecteren van mogelijke fraude via tools voor Predictive Analytics (concrete cases); dienstverlening en evolutieve maintenance aan modellen in productie. Advies over het wetgevend proces aangaande wettelijk kader voor datamining, gegevensuitwisseling, fraudebestrijding RSZ & FOD Financiën.

* **Industrialisering Network Analytics (RSZ):** Uitbouw van een service voor RSZ-agenten die hen in staat stelt om zo zelfstandig en flexibel mogelijk netwerkmodellen te visualiseren, exploreren, en exploiteren. De opdracht omvat visie, roadmapping, architectuur en begeleiding van de klant in een keuze tussen in-house ontwikkeling versus gebruik maken van modules van een Big Data Analytics Platform.

* **Sociale dumping v2 – Advanced analytics (RSZ):**

Proof-of-concept-studies voor het visueel in beeld brengen van netwerken en het definiëren van risicocriteria. Ontwikkeling van prototypes via cases van het Arbeidsauditoraat. RSZ-gegevensbronnen worden ontsloten via visual network analytics zodat personen en ondernemingen kunnen gevolgd worden in verband met tewerkstellingen, detacheringen, rol van bepaalde sleutelfiguren...

- * Superbonus (RSZ, RVA, RIZIV): Fenomeen-analyse naar verdacht gedrag bij de aftrek Eerste Werknemer in het kader van de Tax Shift. De gegevens bij de RSZ-controledienst worden verrijkt met informatie van RIZIV en RVA, inclusief analyses en patroon-herkenning.

Diverse opdrachten

- * e-Health Platform: Opstellen van veiligheidscriteria voor Mobile Health-toepassingen; alternatieve oplossingen voor anonimisatie; review eHealth time-stamping-richtlijnen.
- * FAGG: Evaluatie van ingediende projecten voor Mobile Health.
- * Federale politie: Project Aquatask dat de zeevaartpolitie wil koppelen met toepassingen gebruikt door de havens om hen bij te staan in hun dagelijkse controleopdrachten van personen aan de grenzen van de Schengen-zone. Betrokken partners zijn de havens van Antwerpen, Zeebrugge, Gent, de Federale Politie en de Europese Commissie.
- * Fedict: Ondersteuning voor het zoeken naar en beschikbaar stellen van een oplossing voor sterke mobiele authenticatie; definitie processen voor registratie en authenticatie; advies over beschikbare oplossingen op de markt; identificatie en evaluatie van kandidaat-oplossingen; technische en functionele specificaties voor proof-of-concept; uitwerking en evaluatie.
- * FOD BiZa: Advies over vernieuwing eID: visie, voorstellen, input voor lastenboek.
- * FOD VWL: Toekomstige authentieke bron voor medische actoren CoBHRA+, behoeftenstudie en processen voor de oprichting van een administratief portaal voor de zorgverstreker; opvolging plan contactcenter voor de gezondheidszorg; business-analyse voor federaal BelRAI-platform (Resident Assessment Instrument, een standaard voor de inschaling van zorgbehoefte).
- * Kabinet SZ: Business-analyse en lastenboek 'patient viewer'; business-analyse voor behandeling parlementaire vragen.
- * KSZ: Stappenplan voor certificaten en sleutelbeheer KSZ (certificate lifecycle, private key management, archivering & back-up); analyse Crypto-processor.
- * RSZ: Kwaliteitsbarometer voor Erkende Sociale Secretariaten en Dienstverrichters met data tracking-methode voor een structurele verbetering in de kwaliteit van aangiftes (structurele vermindering van de vaakst voorkomende anomalieën). Realisatie van een pilootproject in 2016 met vier Erkende Sociale Secretariaten en bespreking met alle partners, gericht op veralgemening van data tracking in 2017.
Behoeftenanalyse en ondersteuning bij de keuze van een technisch systeem om de RSZ-bedrijfsprocessen te stroomlijnen, de activiteiten van de medewerkers te meten en op te volgen. Studie naar mogelijke integratie tussen commerciële trackingsystemen en de RSZ-aangiftes Dimona en CheckinAtWork, specifiek voor de sector van de begrafenisondernemers.
Pilotprojecten met Hadoop-technologie (Cloudera) voor de opzet van een 'data lake'.
Begeleiding van een lastenboek voor de aanschaf van een Big Data Analytics-platform.
- * VAZG: Business-analyse in het kader van de zesde staatshervorming: overdracht van federale bevoegdheden aan het VAZG, oa. ziekenhuizen en revalidatiecentra, financiering woonzorgcentra, overdracht psychiatrische verzorgingstehuizen en initiatieven beschut wonen. De impact van deze overdracht wordt nagegaan en voorstellen uitgewerkt voor diverse knelpunten. Contacten worden gelegd met de business-specialisten van het VAZG, experts van de beleidscellen, zorgkassen en mutualiteiten...

Interne consultancy

- * Smals: Vergelijkingsmodel en studie naar development- en migratie-aspecten van Oracle DB vs. PostgreSQL, een open source databankbeheersysteem; analyse verhoging van de gebruiksvriendelijkheid van authenticatie met Time-based one-time password (TOTP); veiligheidsanalyse aan de hand van het Cloud Security-evaluatiemodel van e-mailverzendsystemen Addemar en MailChimp; evaluatie van producten en diensten waaronder Dark Trace.

An aerial photograph showing a vast expanse of white, fluffy clouds stretching across the horizon. The clouds are scattered and vary in size, creating a textured, sea-like appearance. The sky above is a clear, pale blue, and the overall lighting is bright and airy, suggesting a high-altitude or high-altitude perspective.

Projecten



Emergency Medical Service Registry



FOD VVVL



In pilootfase



Java, Postgres, OpenShift

Vergemeende registratie voor interventies ziekenwagendiensten

De interventies van MUG-spoeddiensten worden al enkele jaren bijgehouden in een centraal register. In het Emergency Medical Service Registry (EMSR) komen op termijn alle gegevens samen over de ingezette middelen voor patiënten en de verstrekte zorg tijdens elk traject met een ziekenwagendienst. In de pilootfase zorgt AmbuReg voor de registratie van alle dringende medische hulpverlening door alle ambulances, ter aanvulling van de MUG-registratie. Een webservice biedt ziekenwagendiensten de mogelijkheid om vóór elke rit gegevens te registreren zoals de details van de rit, de identiteit en de medische toestand van de patiënt. De informatie staat vervolgens ter beschikking van het ziekenhuis waar de patiënt wordt opgenomen. Verder wordt een selectie van de gegevens meegedeeld aan de FOD Volksgezondheid (ritgegevens en patiëntgegevens zonder identificatie), het RIZIV (ritgegevens en niet-medische persoonsgegevens) en het Fonds Dringende geneeskundige hulpverlening (ritgegevens en niet-medische persoonsgegevens).



FAGG-portaal Autocontrole



FAGG



Live



Angular JS, Greenshift, Hippo, Java, REST webservices

Portaalsite voor introductie nieuwe medische hulpmiddelen

Het agentschap dat de markt van geneesmiddelen en gezondheidsproducten reguleert, wil zijn ICT-toepassingen aanbieden via een overzichtelijke portaalsite. Die biedt een combinatie van gespecialiseerde informatie en directe toegang tot toepassingen voor dossierbeheer. Via online self-service zal bijvoorbeeld de procedure voor de introductie van een nieuw medisch hulpmiddel een stuk vlotter verlopen. Na een volledig operationele proof-of-concept, met onder meer een risicoanalyse op basis van gegevens verstrekt door de leverancier, een inspectie door het FAGG en een teruggave aan de leverancier, volgt in 2017 de brede uitrol voor de zelfcontrole-fase. Sinds 2016 wordt een eerste, beperkte versie van het portaal al gebruikt door de distributeurs van medisch materiaal, om later te worden uitgebreid naar de fabrikanten, detailhandel en hospitalen. Op termijn moeten alle FAGG-toepassingen via het portaal verlopen, zoals de melding van tijdelijke voorraadproblemen en de integratie met Europese systemen.

Nieuwe referentiebron FAGG-erkenning voor Belgische en buitenlandse spelers

TDMI - Authentieke bron 'Actoren'

	FAGG
	In ontwikkeling
	Java, OpenShift, Postgres, REST webservices

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

Online-notificatie voor beschikbaarheid gezondheidsproducten

TDMI - Authentieke bron 'Activiteiten & Klassen'

	FAGG
	Live
	Java, OpenShift, Postgres

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





Vitalink 2.0



VAZG



In ontwikkeling



Java, MySQL, OpenShift

www.vitalink.be

Medische informatie massaal uitgewisseld via digitale kluis eerstelijnszorg

Wanneer huisartsen, apothekers en thuisverplegers niet beschikken over een totaalbeeld van de patiënt kan dit leiden tot vergissingen, overmedicatie of erger. Met het uitwisselingsplatform Vitalink kunnen alle actoren in de eerstelijnszorg het medicatieschema van een patiënt online raadplegen en opvolgen. Patiënten in Vlaanderen ontsluiten, mits hun geïnformeerde toestemming, hun medicatieschema voor de behandelende arts, verpleger of apotheker, of het ziekenhuis. Fijnmazige toegangscontrole verifieert de rol en de therapeutische relatie, terwijl alle informatie online wordt bewaard in een hoogbeveiligde private Cloud met een dubbele toegangssleutel. Begin 2017 bevatte Vitalink meer dan 200.000 medicatieschema's, meer dan 1 miljoen korte medische dossiers (Sumehr), de vaccinatiehistoriek van 3,5 miljoen burgers en bevolkingsonderzoeken voor zes miljoen burgers in Vlaanderen. Het werkelijk gebruik vervierdubbelde in het laatste kwart van 2016 van 400.000 naar 1,6 miljoen consultaties per maand. Een nieuwe technische architectuur wordt daarom ontwikkeld, die vanaf midden 2017 meer simultane connecties aankan. Door maximaal in te zetten op webservices, zal de nieuwe eerstelijnskluis ook beter kunnen samenwerken met vergelijkbare initiatieven in andere regio's, en met mobiele toestellen.



Toepassingen koppelen in real-time met nieuwe geneesmiddelen databank

SAM v2



FAGG, FOD Economie, RIZIV



Live



Greenshift, Java, Postgres, Webservices

De geneesmiddelen databank, een authentieke gegevensbron van het FAGG voor de medische sector, heeft een nieuwe basisstructuur. Die laat toe om toepassingen zoals het elektronisch doktersvoorschrift (Recip-e) en de terugbetaling onder Hoofdstuk-IV (Civars) vlotter aan te koppelen. Het aantal dataleveranciers wordt tegelijk uitgebreid, terwijl allerlei software-toepassingen van derden nieuwe afnemers zijn. Ziekenhuizen, rusthuizen, artsen en apotheken kunnen nu in real-time de tariefgegevens raadplegen over alle medicatie in België. Ook de burger kan informatie over geneesmiddelen zelf online opzoeken. Hospitalen die de geneesmiddelen databank rechtstreeks aankoppelen via webservices, vermijden een belangrijke investering in eigen ontwikkeling. De ziekteverzekering bespaart door procesherziening en de afschaffing van papieren informatiestromen.



Akkoord terugbetaling medicatie tegen artritis sneller online

eCare TARDIS

	RIZIV
	Live
	Basisdiensten eHealth, OpenShift, Java, JBoss, Oracle, WebServices, WebApp www.healthdata.be

Dure biologische medicatie voor reumatoïde artritis wordt enkel terugbetaald na een goedkeuring door het ziekenfonds. In het verleden duurde de aanvraag tot tussenkomst soms enkele dagen, of zelfs weken. Dankzij een verplicht elektronische aanvraagprocedure krijgen de reumatoloog en de patiënt de beslissing nu vrijwel onmiddellijk. Zo kan de behandeling van pijnlijke spierziekten nog dezelfde dag starten. Het Tardis-register laat toe om kennis uit te wisselen tussen reumatologen over de optimale dosis in functie van het profiel van de patiënt. Dit is niet enkel goedkoper, maar beperkt ook de mogelijke bijwerkingen voor de patiënt. Enkel binnen een therapeutische relatie, die geregistreerd staat in eHealth Consent, kan een reumatoloog de patiëntgegevens raadplegen, bijwerken en een vergoeding aanvragen. De eCare Tardis-gegevens zijn anoniem te consulteren op het HealthData.be-portaal.



Veilige financiële rapportering voor zeven nationale ziekenfondsen

MutWeb

	CDZ
	Live, fase-1
	Java, JSF, PostgreSQL, WebApp

De Belgische mutualiteiten maken elk jaar een gedetailleerde jaarrekening over aan de Controledienst voor de Ziekenfondsen (CDZ). Vaak zijn ze op hun beurt georganiseerd in meerdere entiteiten: de onderlinge verzekeringskassen en zorgkassen, en meestal een overkoepelende 'landsbond'. De financiële rapportering moet daarom decentraal kunnen gebeuren, met een validatie op de juiste niveaus. Sinds 2016 is een nieuwe toepassing in gebruik voor de rapportering van alle ledenbijdragen en budgetten. In een tweede fase worden de gedetailleerde jaarrekeningen mee opgenomen. Deze aanpak is een stuk veiliger, beter controleerbaar en beter gestandaardiseerd dan de verouderde toepassing waarmee de gegevens werden ingezameld en doorgegeven, soms over onbeveiligde dragers. Aan elk onderdeel van de financiële rapportering is nu ook een contactpersoon gekoppeld.



Stappenplan naar uniforme standaard voor verzekeraarbaarheid

Analyse verzekeraarbaarheid

	RIZIV, RSZ
	Studie
	Java, WebServices

Wanneer een werknemer, zelfstandige, werkloze of gepensioneerde in België een beroep doet op terugbetaling door een ziekenfonds, dan moet hij of zij aan de voorwaarden voor verzekeraarbaarheid voldoen, zoals het regelmatig betalen van de bijdragen. Elke mutualiteit hanteert daarbij eigen rekenregels en levert het bewijs – elektronisch of op papier – via de zogenaamde bijdragebons. Samen met de verzekeringsinstellingen willen het RIZIV en de RSZ komen tot een elektronische standaard voor deze uitwisseling via een gezamenlijk beheerde dienst. Gestandaardiseerde rekenregels zouden dan zorgen voor een volledig traceerbare, rechtvaardige behandeling van alle burgers. De uitwisseling op papier zou dan grotendeels definitief tot het verleden behoren. Voor een optimaal klantgerichte aanpak, behouden de verzekeringsinstellingen wel nog steeds de eindverantwoordelijkheid over de verzekeraarbaarheid. Indien nodig kunnen zij zelf de brongegevens voor de berekening aanpassen.



Basisondersteuningsbudget voor personen met handicap

eBOB

	VAZG
	Live
	Digitaal Platform, Greenshift, Java, Postgres

Sinds eind 2016 kunnen personen met een erkende handicap in Vlaanderen aanspraak maken op een forfaitair ondersteuningsbudget van zo'n 300 euro per maand. Het is de eerste trap van een overkoepelend systeem voor 'persoonsvolgende financiering'. De invoering verloopt gefaseerd en wordt betaald vanuit de Vlaamse zorgverzekering, in nauwe samenwerking tussen de agentschappen Jongerenwelzijn, Personen met een Handicap en het Vlaams Zorgfonds. Voor de burger doet de zorgkas dienst als uniek loket. Waar mogelijk zal de toekenning van een basisondersteuningsbudget automatisch gebeuren. Enkel voor jongeren of volwassenen met een ondersteuningsnood, voor wie de handicap niet eerder werd erkend, is een voorafgaand onderzoek nodig.

Authentieke bron voor Vlaamse zorgactoren

Gemeenschappelijk klantenbestand v2



Jongerenwelzijn,
Kind&Gezin, VAPH,
VAZG, WVG



Live



Java, OpenShift,
Postgres, Webservices,
Webapp

Erkende zorgverleners en zorgvoorzieningen in Vlaanderen staan voortdurend in interactie met de overheid. Agentschappen zoals Jongerenwelzijn, Kind&Gezin, VAPH, Zorg en Gezondheid gebruiken daarbij het CoBRHA-bestand voor de basisidentificatie. Het gemeenschappelijk klantenbestand (GKB), de authentieke bron achter CoBRHA, heeft sinds midden 2016 een nieuwe basisstructuur. Hierin zit informatie over elke zorgactor, zoals de rechtsvorm, de bestuurders, de entiteiten, de vestigingen, de erkenning en de bankgegevens. De nieuwe structuur garandeert beter de integriteit van de gegevens, en laat een flexibele ontsluiting toe via webservices. Het nieuwe gemeenschappelijk klantenbestand laat ook toe om de historiek van de zorgactoren te blijven volgen, bijvoorbeeld in geval van een samenwerking of fusie.

INSISTO 2017



Jongerenwelzijn



Live



Greenshift, Java, Oracle



Digitale toegangspoort voor crisisjeugdhulp

Jaarlijks krijgen zo'n 15.000 Vlaamse jongeren opvang of andere hulp, omwille van moeilijkheden in hun thuissituatie, hun persoonlijke situatie of door een handicap. Via het informatiesysteem 'intersectorale toegangspoort' kunnen hulpverleners zoals Kind en Gezin, het Centrum Algemeen Welzijnswerk, het Centrum voor Leerlingenbegeleiding en het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap de jongeren nu dag en nacht aanmelden. Ook vanuit de Jeugdrechtbank kan een dossier worden opgestart. Op maat van de specifieke probleemsituatie van de jongere gaat een jeugdhulpregisseur dan op zoek naar een voorziening met de juiste zorgmodules binnen de juiste regio. Sinds begin 2017 is het mogelijk om zeer snel een beslissing te nemen voor jongeren in een acute probleemsituatie. Buiten deze 'crisisjeugdhulp' bedraagt de beslissingstermijn immers minstens 30 dagen. Voor alle jongeren loopt het toewijzen van de jeugdhulp dankzij Insisto een stuk sneller, performanter, beter afgestemd op hun individuele behoeften, volgens eenduidige criteria. Dit project kreeg een eervolle nominatie in de categorie 'Beste Samenwerking' voor de Agoria e-Gov Awards 2016.





Tegemoetkoming ouderenzorg gaat regionaal

eTHAB

	VAZG
	Live
	Java, OpenShift, Postgres

Ouderenzorg is een bevoegdheid die in het kader van de zesde staatshervorming wordt overgedragen aan de gemeenschappen. 65-plussers die omwille van een ouderdomshandicap stilaan minder zelfredzaam worden, kunnen sinds begin 2017 aanspraak maken op een ondersteuningsbudget bij één van de drie gemeenschappen of de Brusselse GGC. In Vlaanderen wordt de tegemoetkoming georganiseerd binnen de Vlaamse zorgverzekering, en berekend op basis van onder meer het inkomen en de impact van de handicap. De zorgkassen innen de verplichte bijdrage, die via de tegemoetkoming deels terechtkomt bij 110.000 rechthebbenden. Per jaar zullen meer dan 50.000 aanvragen en herzieningen administratief worden verwerkt. Voor wie een aanvraag wil indienen, is er een simulatie van de graad van zelfredzaamheid en het overeenkomstig bedrag.



Volledig elektronisch kanaal voor communicatie OCMW-steun

Integratie eBox Burger

	POD MI
	In ontwikkeling
	eBox burger, e-ID

Zo'n 90 OCMW's die de toepassing Primaweb gebruiken voor het beheren van het sociaal onderzoek, zullen vanaf midden 2017 allerlei documenten elektronisch kunnen versturen aan de burgers die hen om steun hebben gevraagd. Het kan bijvoorbeeld gaan om een uitnodiging of een afspraak bij het OCMW, of een bevestiging dat een steunaanvraag werd goedgekeurd. De burger ontvangt de – persoonlijke en vertrouwelijke – documenten online via de eBox Burger. De e-ID en bijhorende PIN-code doen dienst als veilige sleutel. De burger ontvangt ook een notificatie dat hij of zij een nieuw bericht heeft gekregen via een e-mailadres of mobiel nummer naar keuze. Het betrokken OCMW krijgt een bevestiging wanneer het verstuurd document werd geopend of ongeopend bleef. Indien nodig kan alsnog een kopie worden gestuurd via papieren briefwisseling. Het gebruik van de eBox levert OCMW's een besparing op aan werklust en portkosten voor minstens 2000 zendingen per maand.



Voedselhulp voor meest behoeftige burgers

FEAD

	POD MI
	Live
	Java, Oracle Application Express, PHP

Dankzij een Europees programma beschikt België over budgetten voor voedselhulp aan de minstbedeelden. Deze gratis verdeling van basisgoederen wordt door de POD Maatschappelijke Integratie georganiseerd, in nauwe samenwerking met 9 voedselbanken, 358 OCMW's en 419 partnerorganisaties. De hulp moet hand in hand gaan met begeleidende sociale maatregelen die de betrokkenen helpen er weer bovenop te komen. Een online toepassing zorgt ervoor dat alle actoren in functie van hun noden en stockniveaus bestellingen kunnen plaatsen. In opdracht van de POD MI heeft Smals daartoe bestaande software van het ontbonden Belgisch Interventie- en Restitutiebureau (BIRB) in beheer genomen en verbeterd. In een tweede fase zal, dankzij een samenwerking met één van de voedselbanken, ook een gedetailleerd stockbeheer en een online opvolging van de leveringsstatus mogelijk zijn.

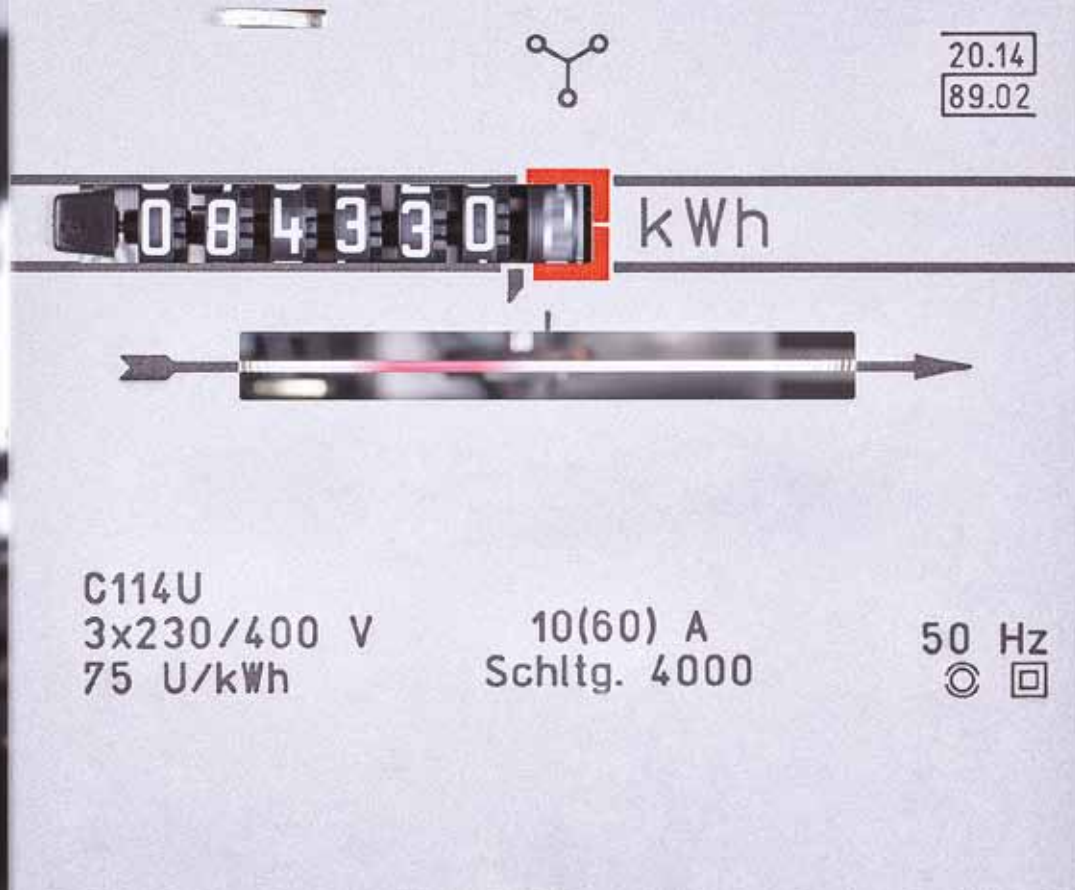


Efficiënte terugbetaling huisarts en apotheek voor hulpbehoevenden

MediPrima v2

	eHealth-platform, HZIV, KSZ, POD MI
	In ontwikkeling
	Basisdiensten eHealth, JEE, Java5, Oracle, Webservices, WebApp

Iedereen in België heeft recht op dringende medische hulp, zelfs indien hij of zij niet beschikt over een ziekteverzekering, de Belgische nationaliteit of een vaste woonplaats. De OCMW's moeten in dit geval, dankzij de ICT-toepassing MediPrima, de terugbetaling van de medische zorgkosten niet langer voorfinancieren. De zorgverstrekkers genieten op hun beurt van een duidelijke garantie over de terugbetaling. De betaling verloopt nu volledig elektronisch via de HZIV, voor rekening van de POD Maatschappelijke Integratie. De HZIV voorkomt eventueel misbruik en garandeert dat uniforme criteria gelden voor de terugbetaling. Vanaf midden 2017 geldt het systeem naast hospitalisaties en ambulante zorgen ook voor een bezoek aan de huisarts, en vanaf midden 2018 ook voor de apotheek. In een latere fase zullen alle burgers die OCMW-steun krijgen het systeem kunnen gebruiken. Via gestructureerde commentaarvelden kunnen de OCMW's bijkomende bepalingen toevoegen, bijvoorbeeld over een maximumbedrag of de toepasbare conventie.



Handige prijsvergelijker voor gas- en elektriciteitsleveranciers

CREG

32

CREG Scan & website



CREG



Live



Apache, Drupal 7, ElasticSearch

www.creg.be



Is uw energiecontract aan vernieuwing toe? Betaalt u nog steeds een marktconforme prijs voor uw gas- en elektriciteitsvoorziening? Voor het eerst kunnen burgers, zelfstandigen en KMO's op de website van de CREG hun bestaande contract voor gas en elektriciteit vergelijken met de jongste tarieven op de markt. Andere prijsvergelijkers hielden tot nu toe geen rekening met de tarieven van historische of 'slapende' contracten. Op basis van enkele eenvoudige vragen weet u als particulier, zelfstandige of KMO meteen of het zinvol is om naar een nieuw contract uit te kijken. Via een eenvoudige berekening geeft de calculator aan welke nieuwe tarieven en leveranciers interessant zijn om verder in detail te bekijken, in vergelijking met het oude tarief. De CREG Scan maakt deel uit van een totaal vernieuwde website, met een design volgens de Anysurfer-normen. De nieuwe CREG-website bevat verder alle publicaties in een handig overzicht met themafilters. Een slimme zoekmotor geeft zelf suggesties via autocomplete. Dankzij een responsive design is de site ook perfect toegankelijk vanaf elk mobiel toestel.

Automatische controle voor sociaal internet- en telefoontarief



STTS



BIPT



Live



eID, Java, Oracle, Webapp

Dankzij een samenwerking tussen het BIPT en de operatoren genieten kwetsbare groepen in onze samenleving van een korting tot zo'n 40% op telefoonkosten en sommige internettarieven. Het sociaal tarief helpt zo bij het dichten van de digitale kloof. Met de STTS-toepassing verifiëren de operatoren zelf meteen online of een klant in aanmerking komt. Hoewel zeer persoonlijke informatie in meerdere overheidsdatabanken wordt geraadpleegd, krijgt de telecomprovider enkel een antwoord, ja of neen, op de vraag of een burger al dan niet recht heeft. Het sociaal tarief wordt dan automatisch toegekend. In geval van weigering of onvolledige informatie ontvangt de burger per brief een motivatie van de beslissing, met de mogelijkheid om ontbrekende of onjuiste gegevens binnen de 2 maanden door te geven. De toepassing levert sinds 2016 twee tot drie keer vaker een sluitend antwoord. Hierdoor krijgt het BIPT veel minder vragen per telefoon en per brief. Door regelmatige automatische controles van de voorwaarden wordt het tarief ook enkel toegekend aan wie op dat moment nog steeds recht heeft. De sterk verminderde werklast bij het BIPT en de regelmatige controles zorgen samen voor een kostenbesparing van bijna 200.000 euro per jaar ten opzichte van de werkwijze vóór 2016.



Individueel toekomstproject voor alle OCMW-begunstigden

GPMI

	POD MI
	Live
	Adobe LiveCycle

Wanneer kwetsbare burgers steun toegezegd krijgen van het OCMW, engageren ze zich voor een toekomstproject. Ze beloven daarbij om zelf ook stappen te zetten die hun sociale situatie kunnen verbeteren – bijvoorbeeld door in te schrijven voor een taalcursus, lessen bij te wonen, te gaan solliciteren of een vaardigheid te leren. Sinds september 2016 worden de afspraken met alle begunstigden neergeschreven in een soort contract, het geïndividualiseerd project voor maatschappelijke integratie (GPMI). Driemaandelijks is een evaluatiemoment voorzien. Enkele tientallen OCMW's kunnen nu via de bestaande webtoepassing PrimaWeb afspraken noteren, evaluaties bijhouden en een digitale kopie van de overeenkomst opslaan. Voor de andere OCMW's is er een apart digitaal GPMI-formulier, met gelijkaardige mogelijkheden. Tot slot kunnen gespecialiseerde software-leveranciers het GPMI integreren in hun gespecialiseerde pakketten voor de OCMW's.



Informatie OCMW-beslissingen uitwisselbaar bij verhuis

Elektronisch Sociaal Verslag v2

	KSZ, POD MI
	In ontwikkeling
	DSP, Java, Oracle, WebServices, WebApp

Verandert een burger die OCMW-steun geniet van domicilie? Dan moet in de nieuwe woonplaats het sociaal onderzoek opnieuw gebeuren en moeten nieuwe beslissingen worden genomen. Om hen hierbij te helpen, kunnen de maatschappelijk medewerkers van het OCMW sinds 2016 de beslissingen van de andere OCMW's tijdens de jongste drie jaar raadplegen. In een eerste fase gaat het onder meer om het soort hulp en de toegekende bedragen. In de toekomst zal de uitwisseling ook gelden voor het geïndividualiseerd project voor maatschappelijke integratie (GPMI), mits het akkoord van de begunstigde, de motivatie van de beslissingen en de tewerkstelling via het OCMW onder het 'artikel 60'. Het Elektronisch Sociaal Verslag is eenvoudig consulteerbaar via de webtoepassing PrimaWeb, of via een sectorspecifiek softwarepakket voor OCMW's met behulp van webservices. Voor een maximum aan transparantie en een minimum aan werklast is geen enkele tussenkomst nodig bij het OCMW waar de informatie wordt opgevraagd.



Vijf miljoen aangiften werkloosheid per jaar volledig elektronisch

ASR Hirundo

	RSZ, RVA
	Live
	Java, Oracle, UAM, WebApp, WebLogic, WebServices

De aangifte van werkloosheid verloopt sinds 2017 volledig elektronisch. Sinds vorig jaar was de elektronische aangifte al het enige toegelaten kanaal voor de aangifte 'vergoedbaarheid'. Nu is dat ook het geval voor de 'toelaatbaarheid'. Om een vlotte omschakeling te garanderen voor werkgevers en erkende sociale secretariaten werd de aangifte verder vereenvoudigd, door gekende informatie maximaal vooraf in te vullen. Er is een batch-toepassing voor de automatisering van een groot aantal aangiften, typisch door erkende sociale secretariaten en grote werkgevers. Die was in 2016 al goed voor zo'n vijf miljoen elektronische aangiften per jaar. Een beveiligde webtoepassing voor individuele aangiften, meestal door kleinere werkgevers, verwerkte zo'n 500.000 aangiften per jaar. Software van derde partijen kan eenvoudig de aangiftestroom doorgeven via de batch-toepassing, dankzij co-ontwikkeling, infosessies en testsessies. Aangiften die vaak dezelfde informatie bevatten, zoals die van economische werkloosheid, kunnen eenvoudig worden gekopieerd.



Consultatie banenkaarten voortaan in bulk

Ecaro batch

	RSZ
	Live
	Java, UAM, WebLogic, WebServices

Werkgevers die een werknemer willen aanwerven waarvoor een bijdragevermindering geldt op basis van leeftijd, werkloosheidsduur of scholingsgraad, kunnen hun keuze baseren op de bijhorende attesten. Die worden elektronisch afgeleverd door de RVA, VDAB, FOREM, ADG en Actiris via de onlinedienst 'Ecaro'. De werkgever of zijn vertegenwoordiger moet het attest consulteren alvorens de driemaandelijks multifunctionele aangifte (DmfA) te versturen. De consultatie kan ook op elk ander moment. Op vraag van de erkende sociale secretariaten gaf de RSZ opdracht om de Ecaro-gegevens in bulk consulteerbaar te maken. Tot 2016 gebeurde dit individueel per werknemer via een webtoepassing. Dankzij de opvraging in bulk kunnen de erkende sociale secretariaten een belangrijke besparing boeken op hun administratieve werklast.



Student@work



RSZ



Live



Angular JS, Ionic, Java,
PhoneGap

www.studentatwork.be

Handige mobiele teller voor 475 uur studentenarbeid

Sinds 2017 genieten meer dan 450.000 jobstudenten van sterk verminderde sociale bijdragen voor maximaal 475 uur studentenarbeid per jaar. De nieuwe regeling vervangt het jaarlijkse tegoed van 50 werkdagen, dat sinds 2012 van toepassing was. Via de mobiele website StudentAtWork.be en bijhorende app, voor iOS en Android, kan elke student een teller raadplegen met het resterende aantal uren in real-time. De centrale toepassingen van de sociale zekerheid (Dimona, DmfA), waarmee de teller is gekoppeld, werden aangepast aan de telling per uur. De student kan een bijhorend attest tonen en doorsturen aan de betrokken werkgever. Dit bevat ook een geheime code om de evolutie van het aantal uren op een later tijdstip op te volgen. Eenmalig inloggen met de eID via CSAM beschermt de persoonsgegevens van de student. Vanaf dan is de teller toegankelijk op de smartphone van de student. Meer dan 94.000 gebruikers van de app vinden er tot slot een koppeling naar de Facebook-pagina van Student@work waar ruim 95.000 gebruikers informatie of technische bijstand vinden.



Loonmotor fase 2



Famifed, Fedris, HVW,
HZIV, RIZIV, RJV, RSVZ,
RSZ, RVA, SFPD



Live






Acerta Shéhérazade,
eBox Burger, G-Cloud
IAAS, Java, WebServices

Digitale loonbrief voor OISZ-medewerkers via de eBox

Sinds begin 2017 krijgen meer dan 12.000 medewerkers van een tiental Openbare Instellingen van Sociale Zekerheid (OISZ) hun maandelijkse loonberekening digitaal toegestuurd via de eBox Burger, net als hun jaarlijkse fiscale fiche in april. De RSZ treedt daarbij op als centrale dienstverlener loonadministratie voor zichzelf en de andere OISZ. De RVA, FBZ, FAO, HZIV, HVW en RJV zijn in 2016 toegetreden tot dit synergieprogramma. Begin 2017 volgden Famifed, de Federale Pensioendienst, RIZIV en het RSVZ. Regels voor de loonberekening bij al deze instellingen werden zorgvuldig geanalyseerd en geharmoniseerd. Een bestaand loonadministratiepakket werd vervolgens aangepast aan specifieke noden, samen met een partner uit de privésector. De eengemaakte loonverwerking faciliteert ook de verdere integratie van OISZ, onder meer naar aanleiding van de recente fusies tussen FAO en FBZ, nu Fedris, of nog DIBISS en de RSZ.

Synergie tussen RSZ en ex-DIBISS in goede banen




Fusie DIBISS-RSZ

	DIBISS, RSZ
	Live, fase 1
	Legacy-toepassingen

Sinds 1 januari 2017 bestaat de Dienst voor Bijzondere Socialezekerheidsstelsels (DIBISS) niet langer als openbare instelling van sociale zekerheid. DIBISS ontstond zelf nog maar recent uit een fusie van de Dienst voor Overzeese Sociale Zekerheid (DOSZ) en de Rijksdienst voor Sociale Zekerheid van de Provinciale en Plaatselijke Overheidsdiensten (RSZPPO). Terwijl de sociale verplichtingen voor kinderbijslag en pensioenen eerder werden overgenomen door Famifed en de Federale Pensioendienst, zijn alle andere bevoegdheden en medewerkers sinds 2017 overgedragen aan de RSZ. Smals zorgde er in 2016 voor dat alle bestaande ICT-toepassingen werden overgenomen. In een tweede fase volgt een volledige ICT-integratie met diepgaande re-engineering van de bedrijfsprocessen (oa. DmfA). De naadloze integratie tussen beide instellingen is een uitstekend voorbeeld van synergie tussen de OISZ, die zelfs een stap verder gaat dan louter het ICT-domein.



ASR Loopbaanonderbreking - batch

	RVA
	In ontwikkeling
	Java, Oracle, UAM, WebLogic, Webservices

Bulk-kanaal voor aangiften loopbaanonderbreking

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



HarmAttest

	RSZ
	Live
	Java, Oracle, REST WebServices

Attesten kredietwaardigheid werkgevers automatisch via webservices

De RSZ krijgt jaarlijks enkele miljoenen aanvragen om informatie over de kredietwaardigheid van werkgevers: banken die een kredietlijn evalueren, of regionale overheden die beslissen over allerhande subsidies en de erkenning van de uitgevers van dienstencheques. De attesten en documenten, die manueel werden aangemaakt, kregen een gestandaardiseerde vorm en worden nu gegenereerd zonder tussenkomst van een RSZ-agent. Sinds 2016 stuurt het Waals Gewest als gemachtigde instantie zijn aanvragen elektronisch door en ontvangt het antwoord in XML-formaat via webservices. De andere gewesten én de banksector volgen in 2017. Dit zorgt voor een snelle, kwalitatieve respons en een forse besparing op administratieve taken bij de RSZ en bij de opvragende instanties.



Werkgeversrekeningen MODCOM

	RSZ
	In ontwikkeling
	Java, Oracle, REST Webservices

Toekomstgerichte blauwdruk voor werkgeversrekeningen

Met de modernisering van de werkgeversrekeningen heeft de RSZ een belangrijk veranderingstraject aangevat met een forse technische en organisatorische impact. Het gaat om een veranderingsprogramma over vijf jaar, te realiseren tegen 2020. Het is erop gericht om de sociale bijdragen sneller en vollediger te innen, nog proactiever om te gaan met de werkgevers, een antwoord te bieden op nieuwe noden van alle betrokkenen en om het kostenplaatje te beperken. Om de zakelijke doelstellingen stap voor stap te bereiken werd een programmastructuur opgezet met rollen, regels en rapportering. Naast een programma voor veranderingsbeheer, is er een technisch luik met de gewenste architectuur en een planning om deze te bereiken. Gedurende vijf jaar moeten immers oude en nieuwe systemen naast elkaar blijven bestaan, zonder dubbel werk te veroorzaken, met garanties over de juistheid van alle gegevens. Nieuwe tools zullen zorgen voor krachtige analyse-mogelijkheden.



RSZ Contact

	RSZ
	Live
	G-Cloud ITSM (ServiceNow)

Efficiënt eerstelijnscontact bij de RSZ

Eind 2015 richtte de RSZ een dienst 'Frontoffice' op om een antwoord te bieden aan burgers en ondernemingen met vragen over de Belgische sociale zekerheid. Hun vragen doorkruisen typisch de dossiergebonden interne structuur van de RSZ. Denk bijvoorbeeld aan Horeca-ondernemingen met vragen over de flexijobs, of toepassingen zoals Student@Work, of Interim@Work. Sinds oktober 2016 rekt de dienst op een nieuwe toepassing voor het registreren en opvolgen van de servicevragen. Het is nu eenvoudiger om tickets door te spelen naar andere diensten, of een antwoord voor goedkeuring intern te laten valideren. Alle communicatie via chat, telefoon en via e-mail wordt automatisch bewaard binnen de dossiertoepassing voor een totale traceerbaarheid. Dankzij nummerherkenning opent de toepassing bij een oproep meteen het juiste dossier.



Werkprocessen RSZ

	RSZ
	Meerjarig programma, Live fase 1
	Angular JS, Java, REST Webservices

Uniforme werkprocessen voor interne RSZ-toepassingen

Om haar dienstverlening naar een hoger niveau te brengen en het werk voor meer dan 1000 medewerkers inhoudelijk interessanter te maken, start de RSZ een meerjarig programma op – Het Nieuwe Proceswerken. Dit stemt de verschillende diensten en hun tientallen interne ICT-toepassingen beter op elkaar af. De RSZ streeft naar een transversale werking met de creatie van een nieuwe dienst Frontoffice waarlangs elke klant in contact kan komen met de RSZ. Traceerbaarheid staat centraal, en een continue samenwerking tussen frontoffice en backoffice. Opzoekwerk en routinetaken vragen minder tijd, zodat de RSZ-agenten maximaal beschikbaar zijn voor dossierwerk, interpretaties en inhoudelijke beslissingen. Taken, contacten en documenten zijn voortaan te vinden in een overzichtelijk startscherm, waarachter tientallen domeinspecifieke ICT-toepassingen zijn gekoppeld. Dankzij de integratie 'op het scherm' moeten gebruikers niet langer voortdurend wisselen tussen de bestaande toepassingen, die nochtans achter de schermen ongewijzigd blijven. Het transversaal doorgeven van taken tussen de Frontoffice- en Backoffice-diensten van de RSZ wordt zo een stuk eenvoudiger. De behandeling van vragen en dossiers wordt end-to-end traceerbaar en meetbaar. Wat is de doorlooptijd? Wat is de werklast? De metingen vormen op termijn de basis voor een optimalisatie van werkprocessen en toepassingen.

36



Veralgemening Dwangbevel

	RSZ
	Live
	Java, Oracle, SFTP

Snellere invordering RSZ-achterstallen via dwangbevel

Wanneer een werkgever in gebreke blijft met het betalen van de verschuldigde sociale bijdragen, moest de RSZ tot voor kort deze achterstallen opeisen via de rechtbank. Een nieuwe procedure moet kostbare tijd en geld besparen voor de RSZ én de werkgever. Een gerechtsdeurwaarder kan sinds begin 2017 worden gemachtigd om de verschuldigde som op te eisen. De werkgever vermijdt zo de gerechtskosten. De RSZ ziet de achterstallen voortaan sneller binnenkomen en verkleint het risico dat sommen na een lange procedure niet invorderbaar blijken. De documenten worden digitaal ondertekend door een gemachtigde agent bij de RSZ, elektronisch verstuurd naar de bevoegde deurwaarder en samen met een kopie van de papieren stukken opgeslagen in het elektronisch werkgeversdossier. De gerechtsdeurwaarder verstuurt de feedback over zijn tussenkomst ook elektronisch naar de RSZ.



Werkgeversprofiel

	RSZ
	Live
	Angular JS, REST webservices, SAS

Werkgeversprofiel evalueert werkgeversrisico in één oogopslag

Wanneer werkgevers achterstallige sociale bijdragen opstapelen, kan dit een bedreiging vormen voor de continuïteit van de onderneming. Soms kan het om fraude gaan. Werkgelegenheid dreigt verloren te gaan en de achterstallige bedragen zijn vaak moeilijk terug te vorderen. Om werkgeversrisico's, onder meer voor de inning van sociale bijdragen, sneller in te schatten beschikken de diensten van de RSZ sinds 2017 over een visuele voorstelling van zo'n 30 indicatoren in één overzichtelijk scherm. Dit is een transversaal hulpmiddel om de processen van de RSZ aan te sturen, en om fraudefenomenen beter te begrijpen. Een gemachtigde RSZ-agent kan het profiel opvragen en in één oogopslag een inschatting maken. Via webservices kan het werkgeversprofiel ook rechtstreeks worden gekoppeld met andere interne toepassingen van de RSZ, bijvoorbeeld om prioriteiten te bepalen bij de verwerking van anomalieën.



Online-verificatie voor Limosa-melding buitenlandse werkrachten

Check Limosa

	RSZ
	Live
	Java, JSF, Oracle, Webapp

Werknemers en zelfstandigen uit het buitenland, die tijdelijk in België werken als gedetacheerde, moeten dit online laten weten aan de RSZ via de Limosa-melding. Als bevestiging ontvangt hij of zij een Limosa-meldingsbewijs, het L1-document. Via een QR-code kan elke Belgische opdrachtgever voortaan de geldigheid van elk L1-document in real-time verifiëren met een smartphone. Zijn de identiteitsgegevens correct? Is de periode niet verlopen of geannuleerd? Als de gegevens correct zijn, kan de opdrachtgever ook in één klik een CheckinAtWork-melding doen – voor zover dit voor zijn sector van toepassing is. Zijn de gegevens ongeldig of blijkt het document ronduit vervalst? Dan kan hij of zij dit met één klik melden via de portaalsite SocialeZekerheid.be. Zo genieten de Belgische ondernemers volledige rechtszekerheid en vermijden ze elke aansprakelijkheid. De overheid en de sociale partners werken zo samen aan eerlijke concurrentie met een minimum aan administratieve overlast.



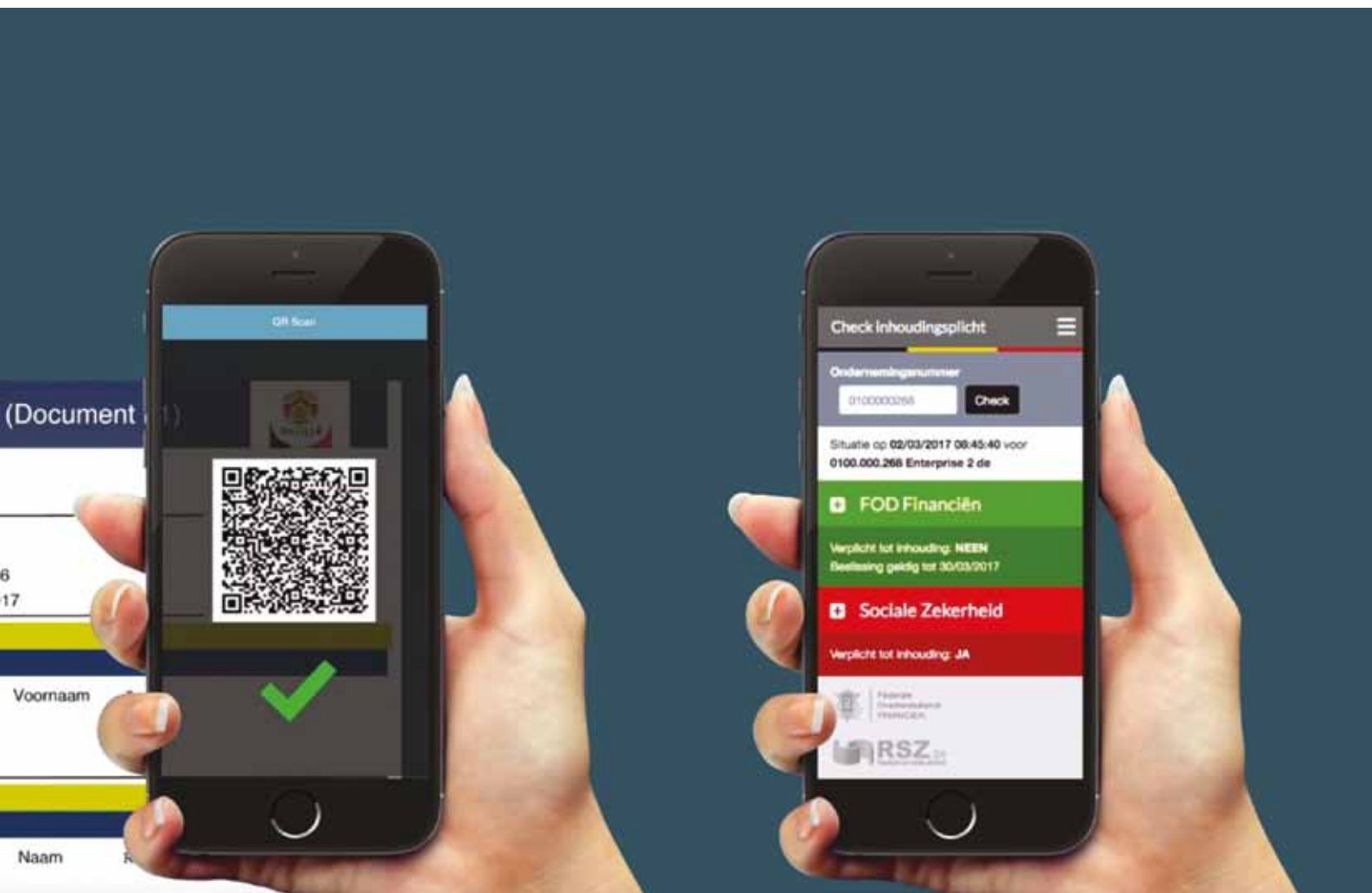
Rechtszekerheid over fiscale en sociale schulden van onderaannemers

Check Inhoudingsplicht

	RSZ, FOD Financiën
	Live
	AngularJS, Java, REST webservices

www.checkinhoudingsplicht.be

Heeft uw (onder)aannemer schulden bij de RSZ of de fiscus? Opgelet: ondernemers die werken in onroerende staat laten uitvoeren, bijvoorbeeld in de bouwsector, of die een beroep doen op onderaannemers voor bewaking of vleesverwerking, kunnen mee verantwoordelijk worden gesteld voor de schulden van hun (onder)aannemer. Om een onprettige verrassing te vermijden volstaat het om de schuldsituatie te checken via een nieuwe mobiele toepassing die gezamenlijk werd ontworpen voor de FOD Financiën en de RSZ. Zonodig moet u een deel van het factuurbedrag afhouden en rechtstreeks storten aan de RSZ of de fiscus. Dankzij Check Inhoudingsplicht is de meest actuele informatie in real-time beschikbaar op één scherm. In het belang van een eerlijke concurrentie is het nu heel eenvoudig om zelf te kiezen voor een aannemer, bewakingsfirma of vleesverwerkende onderneming die in orde is met zijn sociale en fiscale verplichtingen.





Autonome organisatie voor analyse sociale fraudefenomenen

Sociale fraude – DRB 2016

	RSZ
	Live
	Python, R, SAS

De directie risicobeheer (DRB) van de RSZ investeert continu in nieuwe werkwijzen zoals predictive analytics (datamining) en netwerkanalyse, om aanwijzingen van mogelijke fraude vroeger te detecteren en gericht te controleren. Waar mogelijk en nuttig, worden de detecties verrijkt met interactieve visuele voorstellingen, die een inzicht geven in de relaties tussen de betrokken actoren (werkgevers, werknemers, mandatarissen...). Via nieuwe werkprocessen wordt de opvolging van de aanwijzingen over frauderisico's georganiseerd via meerdere diensten van de RSZ. Een permanente ploeg van data-analisten werd in 2016 opgeleid om grotendeels autonoom analyses te kunnen maken en permanent te verbeteren. De analyse betreft informatie uit meerdere bronnen van oa. RSZ, RVA, FOD Financiën, FOD Sociale Zekerheid en FOD WASO. Elk nieuw fenomeen wordt getoetst aan de gegevens en aan een reeks testgevallen, om uiteindelijk te leiden tot nieuwe risicosignalen. Dit heeft het succes van controles op het terrein al sterk verbeterd. Steeds meer modellen worden in gebruik genomen om fraudefenomenen te bestrijden – in het bijzonder sociale dumping.



Beveiligd meldpunt tegen misbruik en sociale fraude

Meldpunt voor een eerlijke concurrentie

	FOD WASO, RSZ
	Live
	Java, UAM

Burgers, ondernemingen, overheden en middenveldorganisaties kunnen hun steentje bijdragen in de strijd tegen sociale fraude. Sinds 2015 biedt het 'meldpunt eerlijke concurrentie' een eenvoudige manier om feiten zoals sociale dumping, zwartwerk, domiciliefraude of ernstige problemen met verloning vrijwillig te melden aan de sociale inlichtingen- en opsporingsdienst (SIOD). Om misbruik te vermijden, moet u zich bij de aangifte identificeren. Sinds eind 2016 is er ook een beveiligde toegang voor gemeenten, OCMW's en toegelaten partners, zoals sectorale werknemers- en werkgeversorganisaties. Dankzij geïntegreerd gebruikersbeheer kunnen de juiste mensen binnen de organisatie de aangifte doen, waarbij basisgegevens zoals hun identiteit al door het systeem worden ingevuld. Dit zorgt voor tijdswinst en gebruiksgemak. In het laatste kwartaal van 2016 werden meer dan 2000 meldingen ontvangen, waarvan bijna 1500 als bruikbaar werden gekwalificeerd en overgemaakt aan de bevoegde diensten.

www.meldpuntsocialefraude.belgie.be

38



Alle sociale informatie voor de burger in één portaal

SocialeZekerheid.be – Burgerportaal

	FOD SZ, KSZ, RSZ
	Live
	Apache, Drupal 7, Linux, PHP, Solr

www.socialezekerheid.be

Internet is het voorkeurskanaal voor interacties tussen de burger en de sociale zekerheid, of het nu gaat om pensioen, betaalde vakantie, een arbeidsongeval, huwelijk, zwangerschap of dienstencheques. Het portaal SocialeZekerheid.be bundelt actuele, gevalideerde informatie van de overheid, zonder persoonlijk karakter. De portaal-site is thematisch georganiseerd, zodat de burger zich geen weg moet zoeken door het landschap van tientallen bevoegde instellingen. Achter de schermen werken de betrokken instellingen intensief samen aan het actueel houden van de webteksten, dankzij digitale workflows in het content management systeem. De site verwijst ook naar tientallen online-toepassingen van de sociale zekerheid.



Hedendaagse online-identiteit voor Kruispuntbank Sociale Zekerheid

Website KSZ

	KSZ
	Live
	Apache Cocoon, Drupal 7, Linux, PHP, Solr

www.ksz.fgov.be

Informatie over de diensten van de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid is sinds 2016 beschikbaar in een nieuw, hedendaags design dat ook geschikt is voor mobiele toestellen. Het gaat om cruciale informatie voor professionals uit de sector, zoals de beslissingen van het Sectoraal Comité van de Sociale Zekerheid. De nieuwe website heeft veel aandacht voor visuele elementen en gebruiksgemak. De navigatie is nu eenvoudiger opgevat, zodat elk stuk informatie in maximaal drie kliks toegankelijk is. Pagina's, documentatie, verslagen en service-fiches zijn beter vindbaar dankzij een reeks categorieën en filters, en dankzij een autocomplete-functie. Het project omvatte naast een volledige redesign ook een maximaal geautomatiseerde verhuis van bestaande gegevens naar het nieuwe content-beheersysteem. Het Datawarehouse arbeidsmarkt en sociale bescherming werd technisch losgekoppeld van het content-beheer.

Integrale planningtool voor buitenlandse handelsmissies

Ecomiss – Synergy


	Agentschap Buitenlandse Handel, Fedict
	Live
	ASP.NET, SharePoint 2013, SQL Server, XML

De prinselijke handelsmissies en officiële staatsbezoeken zijn een belangrijke hefboom voor de Belgische economische groei. Honderden bedrijfsleiders en prominenten nemen elk jaar deel aan de zendingen, georganiseerd door het agentschap Buitenlandse Handel, in nauw overleg met het Koninklijk Paleis, Buitenlandse Zaken en de regionale exportbevorderende agentschappen. Een nieuwe planningtoepassing automatiseert sinds begin 2016 de gegevensstroom, vanaf de inschrijving tot de samenstelling van het programma ter plaatse. Alleen al voor de inschrijving vermijdt de nieuwe werkwijze zo'n 15.000 manuele handelingen per jaar. Cross-controles vermijden fouten en onvolledige informatie. In één klik genereert het systeem programmabrochures, deelnemerslijsten, schikkingen voor hotels en konvooien. Elke aanpassing wordt één keer ingevoerd en overal toegepast waar nodig. Een gepaste beveiliging is voorzien omwille van het beheer van persoonsgegevens met een zeer gevoelig karakter.



Nieuw online uithangbord voor fusie tussen FAO en FBZ

Website Fedris

	Fedris
	Live
	Apache, Drupal 7, Linux, PHP, Solr www.fedris.be

Bij een nieuwe openbare instelling van sociale zekerheid hoort een nieuwe website. Fedris is het resultaat van een fusie tussen het Fonds voor arbeidsongevallen en het Fonds voor beroepsziekten. De website wijst slachtoffers, rechthebbenden, werkgevers en professionals uit de private en publieke sector de weg naar informatie over verzekeringen, vergoedingen, procedures, rechten en plichten. Dankzij responsive design is de site geschikt voor mobiele toestellen. De Fedris-website brengt reeds bestaande inhoud van het FAO en het FBZ samen in één heldere navigatie. Via een handige kaart vindt de bezoeker de weg naar regionale zitdagen of naar een erkende prothesist. Allerlei formulieren zijn rechtstreeks vanaf de homepage bereikbaar.



Elektronische zending voor advocaat, notaris en gerecht

eJustBox




	FOD Justitie
	In ontwikkeling
	eID, Greenshift, Java, Oracle

Documentstromen binnen het gerechtelijk apparaat gebeuren vaak nog per aangetekende postzending. Door het gebruik van de eJustBox, een beveiligde elektronische brievenbus met gecertificeerde ontvangst, kan dit sinds 2016 vlotter en goedkoper online. In een eerste fase kunnen de vrederechten hun gegevensstroom naar het Belgisch Staatsblad, voor meer dan 20.000 onbekwaamverklaringen per jaar, volledig elektronisch maken. Ook de griffies communiceren nu online. In een volgende fase zullen de advocaten, notarissen en gerechtsdeurwaarders documenten kunnen insturen via de eJustBox. De 'eBox' voor Justitie hergebruikt in grote mate de technologie van de eHealth-Box voor de medische sector, aangevuld met een rolgebaseerde toegangscontrole, gekoppeld aan de eID. Het project verdient zichzelf ruimschoots terug door een vermindering van de portkosten en de administratieve werklast.



Datacenters Wallonië verhuizen naar hoogwaardige locatie

Datacenter SPW

	SPW
	Live
	Cisco Nexus, SAN, Storage, VMWare ESX

Om de beschikbaarheid van zijn ICT-toepassingen te blijven garanderen, heeft de Service Public de Wallonie (SPW) een nieuw hoogwaardig datacenter ingericht in het centrum van Namen. De zaal biedt ruim 200 vierkante meter nuttige computerruimte met ontdubbelde koeling, dito stroomvoorziening en volledige beveiliging van de omgevingsfactoren. Smals hielp de SPW bij het ontwerp en de inrichting van de nieuwe locatie, volgens de Tier 3+-standaard. De bestaande ICT-infrastructuur uit vijf verouderde computerzalen werd in de tweede helft van 2016 en de eerste helft van 2017 stap voor stap verhuisd. Tijdens de verhuis bleef de impact voor de beschikbaarheid van alle ICT-toepassingen, mede dankzij de ervaring van Smals met soortgelijke projecten, tot het strikte minimum beperkt. De infrastructuur is nu 100% ontdubbeld en grotendeels gevirtualiseerd. Zo is de kans op zware calamiteiten klein, de impact op het vlak van beschikbaarheid ook in extreme gevallen laag en de kans op gegevensverlies uiterst miniem.

Overzichtslijst van projecten in 2016

Analyse verzekeraarbaarheid	RIZIV, RSZ	29
ASR Hirundo	RSZ, RVA	33
ASR Loopbaanonderbreking - batch	RVA	35
Check Inhoudingsplicht	FOD Financiën, RSZ	37
Check Limosa	RSZ	37
CREG Scan	CREG	32
Datacenter SPW	SPW	39
Ecomiss – Synergy	Ag. Buitenlandse Handel, Fedict	39
eBOB	VAZG	29
eCare TARDIS	RIZIV	29
Ecaro batch	RSZ	33
eJustBox	FOD Justitie	39
Elektronisch Sociaal Verslag v2	KSZ, POD MI	33
Emergency Medical Service Registry	FOD VWL	26
eTHAB	VAZG	31
FAGG-portaal Autocontrole	FAGG	26
FEAD	POD MI	31
Fusie DIBISS- RSZ	DIBISS, RSZ	35
Gemeenschappelijk klantenbestand v2	Jongerenwelzijn, Kind&Gezin, VAPH, VAZG, WVG	30
GPMI	POD MI	33
HarmAttest	RSZ	35
INSISTO 2017	Jongerenwelzijn	30
Integratie eBox Burger	POD MI	31
Loonmotor fase 2	Famifed, Fedris, HVW, HZIV, RIZIV, RJV, RSZ, RVA, FPD, RSVZ	34
Mediprima v2	eHealth-platform, HZIV, KSZ, POD MI	31
Meldpunt Eerlijke Concurrentie	FOD WASO, RSZ	38
MutWeb	CDZ	29
RSZ Contact	RSZ	36
SAM v2	FAGG, RIZIV, FOD Economie	28
SocialeZekerheid.be – Burgerportaal	FOD SZ, KSZ, RSZ	38
Sociale fraude – DRB 2016	RSZ	38
STTS	BIPT	32
Student@work	RSZ	34
TDMI – Activiteiten & Klassen	FAGG	27
TDMI – Actoren	FAGG	27
Veralgemening Dwangbevel	RSZ	36
Vitalink 2.0	VAZG	28
Website Fedris	Fedris	39
Website KSZ	KSZ	38
Werkgeversprofiel	RSZ	36
Werkgeversrekeningen MODCOM	RSZ	35
Werkprocessen RSZ	RSZ	36

A perspective view of a server room with rows of server racks on both sides. A large, bright white cloud is superimposed in the center of the aisle, partially obscuring the racks. The floor is highly reflective, mirroring the racks and the cloud. The lighting is cool and blue-toned.

Diensten

DIENSTEN



Nieuwe diensten – G-Cloud

In 2016 werd het G-Cloudprogramma van de Federale Overheidsdiensten en de Openbare Instellingen van Sociale Zekerheid sterk uitgebreid. Het doel is om innovatieve technologie, in het bijzonder op het vlak van infrastructuur en generieke platformen, in gezamenlijk beheer uit te bouwen. Het programma gaat op zoek naar synergie op het vlak van infrastructuur en generieke toepassingen, via klassieke ICT-diensten en Cloud-diensten van de nieuwe generatie.

Smals treedt op als technische operator en/of integrator ten behoeve van haar leden en een bredere groep van federale overheidsdiensten. Het initiatief staat onder toezicht van de federale regering, onder de strategische controle van de G-Cloud Strategic Board (GCSB) en onder de operationele controle van de G-Cloud Operational & Programme Board (GCOPB). Op 9 december 2016 kreeg de G-Cloud de formele instemming van de Belgische federale regering. Een week eerder kreeg het G-Cloudinitiatief van ICT-sectororganisatie Agoria de eGov Award voor Beste project van 2016.

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



Archiving-as-a-Service

Wanneer de overheid gestructureerde en ongestructureerde informatie over burgers, ondernemingen of haar eigen werking enkel digitaal bewaart, moet ze die ook gedurende meerdere jaren beschikbaar kunnen houden. Om er bovendien voor te zorgen dat ze rechtsgeldig blijven, en dus als bewijsstuk kunnen dienen bij een betwisting voor een rechtbank, moeten de gegevens gerandeerd authentiek zijn en ook op elk later tijdstip leesbaar blijven. Smals zette daarom in opdracht van de RSZ een generieke dienst op voor digitale archivering binnen de G-Cloud (Archiving-as-a-Service). Vanaf midden 2017 is deze ook voor andere instellingen toegankelijk.

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

Backup-as-a-Service

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

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

BeConnected

Het documentenbeheerplatform BeConnected, waarmee federale publieke instellingen in vertrouwen kunnen samenwerken, kreeg begin 2017 een nieuw technisch platform op basis van Microsoft SharePoint Online. Smals zorgde voor de uitbouw en de migratie van de bestaande inhoud. De dienst bevat onder meer toegangscontrole, versiebeheer en granulaire toegangsrechten, krachtige zoekfuncties, forums, nieuwsbrieven en workflows en een integratie met Microsoft Office en mobiele toestellen. BeConnected werd opgevat als een generieke G-Clouddienst die gebruik maakt van de Public Cloud.

Datacenter-as-a-Service

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

IaaS Hypervisor-as-a-Service

Systeemcapaciteit flexibel toewijzen, uitbreiden of verkleinen is één van de typische voordelen van Cloud-computing. Voor infrastructuur-professionals die al een ruime ervaring hebben met virtualisatie-technologie is er het IaaS-aanbod Hypervisor-as-a-Service. Als publieke instelling krijgen uw specialisten daarmee zelf toegang tot een Hypervisor-omgeving (VMWare), waarmee ze naar believen virtuele servers kunnen uitrollen. De onderliggende server-infrastructuur wordt vanuit de G-Cloud beheerd en gedimensioneerd. De Hypervisor-aanpak sluit nog vrij nauw aan bij het klassieke ICT-

infrastructuurbeheer, en vraagt de nodige technische kennis, maar vermijdt tegelijk dat de instelling zich nog met het beheer van de hardware moet bezighouden. De G-Clouddienst wordt aangerekend in functie van de gereserveerde systeemcapaciteit, die op eenvoudige aanvraag kan worden uitgebreid of ingekrompen.



IaaS Storage-as-a-Service

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

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

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



IaaS Virtual-Machine-as-a-Service

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

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

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



Internet Access Protection

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

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

IT Service Management

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

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

PaaS Greenshift Containers

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

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

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

Unified Communications & Collaboration

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

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

Competentiecentra

Business Process Reengineering

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.

Datamining (Predictive analytics)

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

Data Quality

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

Dossierbeheer (case management)

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

Java-standaarden (eJDSS)

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

Methodologie (PRINCE2, MSP)

Om op grote schaal een voorspelbaar resultaat te kunnen garanderen, hanteert Smals een gestandaardiseerde projectaanpak voor software-ontwikkeling op maat. Dit zorgt voor meer houvast op het vlak van planning, uitvoering, controle, bijsturing en de levenscyclus van de toepassing. Smals schakelde eind 2015 om van een methodologie gebaseerd op Enterprise Unified Process (EUP) naar een vergelijkbare methodologie op basis van PRINCE2, met veel aandacht voor het definiëren van gebruikersvereisten en testing. Hiermee sluit Smals nog nauwer aan bij Europese en internationale standaarden inzake projectmethodologie. De gekozen aanpak biedt een nog beter antwoord op actuele trends zoals het belang van een sterke business case en de keuze voor Agile-ontwikkeling. Voor omvattende programma's over meerdere jaren werd ook voor het eerst gekozen voor MSP (managing successful programmes).

SharePoint

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

Software testing

Het Test Support Center stelt in functie van de behoeften een testmethodologie voor aan de verschillende ontwikkelings- en exploitatieteams van Smals, waar mogelijk via automatisering met behulp van test tools: o.a. JUnit (unit testing), JMeter (profilering van toepassingen), Selenium (functionele tests van webtoepassingen), SoapUI (webservices) en ACTS (gecombineerde scenario's). Het Test Support Center ziet toe op een uitstekende kwaliteit van de ICT-toepassingen en -diensten voor de leden, door de eventuele gebreken tijdig te detecteren en te verbeteren in het ontwikkelings- en/of onderhoudsproces. Een betere kwaliteit van de informaticadiensten verlaagt de onderhoudskosten en verbetert het imago van de opdrachtgever.

Terminologie

Smals helpt openbare instellingen bij het ontwerpen, onderhouden en ter beschikking stellen van terminologielijsten voor groepen van gebruikers, met definities en aanbevelingen met betrekking tot synoniemen en meertaligheid. Die worden opgesteld op basis van een analyse van bestaande informatiebronnen (toepassingen, handleidingen, websites...). Een geharmoniseerde terminologielijst zorgt voor coherente communicatie naar de eindgebruiker (in software, handleidingen, FAQ's en andere media). Een eenvormig gebruik van terminologie biedt een groter begrip en vereenvoudigt de invoering van nieuwe concepten voor een (heterogene) groep van gebruikers. Het zorgt voor een belangrijke meerwaarde in het geval van meertaligheid en maakt vertaalprocedures efficiënter.

Usability

Het gebruiksgemak ("usability" in het Engels) geeft de mate aan waarin een product of dienst op een doeltreffende, intuïtieve manier kan worden gebruikt. De evaluatie houdt specifiek rekening met de behoeften en taken van de gebruiker van digitale toepassingen en platformen (applicaties, websites, intranetsites...). Het Usability Competence Center bestaat uit een tiental medewerkers die op de hoogte blijven van alle standaarden en good practices.

Smals biedt ondersteuning bij het grafisch ontwerp van gebruikersinterfaces en -interacties, zorgt voor een 'usability review', testen en resultaatrapporten. Smals 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.

Software-ontwikkeling & hergebruik

Agile Development

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

Databank-services

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

eBox

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

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 Famifed, beschikt Smals over de juiste expertise om de analyse, installatie en configuratie in goede banen te leiden. Binnen het G-Cloud synergieprogramma wordt deze oplossing voor elektronische archivering momenteel uitgewerkt tot een generieke dienst die later als een service beschikbaar wordt.

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, PDF...) en over meerdere kanalen (bv. SFTP). Het systeem beschikt over een krachtige logging, die toelaat om zo nodig bewijskracht te leveren in het geval van betwistingen.

PDF-workflow

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

Portaaltoepassingen

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

SOA-services

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

Toepassingsbeheer

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

User & Access Management (UAM)

Veiligheid en gebruiksgemak gaan hand in hand dankzij het geïntegreerde gebruikersbeheer van Smals. Tientallen toepassingen kunnen dankzij het gebruik van UAM een beveiligde toegang bieden aan éénzelfde gebruiker, zonder dat deze tientallen keren hoeft in- en uit te loggen. Het beheer van de gebruikers wordt toevertrouwd aan een hiertoe binnen de instelling of onderneming aangestelde persoon. Wanneer een gebruiker niet langer voor een bedrijf of instelling werkt, kan zijn of haar toegang snel worden geschrapt. Tegelijk is het beheer aanpasbaar op basis van zakelijke regels. Voor een permanent verhoogde veiligheid is een 2-factor-identificatie mogelijk op basis van een wachtwoord en een token of eID-kaart. Gebruikersgegevens en autorisaties kunnen gedistribueerd worden opgeslagen.

Web Content Management (WCM)

Websites ontwikkelen en beheren vraagt een gedifferentieerde aanpak, waarbij het technische platform (CMS of Content Management System), de inhoud en het design onafhankelijk van elkaar moeten kunnen evolueren. Smals heeft haar bestaande CMS-aanbod daarom reeds enkele jaren geleden uitgebreid met de populaire openbronsoftware Drupal. Drupal 7 is vandaag de standaard voor webprojecten binnen Smals. Het portfolio aan succesvolle Drupal-projecten is de jongste jaren fors uitgebreid. Er werd een modelarchitectuur ontworpen en een gemeenschappelijke infrastructuur opgezet voor het beheren van meerdere sites. Voor collaboratieve en documentair gerichte projecten gebruikt Smals onder meer Microsoft SharePoint.



Infrastructuur

Business Continuity

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

Datacenter

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

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

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

Exploitatie 24x7

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

ITIL-framework

Smals hanteert erkende best practices op basis van ITIL (IT infrastructure library) voor al haar ICT-infrastructuurdiensten. Dit garandeert voorspelbare responstijden, duidelijk afgelijnde verantwoordelijkheden, meer transparantie en een blijvende focus op permanente verbetering. Het Service Management-aanbod, dat klanten kunnen aanspreken in het kader van infrastructuurbeheer, 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 het monitoringsysteem 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, iPads en Windows Phones te beveiligen en zo nodig 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 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.

Secure FTP

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

Service Level Management

Om de kwaliteit van haar geleverde diensten permanent te bewaken, gebruikt Smals een service level management gebaseerd op de ITIL-praktijken (IT Infrastructure Library). Voor elke service worden de kenmerken, verantwoordelijkheden en prestatiedoelstellingen samengevat in een Service Level Agreement (SLA). Door systematisch afspraken te maken, deze te evalueren en eventuele verbeteringen aan te brengen zal de kwaliteit van de geleverde diensten steeds beter worden afgestemd op de verwachtingen van de opdrachtgever. In 2016 werden er maandelijks 65 Service Level Management-rapporten aangemaakt, waarvan 12% nieuw of vernieuwd. 683 KPI's werden intern gerapporteerd. De SLA's zijn zowel een verbintenis om bepaalde servicelevels te behalen, als een instrument om de kwaliteit continu te verbeteren. Op het einde van 2016 waren 353 SLA's gedocumenteerd, waaronder 38 nieuwe en 7 geactualiseerde SLA's (15 werden gestopt omdat de Dienst niet meer bestond of vervangen werd door een nieuwe).

Supervisie & monitoring 24x7

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

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 veilig 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 werklust en het beheer van de gebruikerstoegangen behoren eveneens tot de mogelijkheden. Recent werden bijkomende stappen gezet in de bescherming tegen DDoS-aanvallen (distributed denial of service).

Business services

Communicatiebureau (Bucom)

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

De geïntegreerde communicatiecampagnes kunnen rechtstreeks gericht zijn op ondernemingen, sociale secretariaten, zorgverstrekkers of burgers. Bucom kan een volledige campagne beheren, van het ontwerp van de boodschap, het communicatie- en mediaplan en de productie tot de rapportering en evaluatie met de opdrachtgevers. In 2016 nam Bucom een nieuwe tool voor e-mailmarketing in gebruik, waardoor de dienstverlening up-to-date wordt gehouden en er efficiënter gewerkt kan worden.

Student@Work is nog steeds een belangrijk project voor Bucom. In 2016 werd nog meer ingezet op sociale media om studenten en leerlingen op de hoogte te houden. Ook de klassieker kanalen kennen nog veel succes. Zo werden er 85.000 flyers verdeeld via uitzendkantoren en jeugthuizen en werd er geadverteerd in schoolagenda's.

Voor het project Interim@Work werden liefst 145.000 flyers verspreid. Verder werden er communicatie-acties op touw gezet voor projecten als flexijobs, flicscontroles (SIOD), Checkin@Work, CSAM, Meldpunt voor Eerlijke Concurrentie, eBox, Samen Digitaal, FAVV...

Consulting

Overheidsorganisaties die voor een beperkte duur op zoek gaan naar gespecialiseerde ICT-medewerkers, kunnen terecht bij Smals voor het inzetten van consultants. Deze worden door Smals aangezocht op de private markt op basis van een reeks raamovereenkomsten. Met respect voor het wettelijk kader op de overheidsopdrachten wijst Smals per specialisme enkele leveranciers aan volgens strikte mededingingscriteria. Bij de toewijzing wordt streng gewaakt over de kwaliteit en de financiële voorwaarden. In 2016 waren externe ICT-consultants ten behoeve van de leden goed voor meer dan 61 miljoen euro (+14,5 miljoen EUR), of meer dan 24% van de omzet van Smals.

Detachering

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

Erkende gespecialiseerde veiligheidsdienst (EGVD)

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.

Gezamenlijke ICT-aankopen

Smals is, net als de aangesloten instellingen, een aanbestedende overheid die het wettelijk kader op de overheidsopdrachten strikt in acht neemt. Raamovereenkomsten voor de aankoop van gespecialiseerde ICT-producten en -diensten bevatten standaard een clausule waarmee de aangesloten instellingen ook onder dezelfde voorwaarden deze producten en diensten kunnen afnemen. Afhankelijk van de bepalingen kunnen zij rechtstreeks bestellen bij de leverancier, of een opdracht plaatsen via Smals. Overheidsinstellingen die hiervan gebruik maken, vermijden de

risico's, kosten en doorlooptijd van een aparte overheidsopdracht voor sterk gelijkaardige ICT-noden. Ze genieten van de expertise van Smals in de aankoop van gespecialiseerde producten en diensten. Dankzij schaalvoordelen genieten de Smals-leden ook van interessante voorwaarden. Overheidsinstellingen kunnen de lopende raamovereenkomsten bij Smals inkijken via het kennisplatform BeConnected of via de eCatalogus van ForCMS.

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

Customer care

Contact Center

Eranova is het contactcenter van Smals. Deze eerstelijndienst begeleidt, ondersteunt en helpt de gebruikers van elektronische toepassingen in opdracht van de instellingen uit de sociale sector en de gezondheidssector. Eranova is bereikbaar per telefoon, e-mail, fax en via een elektronisch contactformulier tussen 7u en 20u. Het contactcenter biedt rechtstreekse hulp aan door advies en informatie te geven en diverse bronnen te raadplegen. Het heeft als opdracht om oplossingen aan te brengen en op de kwaliteit van haar antwoorden toe te zien. Eranova geeft ook advies aan de lidinstellingen over de ontwikkeling en de optimalisering van hun contactcenters en helpdesks. In 2016 begeleidde Eranova de RSZ intensief bij de uitbouw van zijn dienst Frontoffice.

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

Eranova gebruikt een oplossing om meerdere kanalen te bundelen en te koppelen aan een CRM-systeem. In september 2016 werd een nieuwe oplossing voor contactenbeheer in gebruik genomen, gebaseerd op G-Cloud ITSM-as-a-Service. Bovenop de integratie van telefoon, e-mail, fax en papieren briefwisseling zorgt Eranova voor de mogelijkheid om een gestructureerde vraag te stellen via een webformulier op enkele portaalsites. Sinds juni 2016 werd bovendien een pilootproject opgezet met online chat voor de inschrijving van buitenlandse werknemers en zelfstandigen (Limosa). Dit nieuwe kanaal werd door zowel de eindgebruiker als de agenten zeer positief onthaald. Voor de portaalsite StudentAtWork.be werd een integratie voorzien van vragen via Facebook.

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

Fulfilment: druk en verzending

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

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



HR

Human Resources

Smals speelt een sleutelrol in de informatisering van de sociale zekerheid en de gezondheidszorg in België. Onze medewerkers bouwen elke dag mee aan complexe ICT-services die een positieve impact hebben op de hele samenleving. Hun ervaring en expertise zijn bepalend voor het succes van de grensverleggende projecten die we realiseren voor onze leden.

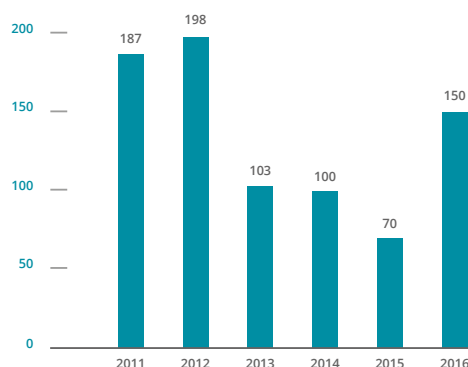
De afdeling Human Resources van Smals heeft als missie ervoor te zorgen dat de onderneming en haar leden over voldoende mensen met de juiste kennis en competenties kunnen beschikken. Daarom investeert zij voortdurend in een geïntegreerd personeelsbeleid. De dienst Rekrutering speelt daarin een essentiële rol: de rekruteerders gaan op zoek naar geschikte medewerkers met de juiste talenten voor de interne diensten van Smals en voor haar leden. HR Marketing ondersteunt de dienst Rekrutering om potentiële medewerkers nog makkelijker de weg naar Smals te laten vinden. Learning & Development heeft dan weer de belangrijke taak om medewerkers aan te moedigen hun talenten verder te ontplooiën en nog beter te worden in hun vakgebied. Loopbaanbegeleiding helpt medewerkers zich te heroriënteren en nieuwe uitdagingen te vinden binnen Smals of bij haar klanten. De Personeelsadministratie ziet erop toe dat alle processen correct verlopen en dat elke medewerker krijgt waar hij of zij recht op heeft. De HR Business Partners zorgen tot slot voor een intensieve samenwerking met de business. Hieronder volgt een overzicht van de voornaamste realisaties van de HR-afdeling tijdens het jaar 2016.

Rekrutering: 150 aanwervingen in 2016

In 2016 werden 150 nieuwe medewerkers aangeworven.

Dit is meer dan een verdubbeling ten opzichte van 2015, een jaar dat gekenmerkt werd door sterke budgettaire beperkingen, zowel bij Smals als bij haar lidinstellingen. In 2016 waren dergelijke beperkingen veel minder aan de orde en dat vertaalde zich in een sterke stijging van het aantal vacatures.

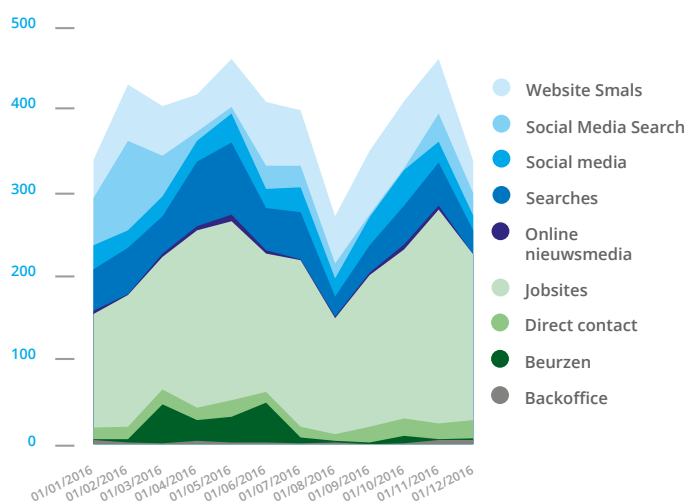
Evolutie aantal aanwervingen



Van de 150 nieuwe medewerkers, zijn er 124 aangeworven in een IT-categorie, wat 83 % van de aanwervingen vertegenwoordigt. Het aanwervingspercentage in de categorie "Polyvalent" blijft stabiel. Het aanwervingspercentage in de categorie "Deskundig" daalde licht in 2016.

In 2015 behoorde 30 % van de aangeworven kandidaten in de IT-categorie tot de categorie "starter". In 2016 is dit cijfer gestegen tot 46 %. Dit wordt verklaard door het feit dat de rekrutering probeert interne diensten en leden te sensibiliseren wat betreft de moeilijkheid om ervaren profielen aan te werven. Zij worden dus sterk aangemoedigd om ook open te staan voor startersprofielen met een goed potentieel.

Kanalen gebruikt door sollicitanten



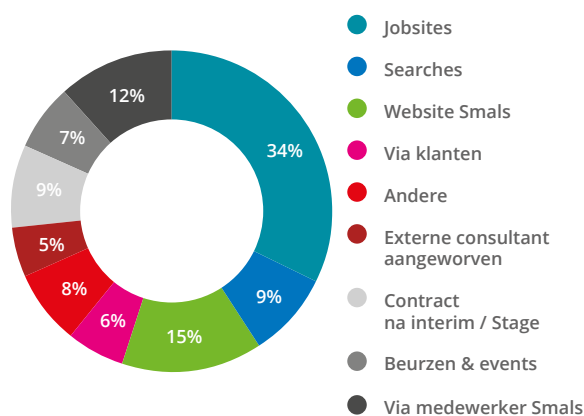
Ruim 6.000 behandelde kandidaturen

De dienst Rekrutering gebruikt alle kanalen om zijn doelgroep te bereiken: jobsites, beurzen, online media, printadvertenties, sociale media... Via die diverse kanalen werden ruim 6.000 kandidaturen ontvangen in 2016. Wat de door sollicitanten gebruikte kanalen betreft, zijn een aantal tendensen merkbaar.

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

Voor direct contact met het doelpubliek opteerde de rekruteringsdienst in 2016 voor de jobbeurzen Talentum Brussel, Career Launch Leuven en Match IT, een jobbeurzen voor informatici georganiseerd door Data News. Zoals de voorbije jaren was de dienst ook aanwezig op de vakbeurzen Devoxx en InfoSecurity. Tevens werd voor de eerste maal de IT-conferentie Techorama bezocht. Daarnaast was Rekrutering ook aanwezig op de campusbeurzen van diverse universiteiten en hogescholen.

Aantal aanwervingen per kanaal



Een belangrijk percentage van de nieuwe medewerkers werd aangeworven na een succesvolle interimperiode of stage binnen Smals (9%) of werkte voordien al bij Smals als consultant (5%). Ook de leden zijn een bron voor de instroom van potentiële kandidaten (6%). Wat betreft het aandeel van kandidaten die aangebracht worden via de medewerkers van Smals zelf, zien we een stijging tegenover voorgaande jaren (12%). Ook de deelname van Smals aan job- en campusbeurzen en IT-gerelateerde events leverde een aanzienlijk aantal nieuwe medewerkers op (7%).

De dienst Rekrutering was ook actief betrokken bij vragen rond mobiliteit, zowel van de leden als van de gedetacheerden zelf. Dit resulteerde in de transfer van 8 medewerkers binnen Smals of binnen haar lidinstellingen.

Tot slot werd ondersteuning geboden aan verschillende diensten door de tijdelijke tewerkstelling van 21 uitzendkrachten en kregen 10 studenten een stageplaats aangereikt binnen Smals.

HR Marketing

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

In dat kader biedt HR Marketing ondersteuning aan de dienst Rekrutering bij de deelname aan beurzen en IT-evenementen. HR Marketing zoekt ook permanent naar nieuwe beurzen en IT-gerelateerde events om IT-professionals te kunnen benaderen in hun eigen leefwereld. Zo was Smals in 2016 voor het eerst aanwezig op het event She goes IT, een event van Data News dat vrouwen bekroont die zich onderscheiden hebben in de ICT-sector. Daarnaast werd ook deelgenomen aan de IT-jobbeurs Match IT en aan Techorama, een conferentie voor ontwikkelaars.

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

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

Loopbaanbegeleiding: nieuwe uitdagingen bieden aan ervaren medewerkers

In elk bedrijf zijn er ervaren medewerkers die op zoek zijn naar nieuwe uitdagingen. Om te vermijden dat ze deze uitdagingen ergens anders aangaan, moedigt Smals de interne mobiliteit en groei van haar personeel aan. Alvorens nieuwe medewerkers aan te trekken, gaan we bijvoorbeeld na of de gezochte vaardigheden aanwezig zijn binnen onze organisatie en of een functie ingevuld kan worden door een interne "kandidaat". Anderzijds worden de medewerkers aangespoord om zelf nieuwe uitdagingen aan te gaan bij Smals of bij een lidinstelling. Op het intranet staat een lijst met functies waarvoor interne medewerkers kunnen solliciteren, terwijl interne mailings hen regelmatig uitnodigen om te solliciteren voor vacatures bij interne diensten of bij een lidinstelling. Smals heeft eveneens meerdere interne opleidingstrajecten ontwikkeld waarmee de ervaren medewerkers een nieuwe impuls kunnen geven aan hun loopbaan. De dienst Loopbaanbegeleiding speelt een cruciale rol in heel dit proces.

In 2016 heeft de dienst Loopbaanbegeleiding 206 loopbaangesprekken gehouden. Deze gesprekken vonden zowel plaats op vraag van de medewerker als op initiatief van de dienst Loopbaanbegeleiding in het kader van nieuwe projecten of veranderingen in de organisatiestructuur. In totaal zijn 69 medewerkers van functie of dienst veranderd. Drie medewerkers hebben hun opleidingstraject met succes beëindigd in 2016. Twee van hen oefenen nu de functie van projectleider uit en een derde evolueerde naar de functie van Chain Project Leader.

De inspanningen geleverd in 2016 om de interne mobiliteit bij Smals aan te moedigen hebben duidelijk hun vruchten afgeworpen. Smals is er immers in geslaagd om 35,7% van haar vacatures in te vullen met haar eigen personeel.

In het kader van G-Cloud en Synergieën werd binnen HR een methodiek uitgewerkt inzake Strategische Personeelsplanning (SPP). Deze SPP moet Smals en haar leden toelaten om de nood aan competenties zowel naar kwaliteit als naar kwantiteit op middellange termijn in te schatten. Aldus kunnen zij tijdig hun medewerkers via persoonlijke ontwikkelplannen en gerichte ontwikkelinitiatieven voorbereiden op hun rol in de toekomst.

Smals Academy ondersteunt de ontwikkeling van synergieën

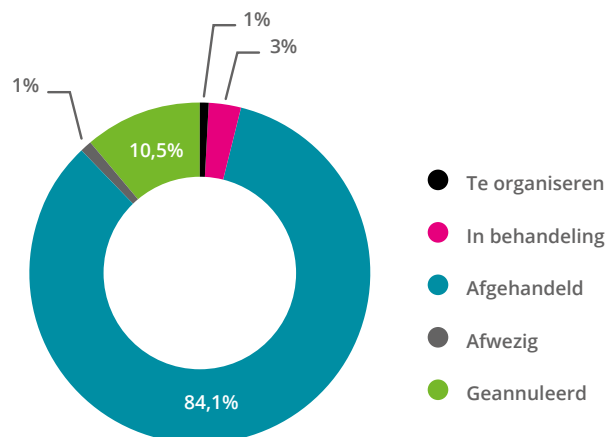
Smals Academy creëerde in 2016 opnieuw de mogelijkheid voor Smals-medewerkers om binnen de RSZ opleiding te volgen rond de interne werking van de verschillende RSZ-directies. Dit opleidingsinitiatief is binnen Smals en de RSZ ondertussen beter bekend onder de naam 'Synergieën²'. Ondanks dat het de derde keer is dat Synergieën² in samenwerking met de RSZ plaatsvindt, werden opnieuw 107 opleidingsaanvragen van Smals-medewerkers in dit kader georganiseerd en gevolgd.

Eveneens in het kader van de bevordering van synergieën werd een samenwerking met het Opleidingsinstituut van de Federale Overheid (OFO) opgezet. Sinds september 2016 biedt OFO in samenwerking met Smals ICT-opleidingen aan via de OFO-opleidingscatalogus. Als gevolg hiervan werden in 2016 de volgende opleidingen georganiseerd: Java Basic (FR), Java Advanced (FR), XML Basic (FR) en Java XML processing (FR & NL) voor in totaal 53 ambtenaren. Dit initiatief wordt in 2017 verder uitgebreid.

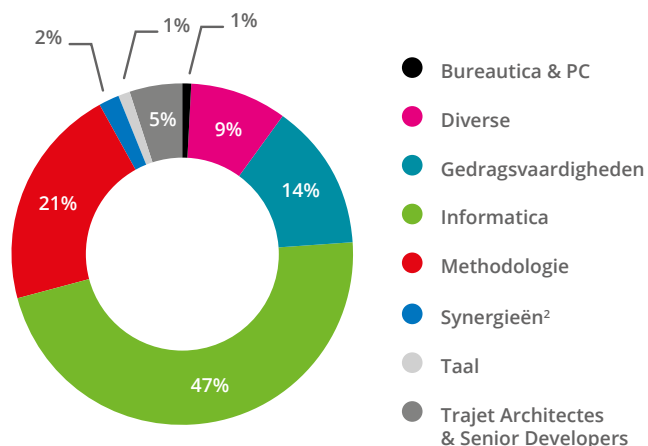
Daarnaast werden opleidingen georganiseerd door Smals ook weer opengesteld voor externe deelnemers. Vacante plaatsen in groepsopleidingen werden waar mogelijk door externe deelnemers van de lidinstellingen ingenomen. Dit laat ons toe om gedetacheerden en statutairen extra opleidingskansen te bieden, wat hun mobiliteit ten goede komt. Hun deelname stimuleert ook de kennisuitwisseling tussen intra-murosmedewerkers en gedetacheerden. Dit zou dan weer de samenwerking ten goede moeten komen. Tot slot leidt een betere bezettingsgraad tot een efficiënter gebruik van het opleidingsbudget van Smals.

Smals Academy in getallen

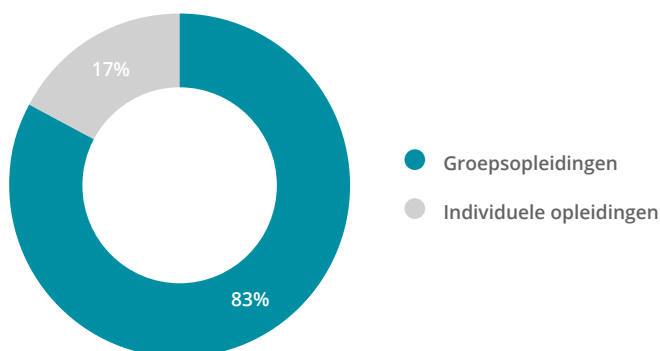
In 2016 heeft 84,1 % van alle opleidingsaanvragen effectief plaatsgevonden terwijl 10,5 % van de aanvragen vroegtijdig werd geannuleerd. De afwezigheden tijdens de opleidingssessies zijn in 2016 beperkt gebleven tot 1 %. In vergelijking met de vorige jaren is dit een laag cijfer.



In totaal vonden er 1948 dagen formele opleiding plaats waarvan 47 % informatica-opleidingen en 21% methodologie-opleidingen met een belangrijk aandeel voor Prince2, een hoofdthema in de tweede helft van 2016. 14 % van de vorming die plaatsvond, betrof in 2016 gedragsopleidingen waarbij voor het eerst ook interne trainers werden ingeschakeld.



Het aandeel groepsopleidingen steeg naar 83 % tegen 17 % individuele opleidingen. Op die manier kon de prijs per dag opleiding in 2016 gedrukt worden.



Het aantal gerealiseerde opleidingsaanvragen steeg in 2016 significant tegenover het jaar voordien (1707 opleidingsaanvragen in 2016 tegenover 1250 in 2015) terwijl het totaal aantal gevolgde opleidingsdagen nauwelijks gestegen is (van 1897 in 2015 naar 2029 in 2016). Dit betekent dat er in 2016 meer kleine opleidingsmodules werden gevolgd zodat de afwezigheid op de werkvloer tot een minimum beperkt bleef.

16 % van het opleidingsbudget in 2016 ging naar specifieke opleidingen in het kader van de G-Cloud. De belangrijkste opleidingstopics waren hierbij OpenShift Enterprise Administration, OpenShift Enterprise Development en GIT in e-learningformaat.

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

Moodle is een e-leerplatform dat medewerkers 24/7 toegang moet verschaffen tot ontwikkelmogelijkheden in functie van hun persoonlijke ontwikkelbehoeften en dat op het moment dat dit de persoon in kwestie het meeste schikt. In 2016 werd de acceptatie-omgeving van Moodle gerealiseerd en werden de medewerkers van Smals Academy ook opgeleid om Moodle te beheren. Interne trainers werden opgeleid in het gebruik van Moodle en er werd voor hen ook train-the-trainer leer materiaal ontwikkeld om hen toe te laten in de toekomst gebruik te maken van Moodle als leerplatform. De mogelijkheid om bestaande e-learningmodules rond gedragsmatige competenties via Moodle aan te bieden, werd succesvol getest.

Smals Academy introduceert nieuwe leervormen

In 2016 werd ook een aanvang genomen met het organiseren van intervisies. Deze leervorm is gericht op het uitwisselen van ervaringen tussen de deelnemers en het identificeren van zogenaamde "best practices". Smals Academy organiseert daarbij de intervisie rond een specifiek actueel thema, bijvoorbeeld "het werken in een cross-functionele werkomgeving", en begeleidt het leerproces waarbij de deelnemers hun ervaringen uitwisselen. De positieve reacties van de deelnemers stimuleren ons om dit initiatief in 2017 uit te breiden.

Top Employer

In 2016 werd Smals voor achtste keer gecertificeerd als Top Employer. Deze certificering is het resultaat van een uitgebreid onderzoek door het Top Employers Institute, een onafhankelijke organisatie die de arbeidsvoorwaarden van toonaangevende werkgevers wereldwijd analyseert. Het onderzoek is gebaseerd op een bevraging met audit en een benchmarkstudie en biedt sollicitanten de zekerheid dat ze solliciteren bij een kwaliteitswerkgever. Alleen erkende bedrijven mogen het Top Employer label voeren, wat de openstaande functies van Smals extra aantrekkingskracht geeft op de arbeidsmarkt. In België werden in 2016 slechts 54 bedrijven gecertificeerd.



Mobiliteit

Als Brussels bedrijf besteedt Smals veel aandacht aan de mobiliteitsproblematiek. Haar kantoren zijn vlot bereikbaar met het openbaar vervoer en het woon-werkverkeer met het openbaar vervoer wordt volledig terugbetaald. Zij stimuleert haar medewerkers om ook voor dienstverplaatsingen het openbaar vervoer te gebruiken en introduceerde daarom in 2016 het gebruik van de Mobib Basic Card. Daarnaast nam Smals ook deel aan de Week van de mobiliteit, een initiatief van diverse mobiliteitsorganisaties om duurzame mobiliteit en bewust autogebruik te promoten. Smals is bovendien ook één van de deelnemers van de Focus Group van de NMBS, een werkgroep waarin de NMBS de dialoog aangaat met bedrijven om nieuwe producten en diensten te evalueren. We stellen ook fietsenstallingen ter beschikking in beveiligde lokalen met kleedruimte en douches. Als deelnemer aan de actie Bike to Work promoot Smals het gebruik van de fiets, al of niet in combinatie met het openbaar vervoer of andere vervoermiddelen.

Smals werkte samen met de Rijksdienst voor Sociale Zekerheid (RSZ) en de Federale Pensioendienst (FPD) ook een gemeenschappelijk carpoolplatform uit: ZoningHorta. Dit platform helpt medewerkers van de drie instellingen om gemakkelijk en snel iemand te vinden met wie ze kunnen carpoolen, bijvoorbeeld bij stakingen van het openbaar vervoer.

Sociale verkiezingen

Zoals wettelijk voorzien organiseerde Smals in 2016 de vierjaarlijkse sociale verkiezingen binnen de organisatie. De medewerkers werden op regelmatige tijdstippen geïnformeerd over de verschillende stappen in deze wettelijk voorziene procedure. Dit gebeurde zowel in het kader van de verkiezing van de ondernemingsraad als in het kader van de verkiezing van het comité voor preventie en bescherming op het werk. Alle documenten werden ter beschikking gesteld van zowel de interne als gedetacheerde medewerkers via het intranet van Smals.

Werkgelegenheidsplan voor oudere werknemers

Smals stelde een werkgelegenheidsplan voor oudere werknemers op en werkte een actieplan uit met een aantal bedrijfsspecifieke maatregelen. In het kader van dit actieplan organiseerde de Sociale dienst van Smals in samenwerking met de externe dienst voor preventie Attentia een pilootproject rond extra gezondheidsscreenings voor de Smals-werknemers. Tijdens dit proefproject konden medewerkers van 56 jaar en ouder zich inschrijven voor een gezondheidsscreening die bestond uit een korte bevraging en een meting van je bloeddruk, gewicht, lengte, BMI, suiker en cholesterol.

Voor oudere werknemers die de pensioenleeftijd naderen en zich afvragen wat ze precies moeten doen om hun pensioen aan te vragen, werd een FAQ-document uitgewerkt met de meest courante vragen en hun antwoorden. Verder nodigt de personeelsdienst deze medewerkers ook uit voor een individueel gesprek waarin ze uitleg krijgen in functie van hun persoonlijke situatie.

Evolutie aantal medewerkers

Op 31 december 2016 hadden 1.748 mensen een arbeidsovereenkomst bij Smals. Ten opzichte van 31 december 2015 is dat een stijging van 28 personen. In voltijdse equivalenten sloot Smals 2016 af op 1685,80 VTE's. Dat is een stijging met 29,4 VTE's ten opzichte van 31 december 2015.

Eind 2016 telde Smals 864 interne medewerkers, 11 meer dan eind 2015. Het aantal gedetacheerde medewerkers steeg met 17 eenheden om uit te komen op 884 eind 2016. Het aandeel van de gedetacheerden in het personeelsbestand van Smals bleef dus ook in 2016 verder groeien. Op 31 december 2016 waren de ICT'ers goed voor 75,30 % van het totale personeelsbestand.

LEDENLIJST

Leden in categorie A

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



Leden in categorie B

Actiris
Agence Wallonne de la Santé, de la Protection sociale, du Handicap et des Familles (AViQ)
Bruxelles Formation
Centrale Raad voor het Bedrijfsleven (CRB)
Commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer
Commissie voor de regulering van de elektriciteit en het gas (CREG)
Egov vzw
En bord de Soignes scrl
EvereCity
Fedasil
Federaal Agentschap voor Geneesmiddelen & Gezondheidsproducten (FAGG)
Federaal Agentschap voor de Veiligheid van de Voedselketen (FAVV)
Federaal Kenniscentrum voor de Gezondheidszorg (KCE)
Floreal
FOD Volksgezondheid, Veiligheid van de Voedselketen en Leefmilieu (FOD VVWL)
Fonds voor Bestaanszekerheid van de metaalverwerkende nijverheid (FBZMN)
Fonds voor bestaanszekerheid van de werklieden uit het bouwbedrijf (Constructiv)
Fonds voor Bestaanszekerheid voor de Erkende Ondernemingen die Buurtwerken en -diensten leveren
Fonds voor Bestaanszekerheid voor de sector van de Elektriciens
Forem
Franse Gemeenschapscommissie (CoCoF)
Gewestelijke Overheidsdienst Brussel (GOB)
Institut Wallon de formation en alternance et des indépendants et moyennes entreprises (IFAPME)
Instituut voor Veteranen - Nationaal Instituut voor Oorlogsinvaliden, Oud-strijders en Oorlogsslachtoffers (IV-NIOOO)
Kas der geneeskundige verzorging van HR Rail
Kind & Gezin (K&G)
Le Foyer Koekelbergeois
Ministerie van de Duitstalige Gemeenschap
Mon Toit Fleurusien
Nationaal Geografisch Instituut
Nationaal Orkest van België
Nationale Arbeidsraad
Office de la Naissance et de l'Enfance (ONE)
Sefocam vzw
Service Public de Wallonie
Sigedis
Sociaal Fonds Bus/Car
Sociaal Fonds Kleding en Confectie
Sociaal Fonds voor het Aanvullend Paritair Comité voor Bedienden (APCB)
Sociaal Fonds voedingsindustrie
Sociaal Fonds voor de carrosseriebedrijven
Sociaal Fonds voor de taxiondernemingen en de diensten voor de verhuur van voertuigen met chauffeur
Sociaal Fonds voor de handelbedrijven van de metaalsector
Sociaal Fonds voor de inplanting en het onderhoud van parken en tuinen
Sociaal Fonds voor de lompenbedrijven
Sociaal Fonds voor de ondernemingen van handel in brandstoffen
Sociaal Fonds voor de ondernemingen voor recuperatie van papier
Sociaal Fonds voor de ondernemingen voor terugwinning van metalen
Sociaal Fonds voor de ondernemingen voor terugwinning van allerlei producten
Sociaal Fonds voor de Podiumkunsten van de Vlaamse Gemeenschap
Sociaal Fonds voor het garagebedrijf
Sociaal Fonds Transport en Logistiek
Sociaal Fonds voor de schoonmaak- en ontsmettingsondernemingen
Sociaal Fonds voor de uitzendkrachten
Société wallonne du Logement
Vereniging van sectorale instellingen (VSI)
Vereniging van de Sociale Fondsen van de social profit sector (VESOFO)
Vlaams Agentschap Hoger Onderwijs, Volwassenenonderwijs & Studietoelagen (AHOVOS)
Vlaams Agentschap voor Ondernemersvorming (Syntra Vlaanderen)
Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH)
Vlaams Agentschap voor Zorg en Gezondheid (VAZG)
Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding (VDAB)
Vlaamse maatschappij voor Sociaal Wonen (VMSW)
Vlaamse overheid - Agentschap Jongerenwelzijn

Vlaamse overheid - Departement Cultuur, Jeugd, Sport en Media
 Vlaamse overheid - Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin (WVG)
 Vlaamse overheid - Vlaams Subsidieagentschap voor Werk en Sociale Economie (VSAWSE)
 Waarborg en sociaal fonds Horeca en aanverwante bedrijven
 Waarborg en sociaal fonds voor de Landbouw
 Waarborg en sociaal fonds voor de Vastgoedsector
 Waarborg en sociaal fonds voor het Tuinbouwbedrijf
 Wetenschappelijk Instituut Volksgezondheid

Leden in categorie C

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



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

