

## Tevredenheidsenquête KSZ-BCSS - 2022 : Lijst van de vragen

### 1) Visie

#### Thema visie inzake e-government

1.1. De actieve bijdrage van de KSZ tot het beleid inzake administratieve vereenvoudiging en digitale transformatie in de sociale sector

#### Thema ICT-evolutie

1.2. De actieve bijdrage van de KSZ inzake ICT-evolutie (gebruik van open standaarden, evolutie naar het gebruik van REST-technologie, API-economy, functionaliteiten "As A Service", clouddiensten, ...)

#### Thema juridische evolutie

1.3. De actieve bijdrage van de KSZ inzake het uitwerken van ontwerpen van reglementaire teksten, studies en juridische adviezen

### 2) Veiligheid

#### Thema informatieveiligheid

2.1. Ontwikkeling van een veiligheidsbeleid (opstellen van minimale veiligheidsnormen, veiligheidsstandaarden en -policy's) en toezicht op de naleving van dit beleid

2.2. Beveiliging van de toegang tot de netwerkdiensten (beheer van de toegangsmachtigingen, controle van de rechtmatigheid van de ondervragingen, beheer van de gebruikersprofielen, gestructureerde berichten voor het toegangsbeheer, het geïntegreerd gebruikers- en toegangsbeheer (IUAM), met inbegrip van het gebruik van elektronische identiteitskaart, itsme, ...)

### 3) Architect en operator

#### Thema beschikbaarheid en performantie

3.1. Beschikbaarheid van de netwerkdiensten die door de KSZ worden aangeboden (KSZ-registers, verwijzingsrepertorium, ...).

3.2. Beschikbaarheid van de netwerkdiensten die via de KSZ door externe instanties worden aangeboden (externe authentieke bronnen)

3.3. Verwerkingstijd online-diensten

3.4. Verwerkingstijd van de batch-bestanden

3.5. Communicatie en informatie in geval van (al dan niet geplande) onbeschikbaarheid

3.6. Snelheid van de tussenkomst voor het heropstarten van de netwerkdiensten

#### Thema Service Desk

3.7. Telefonische bereikbaarheid van de Service Desk

3.8. Snelheid waarmee uw aanvraag werd behandeld door de Service Desk

3.9. Deskundigheid en klantvriendelijkheid van de Service Desk

#### Thema test, acceptatie

3.10. Kwaliteit van de test-, acceptatie- en productieomgeving van de KSZ

#### Thema extranet van de sociale zekerheid

3.11. Beheer en evolutie van het extranet van de sociale zekerheid ten opzichte van de behoeften van uw instelling

3.12. Aansluiting van het netwerk op andere communicatienetwerken

#### Thema datawarehouse arbeidsmarkt en sociale bescherming

3.13. Beheer en evolutie van het datawarehouse “arbeidsmarkt en sociale bescherming”

#### Thema KSZ-registers

3.14. Beheer en evolutie van de KSZ-registers (register van de geschraptten, register van de geannuleerden, bisregister, linkenregister), met inbegrip van de desbetreffende diensten

#### Thema verwijzingsrepertorium

3.15. Beheer en evolutie van het verwijzingsrepertorium, met inbegrip van de desbetreffende diensten

#### Thema evolutie architectuur

3.16. Evolutie naar REST-services

### 4) Beheer van de programma's, projecten en diensten

#### Thema beheer van de prioriteiten en projectbeheer

4.1. De actieve bijdrage van de KSZ inzake het aanbieden van nieuwe diensten of het verbeteren van bestaande diensten

4.2. Vastlegging van de prioriteitenlijst in overleg met het Algemeen Coördinatiecomité

4.3. Samenwerking tussen uw instelling en de KSZ voor het verrichten van behoeftenanalyses

4.4. Planning van de projecten (waarbij de KSZ, uw instelling en eventueel andere instellingen van sociale zekerheid betrokken zijn)

4.5. Samenwerking tussen uw instelling en de KSZ voor het verrichten van testen

4.6. Overeenstemming van de ontwikkelingen met de behoeftenanalyse

4.7. Evaluatie na het in productie stellen van een dienst

#### Thema documentatie

4.8. Kwaliteit van de technische en functionele documentatie (van de stromen en diensten)

#### Thema portaal van de sociale zekerheid

4.9. Coördinatie van de ontwikkeling en het gebruik van de basisdiensten op het portaal van de sociale zekerheid

4.10. Coördinatie van de terbeschikkingstelling van transacties op het portaal van de sociale zekerheid (voor de professionals die meewerken aan de sociale zekerheid en voor de burgers)

4.11. Coördinatie van het informatieve portaal ten behoeve van de sociaal verzekerden

### 5) Coördinatie

#### Thema Algemeen Coördinatiecomité

5.1. Deelname van de KSZ aan diverse organen en vertegenwoordiging van de sociale sector (bijvoorbeeld bij de de FOD BOSA, College voor de strijd tegen de fiscale en sociale fraude, ...) en communicatie en feedback naar de instellingen

5.2. Verslaggeving aan het Algemeen Coördinatiecomité

### 5.3. Ondersteuning bij de indiening van een aanvraag tot beraadslaging bij het Informatieveiligheidscomité

#### 6) Communicatie

##### Thema communicatie

- 6.1. Website van de KSZ (gebruiksvriendelijkheid, volledigheid, ...)
- 6.2. Beschikbaarheid van het personeel van de KSZ
- 6.3. Frequentie, inhoud en organisatie van de werkgroepen die door de KSZ worden beheerd

##### Thema boordtabellen

- 6.4. Boordtabellen (frequentie, volledigheid, kwaliteit van de informatie, ...)

#### 7) Andere

Graag ontvangen wij uw opmerkingen of verbeteringsvoorstellen met betrekking tot de onderwerpen die in deze enquête niet aan bod zijn gekomen. Wij danken u hiervoor.