



SSC-ICT
Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties

JAARPLAN SSC-ICT 2024



Inhoudsopgave

Voorwoord	3
1 Doel jaarplan	4
1.1 Transformatie staat centraal	4
1.2 Langetermijndoelstellingen	4
1.3 Klantgerichtheid verhogen	4
1.4 Diensten optimaliseren en moderniseren	4
1.5 Digitale weerbaarheid versterken	5
1.6 Talent en organisatie verder ontwikkelen	5
1.7 Financieel gezonde organisatie met beperkt positief resultaat	5
1.8 Duurzaamheid en efficiency verhogen	5
2 Dienstverlening SSC-ICT	6
2.1 Uitdaging is voldoende capaciteit	6
2.2 Strategische ontwikkelingen 2024 o.b.v. de Service roadmap 2023 – 2026 (v1.1)	6
2.2.1 Digitale werkomgeving Rijk	6
2.2.2 Housing & hosting services	7
2.2.3 Applicatieservices	8
2.2.4 Locatiegebonden services	9
2.2.5 Security services	10
2.2.6 Supporting services	11
3 Bedrijfsvoering en organisatieontwikkeling	13
3.1 Personeel	13
3.2 Huisvesting – hybride werken	13
3.3 Financiële functie verder versterken	13
3.3.1 Baten en lasten begroting SSC-ICT 2024	13
3.3.2 (Meerjaren)investeringsplan 2024	13
4 Aandachtspunten vanuit de eigenaar	15
4.1 Meerjarenperspectief	15
4.2 Jaarplan 2024	15
5 Risicoparagraaf	17
6 Bijlage	20
6.1 Bijlage Ontwerpbegroting SSC-ICT 2024 - 2028	20
6.2 Bijlage KPI's 2024	21

Voorwoord

In ons Jaarplan voor 2024 gaan we door op de ingeslagen weg in 2023, met de ambities uit het Transformatieplan. In 2024 steken drie onderwerpen met kop en schouders boven alles uit: verhoogde aandacht voor security, de keuzes die komen met overstappen naar de cloud en de samenwerking intern tussen de teams en natuurlijk met onze klanten.

Daarbij sturen we vanuit de transformatie op vier thema's. Ten eerste het verhogen van de klantgerichtheid van onze organisatie. We hebben oog voor al onze stakeholders en focussen op de kwaliteit van onze dienstverlening. Het tweede thema is het optimaliseren en moderniseren van onze diensten; met name als het gaat om het hybride werken, mobile only en het verminderen van de storingen en stabiliteit van de infrastructuur. Expliciete aandacht is er voor lifecycle management; de meeste klanten gaan hiermee te maken krijgen, want er is achterstallig onderhoud om samen op te pakken. Het versterken van de digitale weerbaarheid is ons derde hoofdthema; dat is en blijft een continu aandachtsveld, alleen al vanwege de snelle groei van digitale vernieuwing wereldwijd. Talent- en organisatieontwikkeling is ons vierde hoofdthema. We investeren in onze mensen. De arbeidsmarkt is krap en verzuim moet naar beneden. Onze mensen werken graag bij de club en dat willen we zo houden.

Natuurlijk moeten we financieel gezond zijn. Als shared service-organisatie proberen we de kosten zo laag mogelijk te houden en onze klanten te laten meeliften op de gezamenlijke bulkvoordelen. Ten slotte geven we extra aandacht aan duurzaamheid bij ons inkoopbeleid en werken we aan het steeds meer en langer recyclen van hardware.

Intussen dendert de wereld om ons heen door; een nieuw kabinet, onrust in diverse werelddelen, de snelle ontwikkelingen in AI en cloud, stijgende kosten voor huishoudens en blijvende krapte op de arbeidsmarkt. Het heeft allemaal direct invloed op ons werk en blijft vragen dat we flexibel meebewegen met de veranderingen die ook dit jaar weer met zich mee zal brengen.

Wat er ook gebeurt, wij zijn er om onze collega's van de Rijksoverheid veilige en betrouwbare ICT-diensten te bieden voor hun dagelijks werk. En dat blijven we doen.

Joop Groen

Interim CEO SSC-ICT

1 Doel jaarplan

Het jaarplan fungeert als sturingsinstrument voor het management van SSC-ICT, de eigenaar en andere belanghebbenden. Het is nauw verbonden met de [Meerjarenstrategie](#) van SSC-ICT en geeft aan welke doelen worden nagestreefd, hoe deze bereikt zullen worden en welke middelen daarvoor nodig zijn. Hiermee wordt richting gegeven aan de organisatie en wordt helderheid verschaft aan zowel externe partners als interne medewerkers binnen onze organisatie.

Voor het vergroten van de voorspelbaarheid van de ontwikkeling van het serviceportfolio, zowel in- als extern, is een [Service roadmap](#) SSC-ICT opgesteld (hoofdstuk 2). Dit document, dat aansluit op de PDC en gebaseerd is op de meerjarige strategie van SSC-ICT en klantgesprekken, zal jaarlijks worden bijgewerkt. De opstelling van jaarplannen gebeurt met inachtneming van deze roadmap. Nieuwe of gewijzigde producten en diensten die voortkomen uit de Service roadmap worden aan belanghebbenden voorgelegd via de PDC-cyclus.

SSC-ICT gaat, voor 2024, uit van zes doelstellingen (transformatiethema's) die door het DT van SSC-ICT in het voorjaar van 2023 zijn vastgesteld. Deze jaardoelen sluiten aan op de thema's uit de Meerjarenstrategie, het [Transformatieplan](#) en de actuele Service roadmap. In de bijlagen treft u de Ontwerpbegroting 2024-2028 (6.1) en de actuele KPI's van 2024 (6.2).

1.1 Transformatie staat centraal

In september 2022 is de Transitiefase van start gegaan. Hierin zijn de vanuit de Transitiefase doorlopende activiteiten voor Techniek en Security meegenomen. De door het DT vastgestelde 6 doelstellingen voor 2024 zijn grotendeels gelijk aan de langetermijndoelstellingen en aan de thema's zoals die zijn vastgelegd in het Transformatieplan. Hieronder worden deze kort toegelicht inclusief de bijbehorende KPI voor 2024. In bijlage 6.2 is een overzicht opgenomen met alle voor 2024 vastgestelde KPI's. SSC-ICT wil voor de activiteiten in het kader van het transformatieplan voor 2024 en 2025 gebruik maken van een te verwachten positief eindejaar resultaat over het boekjaar 2023.

1.2 Langetermijndoelstellingen

- a) Klanttevredenheid op 7,0.
- b) Gebruikerstevredenheid op 7,0.
- c) Medewerkertevredenheid op 7,0.
- d) Financieel resultaat positief.

1.3 Klantgerichtheid verhogen

SSC-ICT streeft naar tevredenheid onder eindgebruikers, opdrachtgevers en de eigenaar over de geleverde dienstverlening. De manier waarop SSC-ICT hierop acteert (versterken van de relaties en focus houden op de afnemers) en over communiceert, vormt de kernopdracht. Er zijn minimale streefwaarden vastgesteld die periodiek en via evaluaties worden uitgevraagd:

- Klanttevredenheid: $\geq 7,0$ van 10;
- Projecttevredenheid: $\geq 7,0$ van 10;
- Gebruikerstevredenheid: $\geq 7,0$ van 10.

1.4 Diensten optimaliseren en moderniseren

Het hybride werken en de implementatie van mobile only is bij onze afnemers in volle gang. Om deze trend goed te ondersteunen gaat SSC-ICT zijn werkplekdiensten verder optimaliseren en moderniseren. We realiseren een werkomgeving die altijd up-to-date is, waarin de gebruiker op een efficiënte en veilige manier kan samenwerken en communiceren. We consolideren het aantal werkplekconcepten. (bron: Service roadmap 2023-2026). Daarbij richten wij ons op de volgende doelen en streefwaarden:

- Technische schuld is in 2026 ingelost. Binnen de transitie van de afgelopen jaren is er een goede start gemaakt met het inlopen van de technische schuld (primair Windows 2008). Voor de andere besturingssystemen moet inmiddels ook een lifecycle/vernieuwingsslag gestart worden, om de applicatielandschappen naar een nieuwe, veiligere wereld te brengen.
- Stabiele infrastructuur en minder storingen, maximaal 75 Major Incidenten per ultimo 2024.

- Beschikbaarheid van (nu) 15 kernsystemen wordt continu gemonitord en is gemiddeld 99,5% per kwartaal in 2024.
- Het applicatielandschap wordt gerationaliseerd door ontubbelen waar dat mogelijk is.
- Aanbieden van standaardoplossingen waar dat kan en alleen maatwerk als dat moet.
- Lifecycle management over alle systemen, inclusief systeemsoftware: 98% binnen support leverancier in 2024.
- Leveren en presteren wat is afgesproken in de servicelevels en offertes; waarbij de levertijd van devices (standaard dienstverlening) in 95% van de aanvragen gemiddeld (tijd tussen start aanvraag en uitlevering van het device) maximaal 15 dagen duurt.
- De doorlooptijden NSK's laten een dalende trend zien. De randvoorwaarde om te meten kan niet worden ingevuld als gevolg van niet-zuivere NSK registraties in TOPdesk.

1.5 Digitale weerbaarheid versterken

De transitie naar een (hybride) cloudconcept heeft grote invloed op de huidige beveiligingsconcepten van de werkomgeving. Omdat data en applicaties zich niet meer alleen in het datacenter bevinden is een nieuwe benadering nodig om bescherming van bedrijfsnetwerken, data en applicaties te kunnen garanderen. Gebruikers hebben toegang tot hun informatie nodig (vanaf elke locatie) via de meestefficiënte weg. (bron: Service roadmap 2023-2026)

SSC-ICT streeft naar:

- Bedreigingen voor de dienstverlening worden tijdig gesignaleerd én voorkomen (100% correcte toepassing van security IT-control).
- Security en general IT-tools zijn op orde voor de kritieke systemen;
- Bevindingen worden waar mogelijk binnen 3 maanden opgelost; 90% van de bevindingen wordt altijd binnen 1 jaar opgelost (de lijst van kritieke systemen is geïdentificeerd door de Security Board). Bevindingen worden idealiter vertaald naar beheersmaatregelen waardoor bevindingen niet meer terugkeren.

1.6 Talent en organisatie verder ontwikkelen

Medewerkers werken met plezier voor SSC-ICT en krijgen voldoende mogelijkheden zich te ontwikkelen om aan te kunnen sluiten bij marktontwikkelingen. Daarbij draagt SSC-ICT zorg voor een duurzame inzetbaarheid en bezetting van medewerkers bij SSC-ICT. Voor het streven naar een professionele, gezonde en wendbare organisatie worden de volgende streefwaarden voor 2024 gemonitord:

- Maximaal 22% externen.
- Maximaal 4,5% verzuim;
- MTO-score: ≥ 7 van 10.
- P-gesprekken
- Feitelijke bezetting intern personeel

1.7 Financieel gezonde organisatie met beperkt positief resultaat

SSC-ICT is een financieel gezonde organisatie, waarbij het resultaat positief is, er geen betalingsachterstanden zijn en de tarieven zich conform de shared-servicegedachten ontwikkelen. Er is sprake van een gezonde financiële huishouding, waarin gestuurd kan worden op de kosten, opbrengsten en resultaat (terugverdiendtijd en benefits).

- Weerstandsvermogen is op max. toegestaan niveau (ca €13 mln.) per eind 2024.
- Financieel resultaat beperkt positief
- Betaalgedrag SSC-ICT
- Realisatie investeringsplan

1.8 Duurzaamheid en efficiency verhogen

Voor een groot deel van de producten en diensten die SSC-ICT inkoopt zijn duurzaamheidscriteria ontwikkeld als handvat om groen aan te besteden. Deze zullen een steeds grotere rol spelen bij toekomstige aanbestedingen. Er wordt momenteel ook onderzoek gedaan naar mogelijkheden om het leasen van apparatuur uit te breiden en de afschrijvingstermijn te verlengen.

2 Dienstverlening SSC-ICT

2.1 Uitdaging is voldoende capaciteit

Tekort aan (ambtelijk) personeel zal voor 2024 een risico blijven voor de continuïteit van de dienstverlening. SSC-ICT zal in 2024, naast intensivering van de wervingscampagnes, ook inzetten op het opleiden en behouden van de ICT-capaciteit door o.a. opleidingsbudget. Investeren in zittend personeel d.m.v. om- en bijscholing, talentmanagement en jobcarving. Aanpassen van profielen voor benadering van een bredere arbeidsmarkt (niet blijven zoeken naar het 'schaap met de vijf poten').

In het kader van werving wordt ook gedacht aan statushouders en arbeidsbeperkten in het kader van Wet banenafpraak. Het Rijk heeft diversiteit hoog in het vaandel staan en wil mensen met afstand tot de arbeidsmarkt meer kansen geven. In 2024 wil SSC-ICT het initiatief nemen om een aantal statushouders te werven en te begeleiden.

2.2 Strategische ontwikkelingen 2024 o.b.v. de Service roadmap 2023 – 2026 (v1.1)

De Service roadmap SSC-ICT is opgesteld om zowel in- als extern richting te geven en de voorspelbaarheid te verbeteren ten aanzien van de ontwikkeling van het serviceportfolio. Deze roadmap wordt jaarlijks uitgebracht en is gebaseerd op de Meerjarige strategie van SSC-ICT zoals benoemd in hoofdstuk 1. De Service roadmap is een concretisering van de meerjarige strategie van SSC-ICT.

2.2.1 Digitale werkomgeving Rijk

Moderne werkomgeving en device

Om de trend van hybride werken en mobile only goed te ondersteunen gaat SSC-ICT zijn werkplekdiensten verder optimaliseren en moderniseren. We realiseren een werkomgeving die te allen tijde up-to-date is, waarin de gebruiker op een efficiënte en veilige manier kan samenwerken en communiceren. We focussen hierbij op de volgende ontwikkelingen:

- Uitrol van Microsoft 365: de basis voor onze moderne werkomgeving. Een complete suite voor veilig en flexibel in realtime werken. De implementatie zal gefaseerd plaatsvinden waarbij het bellen via teams, dataopslag in OneDrive en SharePoint en Exchange online uiteindelijk de moderne werkplek complementeren.
- Consolidatie werkplekconcept; o.a. (grotendeels) uitfaseren kiosk-pc en implementeren van mobile-only. Cloud-managed laptop vervangt op termijn de Chromebook en Managed laptop.
- Centralisatie beheerplatformen devices: de ambitie is om op elk type device dezelfde werkomgeving aan te bieden met dezelfde beveiligingspolitiecs en gebruikerservaring (Office 365)

Veilige werkomgeving

Als onderdeel van de transitie naar een (hybride) Cloudconcept om de digitale weerbaarheid van onze werkomgeving te versterken zijn onder andere de volgende activiteiten onderkend voor 2024:

- Implementatie Data Loss Prevention (DLP). Data Loss Prevention (DLP) is een set van tools en processen die voorkomen dat gevoelige of bedrijfskritische informatie op straat komt te liggen.
- Dienst veilig mailen: een nieuwe dienst die invulling geeft aan het register NEN-norm, die sinds vorige zomer van kracht is. De intentie is om hiervoor een basis plus dienst te ontwikkelen die aan de concrete functionele voorwaarde voldoet.
- Werkomgeving inrichten o.b.v. zero-trust model: sterke controle van identiteit, autorisaties inrichten op basis van minimaal benodigde rechten en monitoren van apparaten, gebruikers en services om mogelijk misbruik te detecteren.
- Secure Access Service Edge (SASE): Als gevolg van de cloudontwikkelingen en het toepassen van zero-trust principes verschuiven niet alleen applicaties, maar ook security naar de cloud. SASE is

een concept om op een veilige en efficiënte manier om te gaan met de uitdagingen op het gebied van connectiviteit, security en cloud.

Overige ontwikkelingen

E-mailarchivering

E-mail is een belangrijk medium in werkprocessen. Het wordt gebruikt voor communicatie tussen ambtenaren, met burgers en externe samenwerkingspartners voor het maken van plannen en het nemen van besluiten. Het levert dus overheidsinformatie op die onder de Archiefwet valt. Het is voor alle overheden noodzakelijk om e-mailarchivering in te richten om te voldoen aan hun wettelijke verplichtingen (zoals de WOO en de Archiefwet). SSC-ICT gaat een standaard (bulk)archiveringoplossing implementeren zodat onze afnemers voldoen aan gestelde richtlijnen zoals gesteld in de handreiking 'Bewaren van e-mail Rijksoverheid'.

DWR-ketenmonitoring

Het borgen van de dienstverlening op het gebied van performance en beschikbaarheid zijn belangrijke aandachtspunten voor de user experience en uiteindelijk de gebruikerstevredenheid. Monitoring van diensten gebeurt op dit moment nog te veel op infrastructuurniveau. Dit geeft echter geen volledig beeld van de gehele keten en hoe de dienst functioneert (outcome). Hierdoor blijft het onduidelijk hoe de losse onderdelen als gezamenlijke keten presteren en dus hoe de eindgebruiker de dienst ervaart. Door end-to-end-monitoring toe te passen, met de eindgebruiker als focuspunt, willen we onze diensten meetbaar maken en verschuiven van reactief beheer naar proactief beheer.

Duurzaamheid

Voor een groot deel van de producten en diensten die SSC-ICT inkoopt zijn duurzaamheidscriteria ontwikkeld als handvat om groen aan te besteden. Deze zullen een steeds groter rol spelen bij toekomstige aanbestedingen. Er volgt onderzoek naar opties voor het uitbreiden van het leasen van apparatuur en het verlengen van de afschrijvingstermijn.

Ondersteunen hybride werken

Om het thuiswerken beter te kunnen ondersteunen, waaronder een goede ARBO-werkplek, gaan we onderzoek doen naar beeldschermen met ingebouwde docking-functionaliteit en geïntegreerde webcam.

2.2.2 Housing & hosting services

Van traditionele hosting naar Cloud

SSC-ICT past zijn hostingdiensten aan op de cloudontwikkelingen en blijft deze nauw volgen om de mogelijkheden voor de afnemers en zichzelf uit te kunnen breiden. Naast de bekende hostingdiensten zullen we ook clouddiensten leveren, zij het geïntegreerd en niet als op zichzelf staande services.

In de vorm van applicatiebeheer, support, security en ketenmonitoring wil SSC-ICT waarde toevoegen voor onze afnemers. Waar mogelijk werken we samen met andere I-dienstverleners binnen de Rijksoverheid.

Housing

Op het gebied van housing heeft SSC-ICT de volgende speerpunten:

- Samenwerking Overheid Data Center (ODC): het is de ambitie van de vier ODC's om de jarenlange stabiele samenwerking te versterken en daar waar nodig mogelijk extra dienstverlening van elkaar af te gaan nemen. Ook wordt de governance van de ODC's onderzocht om Rijksbreed betere sturing te kunnen geven.

- SSC-ICT gaat voor het eigen overheidsdatacenter (ODC Rijswijk) een datacenterstrategie ontwikkelen. Hierin wordt onder andere de samenwerking met de andere ODC's in relatie tot eerdere aandachtsgebieden als BCM en cloudontwikkelingen uitgewerkt.
- Doordat steeds meer applicaties verplaatsen naar de cloud, zal het aantal servers in het ODC in de toekomst afnemen. Om de vrijgekomen kastruimte weer op te vullen en het datacenter rendabel te houden, zal op termijn worden gezocht naar nieuwe housingklanten.

Business Continuity Management (BCM)

In het verlengde van cybersecurity komt er steeds meer aandacht voor Business Continuity Management (BCM) in het algemeen. Het deel van de infrastructuur dat gebruikt wordt voor de primaire diensten van SSC-ICT wordt redundant ondergebracht in een ander overheidsdatacenter (ODC). Voor calamiteiten worden scenario's uitgewerkt om met behulp van traditionele- en cloudtechnologie de dienstverlening weer beschikbaar te maken.

Multi-datacenter-implementatie

Voor het BCM van SSC-ICT wordt een deel van de datacenters van de Belastingdienst en ODC-Noord ingericht om de beschikbaarheid van de dienstverlening van SSC-ICT te vergroten. Het gebruik van het datacenter Korte Voorhout 7 (KV7) zal op termijn worden afgebouwd. Voor SSC-ICT en klantapplicaties die uitwijk hebben op de KV7 wordt gemigreerd naar ODC Apeldoorn.

Vernieuwing datacenter connectiviteit

Voor een optimale werking van de diensten vanuit de verschillende ODC's zal de onderliggende connectiviteit in samenwerking met Logius, DMO en de andere ODC's worden herzien. Hiermee worden de doorvoersnelheden verhoogd, waarmee de mogelijkheden om diensten in de andere ODC's te plaatsen toenemen. Daarnaast vindt er uitbreiding plaats om onderlinge uitwijk verder uit te breiden.

2.2.3 Applicatieservices

Modern applicatielandschap

Continuïteit en wendbaarheid in applicatieontwikkeling en applicatiebeheer wordt steeds belangrijker. Met onze applicatiebeheer dienstverlening ondersteunen en ontzorgen wij onze klanten hierbij. SSC-ICT investeert in het opbouwen en onderhouden van de relaties met onze afnemers. Wij willen een oplossing die het beste aansluit op de behoefte van de klant (customer intimacy) en graag in co-creatie onze diensten ontwikkelen en aanbieden.

SSC-ICT is een dienstverlener die zich primair richt op applicatiebeheer van klantspecifieke applicaties, inclusief onderhoud en vernieuwing. SSC-ICT wil van situaties waar nu enkel hosting wordt afgenomen af. Dat doen we door hosting te leveren inclusief het applicatiebeheer, om meerwaarde te kunnen bieden aan onze afnemers.

Vanwege de toenemende behoefte van cloud-native ontwikkelingen van de afnemers, zal SSC-ICT zich gaan ontwikkelen in deze nieuwe technologieën om de klant zo goed mogelijk te kunnen ondersteunen. Hierdoor zal het applicatiebeheer een andere vorm krijgen, namelijk meer agile, in de vorm van DevOps en CI/CD tooling. Daarnaast gaan we in het kader van transitie naar de cloud onderzoeken welke mogelijkheden er zijn om de grote ERP-platformen die SSC-ICT beheert, zoals SAP en Oracle, te transformeren naar de cloud.

Naast bovenstaande initiatieven wil SSC-ICT zich richten op:

- Het gebruiken van moderne authenticatieprotocollen zodat gebruikers snel, eenvoudig en veilig toegang krijgen tot applicaties met een set logingegevens.
- Gestandaardiseerde data-uitwisseling via moderne protocollen zoals API's en SCIM etc. of met behulp van servicebustechnologie.
- Logisch gescheiden omgevingen.

Lifecycle management (LCM) en rationalisatie applicatielandschap

SSC-ICT gaat proactief sturen op modernisering van applicaties en LCM van onderliggende infrastructuur. We doen dit aan de hand van sturingsinformatie van de betreffende applicatie. In gesprekken met onze afnemers wordt deze informatie samen met de DFA besproken. Middels overleggen met onze klanten (applicatietafels) en het LCM-dashboard geven we de klant inzicht in de staat van hun applicaties en wanneer LCM uitgevoerd moet worden. We maken gezamenlijk plannen voor vernieuwing of redesign van de applicatie. Daarnaast wordt onderzocht waar mogelijkheden liggen tot applicatierationalisatie. Het komend jaar is de focus op samen met onze klanten de technische schuld die de afgelopen jaren is ontstaan, weg te werken. Verschillende trajecten zijn hiervoor in gang gezet.

Robotics/RPA-diensten

Robots Process Automation (RPA) maakt een snelle groei door. Je kunt het zien als een virtuele robot die op de achtergrond werkzaamheden kan overnemen. Hiervoor automatiseert hij repetitieve, rule-based processen en zorgt hij dat werknemers zich hier niet meer mee bezig hoeven te houden. Het draagt bij aan efficiency en lerend vermogen (sneller, minder fouten, 24/7) en meer tijd voor andere werkzaamheden i.p.v. repeterende handelingen (wat weer zorgt voor tevredenheid onder medewerkers). Er worden twee diensten ontwikkeld:

- Een standaard RPA-platform voor het gehele verzorgingsgebied;
- Een specifiek platform gericht op DIV-dienstverlening samen met Doc-Direkt.

Kenniscentrum

SSC-ICT wil zich verder specialiseren op een aantal kennisgebieden. Om expertise (intern) te bundelen zijn hiervoor een aantal competence centers ingericht voor SAP, Business Intelligence (BI) en wordt Identity Management (IdM) opgezet. SSC-ICT wil hiermee aan de afnemers, maar ook Rijksbreed, laten zien welke specifieke kennis bij SSC-ICT aanwezig is. Verder kan SSC-ICT hierdoor klanten met vraagstukken op deze terreinen sneller en beter ondersteunen.

Datadiensten

SSC-ICT maakt eerste concrete stappen als het gaat om het ontwikkelen van dataplatformdiensten. Het BI-competence center focust zich momenteel op de inrichting van BI-platformen en het op verzoek realiseren van BI-rapportages en dashboarding. Met onze kennis en kunde op dit vlak helpen wij onze afnemers om meerwaarde te creëren door data te vertalen naar sturingsinformatie voor ondersteuning van de bedrijfsvoering en de primaire processen. We zien het toenemende belang van data en datagebreven werken en de nieuwe mogelijkheden hiervan. Als SSC-ICT willen wij onze afnemers hierin ondersteunen door middel van een goede data- en BI-architectuur en -infrastructuur. Te denken valt aan:

- data(integratie)platformen - voor het verzamelen (koppelen van bronnen, ETL, correleren en presenteren van data);
- datalake/ datawarehouse-infrastructuur voor opslaan van data;
- datalabvoorziening voor data-analyse.

Ook de mogelijkheden tot het aanleveren van gecontroleerde (open)datasets voorzien wij in de toekomst.

2.2.4 Locatiegebonden services

Flexibele inrichting van (Rijks)kantoorgebouwen

De Rijkskantoren zijn de werk- en ontmoetingsruimten voor alle Rijksambtenaren, die aansluiten bij de uitgangspunten van het Hybride en Grenzeloos (samen)werken. De inrichting en de faciliteiten in het Rijkskantoorgebouw zijn herkenbaar voor de Rijksambtenaar van iedere Rijksoverheidsorganisatie en moet eenvoudig gebruik kunnen maken van de faciliteiten, die in het Rijkskantoor worden geboden. De RijksPDC Gebouwegebonden ICT V2.1 is hierbij leidend voor de inrichting van de diensten, een nieuwe versie is in ontwikkeling.

Onder flexibele inrichting van (Rijks)kantoorgebouwen ligt de focus met name op:

- **Videovergaderen Teams-integratie:** In de Haagse kantoren heeft de uitrol van Cisco Webex boards in de boekbare vergaderzalen plaatsgevonden (norm is 50%). De kantoren in de regio staan nu op de planning. Ook wordt de Microsoft Teams-integratie op de Webex board voorbereid en uitgerold.
- **VOIP-telefonie:** De VOIP-telefonie voor callcenters en VOIP-toestellen op specifieke werkplekken, zoals chef/ secretaresse, call center en balies wordt verder gestandaardiseerd op één soort technologie (van MITEL naar CISCO) om het beheer efficiënter te maken.
- **Uitfaseren kiosk pc:** Klanten maken gebruik van het mobile-only concept, waardoor iedereen een laptop heeft. Het gebruik van de kiosk pc wordt afgebouwd, daar dit apparaat het hybride werken niet ondersteunt (geen microfoon of camera aanwezig) en zal nog slechts worden aangeboden op specifieke werkplekken, of voor speciale doeleinden.
- **Maatwerk in panden afvoeren:** Maatwerk doorkruist het concept van Verhuisloos Verhuizen. Maatwerkoplossingen moeten zoveel mogelijk worden gesaneerd. Dit betreft zowel afwijkingen op de arbo-conforme werkplek als aanvullende dienstverlening.

Standaardinrichting van (Rijks)kantoorgebouwen

De Rijkskantoren zijn door iedere IDV-P met de RijksPDC gebouwgebonden diensten als uitgangspunt uniform ingericht, en in principe onafhankelijk van de inrichting van een organisatie die gehuisvest is in het kantoor. Met dit inrichtingsprincipe wordt het mogelijk dat iedere Rijksoverheidsorganisatie gehuisvest kan worden in ieder willekeurig kantoor; zonder fysieke verhuizing, of aanpassing van de geboden diensten in het (Rijks)kantoor.

Onder standaardinrichting van (rijks)kantoorgebouwen ligt de focus met name op:

- **Vernieuwing RijksPDC gebouwgebonden:** Door het programma Hybride werken is het gebruik van een Rijkskantoorgebouwen veranderd. Meer ontmoetings- en samenwerkingsruimten zijn voorzien.
- **Narrow casting, digitale bewegwijzering en IPTV:** De verwachting is dat nieuwe RijksPDC Gebouwgebonden ICT-diensten Narrow Casting, digitale bewegwijzering en IPTV als basisdiensten zal beschrijven.
- **Arbo-conforme werkplek**
- **Rijksbreed printen**
- **Veilig online voor gasten (Govguest)**
- **Eenvoudige en veilige online (WAN-I/GOVROAM) wifi**

2.2.5 Security services

Algemeen

Security is een integraal onderdeel van alle diensten die SSC-ICT levert. Om in te kunnen spelen op nieuwe ontwikkelingen, zoals hybride werken en cloud, moeten bestaande beveiligingsprincipes worden aangepast naar zero-trust principes. Zero-trust is een beveiligingsarchitectuur waar niets en niemand wordt vertrouwd. Hoog over gaat dit principe uit van Never Trust, Always Verify. Zero-trust draagt bij aan een hogere beveiliging, maar heeft ook impact op alle diensten die SSC-ICT levert. Ontwikkelingen hierin zijn:

- Implementatie van het nieuwe Beheerplatform (B-Next) en IAM voor Beheer (BIAM), inclusief bijbehorende processen voor SSC-ICT-beheerders en applicatie- en functioneel beheerders van afnemers;
- Doorontwikkeling van het beheerplatform (B-Next/BIAM) met o.a. de implementatie van Privileged Access Workstations (PAW), bastionomgeving, Just-in-Time (JIT) autorisatiebeheer en moderne PAM-tooling;
- Optimaliseren van het active directory landschap;

- Vernieuwen van SOC-platform. Zo zullen meer taken gedecentraliseerd worden over verschillende omgevingen, maar wel centraal rapporteren over detectie en response.

Security monitoring en logging

SSC-ICT SOC monitort de IT-infrastructuur op afwijkingen en beveiligingsincidenten op basis van loggegevens uit diverse generieke informatiesystemen. Deze data wordt opgeslagen in een centraal Security Information Event Management systeem (SIEM). Door correlaties toe te passen wordt het mogelijk om afwijkingen op normaal gedrag te detecteren. Op basis van vooraf gedefinieerde 'Use Cases' worden er regels opgesteld die deze beveiligingsincidenten realtime detecteren en een alarm afgeven wanneer dit zich voordoet. Naast vooraf gedefinieerde regels past het SOC andere technologieën toe, zoals machinelearning en hunting, waarbij proactief wordt gezocht naar (nieuwe)afwijkingen en mogelijke beveiligingsincidenten. De omgevingen die het SSC-ICT SOC monitort zijn ook aangesloten op het Nationaal Detectie Netwerk (NDN) van het NCSC. Wanneer er een incident plaatsvindt wordt er gebruik gemaakt van het incident response proces.

Door cloudontwikkelingen en toenemende dreigingen komt er steeds meer vraag naar uitbreiding van de security monitoring en logging-dienstverlening, zoals groei naar 24x7, applicatie en cloud security monitoring.

2.2.6 Supporting services

Service desk dienstverlening

Inzet van een bewuste mix aan contactkanalen. Gericht op effectiviteit (verhoging van oplosvermogen), kwaliteit (toegankelijke handleidingen) en (kosten)efficiëntie en gericht op reductie van de wachttijd. Waar mogelijk online, 24x7 via selfservice of via de servicebalie. Speerpunten zijn:

- Door het inzetten van een QMS (Que Management Systeem) kunnen klanten aan de servicebalies sneller en op tijd (afspraak) geholpen kunnen worden.
- De implementatie van een chatbot, als extra kanaal naast de mail en telefoon, zorgt voor een snelle, geautomatiseerde afhandeling van eenvoudige standaardvragen (24/7 beschikbaar).
- Meer vragen direct afhandelen
- Nummerherkenning invoeren
- Digi-coaching doorontwikkelen
- Centraal ondersteuningspunt

Aanvraag en uitgifte van middelen

Speerpunten op dit gebied zijn:

- Onze uitgifte slagvaardiger en meer gepland laten verlopen. Eenduidige afspraken met onze afnemers over levertijden, inclusief een juiste balans tussen Just-In-Time (JIT) en voorraad-aanleg.
- Het proces van de gebruikersverklaring te verbeteren én waar mogelijk te automatiseren met als doel dat altijd eenduidig geregistreerd wordt wie welke devices in bezit heeft (met onderliggend een getekend ontvangst formulier - voldoen aan de ADR).
- Aanvullende mogelijkheden onderzoeken voor het ophalen en inleveren van apparatuur.

Toegankelijkheid

Digitalisering is een speerpunt van de overheid en biedt vele voordelen. Een vereiste is wel voldoende digitale vaardigheid van de gebruiker en anderzijds toegankelijke websites en apps. De WCAG-richtlijnen dienen gehanteerd te worden, wettelijk al voor de overheid en in 2025 voor diverse aanbieders in de markt van ICT-producten en diensten, zoals webwinkels.

Voor kantoorautomatisering, het primaire domein van SSC-ICT, zijn er nog geen of voorwaardelijke verplichtingen, maar de vraag wordt wel dringender. Voor SSC-ICT reden om inzicht te verkrijgen, bewuster te sturen op de toegankelijkheid van zijn producten en diensten en ook leveranciers hierop aan te spreken. Ook wordt er meer aandacht besteed aan gebruikersadoptie van nieuwe diensten.

3 Bedrijfsvoering en organisatieontwikkeling

3.1 Personeel

SSC-ICT streeft naar een maximale bezetting van ambtelijk personeel, per ultimo 2024, van 1.144 fte en een gemiddelde bezetting van 1113,6 fte over 2024.

3.2 Huisvesting – hybride werken

SSC-ICT bereidt zich in 2024 voor op de toekomst Hybride werken bij het Rijk en realiseert in 2024 een herhuisvestingsplan gebaseerd op een gewogen flexfactor van 0,5/0,7 (fysieke werkplek per medewerker) op KK4. Het hybride werken vraagt een andere inrichting van de huidige werkomgeving; er is een tekort aan ontmoetingsruimten, stilleruimten en beeldbepalekken. Met deze stap neemt de ruimtebehoefte op de koningskade af en leveren wij in Q1 2025 2 etages op aan het Rijksvastgoedbedrijf (RVB).

Om dit te realiseren wordt er eind 2023/begin 2024, na instemming OR, een organisatiebreed project opgezet om dit in 2024 te realiseren.

De afdelingen van SSC-ICT die op het Rijksbedrijvencentrum in Rijswijk gehuisvest zijn (ODC, Logistiek en GOS) bereiden zich voor (behalve ODC) op een tijdelijke verhuizing i.v.m. een grootscheepse renovatie van het gehele centrum. We zijn actief betrokken met de voorbereiding i.s.m. het RVB. Start renovatie staat gepland medio 2025.

3.3 Financiële functie verder versterken

2024 staat in het teken van het verder versterken van de financiële functie en het helpen de interne beheersing binnen SSC-ICT te versterken. SSC-ICT blijft daartoe bezig met het verder verfijnen van instrumenten als de DFA-generator en het Kostprijsmodel en de kwaliteit van de bronadministraties.

3.3.1 Baten en lasten begroting SSC-ICT 2024

Hieronder staat de samenvattende begroting voor 2024. Ter vergelijking staat hierin ook de begroting van 2023. De begrotingen zijn exclusief Transformatie.

Begroting 2024 (bedragen x €1 miljoen)

	Begroting 2024	Begroting 2023
Personeel	167,4	159,7
Operationeel	160,1	140,4
Afschrijvingen	37,3	44,4
Overige lasten	1,4	0
Saldo Lasten	366,2	344,5
DFA's	366,2	344,5
BasisPlus	-	0
Maatwerk	-	0
Overige baten	-	0
Bijzondere baten	-	0
Saldo Baten	366,2	344,5
Resultaat	0	0

3.3.2 (Meerjaren)investeringsplan 2024

SSC-ICT maakt voor zijn dienstverlening gebruik van apparatuur die een aantal jaren mee gaat, zoals servers, pc's en notebooks. De aanschafkosten worden conform de Regeling agentschappen verdeeld over de jaren waarin de apparatuur wordt gebruikt. De apparatuur wordt op de balans geactiveerd en jaarlijks wordt daarop afgeschreven. De afschrijvingskosten zijn in het kostprijsmodel opgenomen en worden gedekt uit de tarieven.

Onderstaande tabel geeft inzicht, op hoofdlijnen, in de investeringen voor 2024.

Investeringsplan 2024 (bedragen x €1 miljoen)

	Infrastructuur	Standaard	Maatwerk	CFO	Totaal
Vervanging	23.520	23.605			47.125
Uitbreiding	6.100	20.920		2.457	29.477
Totaal	29.620	44.525	-	2.457	76.602

4 Aandachtspunten vanuit de eigenaar

Onderstaand een overzicht van de voornemens op de terreinen die door de eigenaar als aandachtspunt zijn aangemerkt.

4.1 Meerjarenperspectief

Verbeteren van het langere-termijnperspectief

De strategie van SSC-ICT richt zich de komende strategieperiode van 2023 – 2026 nadrukkelijk op klantwaarde en klantbeleving, wat wordt toegelicht in onze Service roadmap (paragraaf 2.2). Voor de komende strategieperiode is de digitale transformatie belangrijk om onder meer ons ICT-landschap te vereenvoudigen en te vernieuwen zodat we kansen beter kunnen benutten en beter kunnen inspelen op onverwachte ontwikkelingen. 'I' schuift naar het hart van beleid, toezicht en uitvoering, zodat we als rijksoverheid beter kunnen bijdragen aan maatschappelijke opgaven. Datamogelijkheden zijn daarbij geen sluitstuk, maar het vertrekpunt (bron: I-strategie Rijk 2021-2025).

SSC-ICT geeft invulling aan deze strategie door in 2024 te continueren met de in 2022 gang gezette transformatie in relatie tot de I-strategie nota Rijk 2021-2025. SSC-ICT werkt in dat kader verder aan belangrijke speerpunten voor de komende jaren.

4.2 Jaarplan 2024

Prestaties, risico's en middelen (kernspel):

Ons succes in 2024 wordt gemeten aan de hand van het behalen van de KPI's (bijlage 6.2). We hebben de lat hoog gelegd, omdat we streven naar aanzienlijke vooruitgang en impact voor onze afnemers. Wanneer we erin slagen om onze KPI's te behalen, beschouwen we het als een goed jaar.

Natuurlijk zijn er risico's verbonden aan het niet behalen van deze doelen. Operationele inefficiëntie kan onze kosten verhogen en klanttevredenheid verminderen. Om deze risico's te beheersen, hebben we een uitgebreide strategie ontwikkeld. Daarnaast monitoren we onze KPI's op regelmatige basis om vroegtijdig problemen te identificeren en proactief actie te ondernemen.

Bedrijfshygiëne op orde

In het jaarplan van 2024 zal SSC-ICT net zoals voorgaand jaar aandacht besteden aan het DFA proces. Speerpunten zijn onder andere het verder verbeteren van de transparantie rondom de DFA, zodat alle afnemers inzicht hebben in de afname.

Daarnaast maakt SSC-ICT het komende jaar de eerste concrete stappen als het gaat om het ontwikkelen van dataplatformdiensten. Gelet op het toenemende belang van data en datagedreven werken, sturen en controleren, willen wij onszelf alsmede onze (externe) afnemers hierin ondersteunen door middel van een goede data- en BI-architectuur en -infrastructuur.

De realisatie geschiedt binnen de (data)architectuur kaders en bedrijfsvoeringsarchitectuur van SSC ICT. Hiertoe is een coördinatieproject gestart door de CFO, te weten Datagedreven sturing en control onder bedrijfsvoeringsarchitectuur voor SSC ICT. Hierbij worden de producten niet alleen voor SSC-ICT ontwikkeld, maar dusdanig generiek dat deze ook als dienstverlening aan externe klanten kan worden aangeboden.

Maatschappelijk verantwoord acteren

SSC-ICT zal in het jaarplan 2024 inzicht geven in de werkzaamheden die moeten leiden naar een klimaatneutrale bedrijfsvoering in 2030 door o.a. vermindering van de uitstoot van CO2 en zakelijke dienstreizen. SSC-ICT zal de Rijksbrede doelen vertalen naar doelen voor de eigen organisatie en opnemen in het jaarplan.

In het jaarplan van 2024 zal ook aandacht worden besteed aan het verbeteren van materieel beheer. Speerpunten zijn onder andere onze uitgifte slagvaardiger en meer gepland laten verlopen en eenduidige afspraken met onze afnemers (zie 4.2.6). Daarnaast proactieve initiatieven voorleggen bij afnemers om materieel beheer te verbeteren.

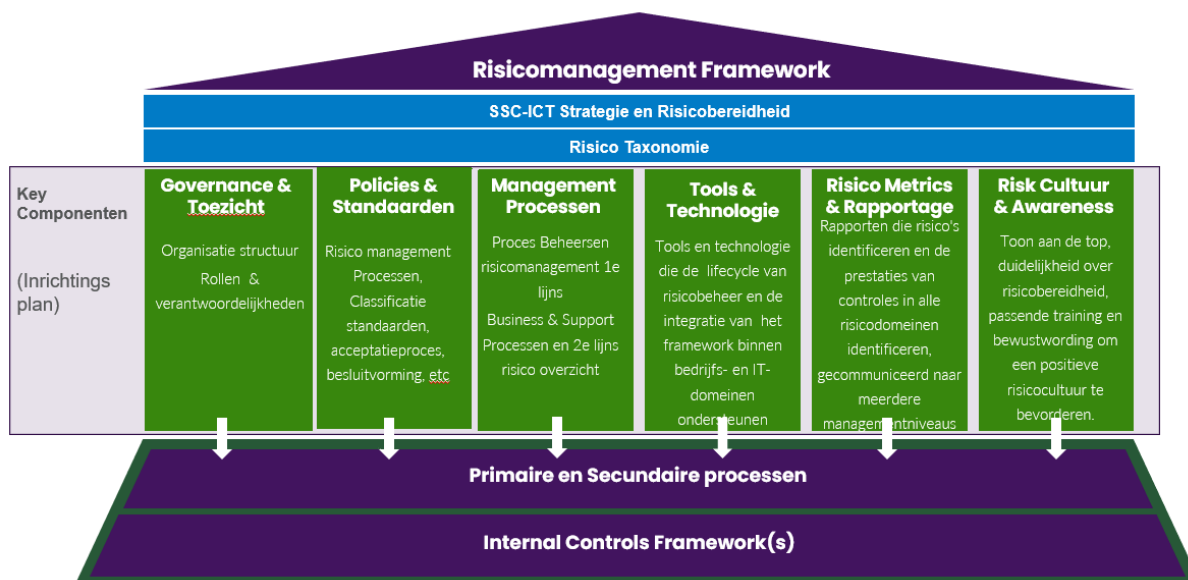
Digitalisering is een speerpunt van de overheid en biedt vele voordelen. Een vereiste is wel voldoende digitale vaardigheid van de gebruiker en anderzijds toegankelijke websites en apps (zie 4.2.6). De vraag voor kantoorautomatisering wordt steeds dringender. Voor SSC-ICT reden om inzicht te verkrijgen en bewuster te sturen op de toegankelijkheid van zijn producten en diensten en ook leveranciers hierop aan te spreken. Ook wordt er meer aandacht besteed aan gebruikersadoptie van nieuwe diensten (zie 4.2.6).

In het kader van werving wordt ook gedacht aan statushouders en arbeidsbeperkten. Het Rijk heeft diversiteit hoog in het vaandel staan en wil mensen met afstand tot de arbeidsmarkt meer kansen geven. In 2024 wil SSC-ICT het initiatief nemen om een aantal statushouders te werven en te begeleiden. Ook participeert SSC-ICT actief aan meerdere traineeprogramma's.

5 Risicoparagraaf

In het laatste kwartaal van 2023 zijn de 7 belangrijkste kritieke strategische risico's voor 2024 benoemd die een mogelijke impact hebben op de realisatie van de strategische doelstellingen van SSC-ICT. Het risicomanagement proces speelt een cruciale rol in het identificeren, evalueren en beheersen van deze strategische risico's. De 7 kritieke strategische risico's die zijn geïdentificeerd, zijn in tabel 1 weergegeven.

Het komende jaar 2024 ligt de focus op het mitigeren van de 7 kritieke strategische risico's. Daarnaast zal er ook aandacht zijn op de NIS2-implementatie. Hoewel het risico met betrekking tot de niet-tijdige voltooiing van de NIS2-implementatie niet als kritiek is aangemerkt voor 2024, is het wel belangrijk om aandacht geven aan een effectieve risicobeheersing voor het komende jaar. Het risicomanagementdoel voor 2024 is de implementatie van een stabiel risicomanagement-framework. Hieronder de opbouw van het framework:



Figuur 1: Opbouw risicomanagement framework

Voor 2024 zal ten aanzien van de implementatie van risicomanagement als eerste gewerkt worden aan de governance, een eenduidige taxonomie en risicobereidheid, zodat de effectiviteit van risicomanagement kan worden gewaarborgd en risico's bottom-up kunnen worden opgerold.

Het vaststellen van de risicobereidheid is noodzakelijk zodat voor de taxonomie de impactniveaus en daarmee ook de acceptatie-risiconiveaus kunnen worden bepaald.

Het creëren van een risicobewustzijn in de hele organisatie is zeer belangrijk, want zo wordt het integreren van risicomanagement in de dagelijkse werkzaamheden mogelijk gemaakt en kan SSC-ICT toe werken naar een meer risicogestuurde aanpak, waarin taken worden geprioriteerd op basis van hun impact op de strategische doelstellingen.

Een ander aandachtspunt voor volgend jaar is business continuity. De omgeving waarin SSC-ICT zich bevindt wordt steeds complexer en om de business continuïteit van de kritieke bedrijfsprocessen (digi-

tale werkplek en applicatieplatform) te waarborgen, zullen continuïteitsplannen en het regelmatig testen ervan moeten worden ontwikkeld om zo te zorgen dat we als SSC-ICT een veerkrachtige en stabiele organisatie zijn.

Nr	RISICO	Beheermaatregelen
1	Tekort aan medewerkers en inhuur met juiste kennis, competenties en praktijkervaring om beheer, projecten, innovatie, risico's of klantdienstverlening op te pakken.	<p>1. Strategische P-planning aanpassen en meer verdiepen. Meer investeren in medewerkers, focus op kritieke functies en bonussen en functie-inschaling herzien.</p> <p>2. Stagiaires en afgestudeerden aantrekken en zorgen dat ze blijven of terugkomen.</p> <p>3. Intensiveren arbeidsmarktcommunicatie</p> <p>4. Wervingsstrategie aanpassen door datagedreven te werken, recruitmentteam vergroten, tijdens gesprekken secundaire arbeidsvoorwaarden meer verduidelijken, meer zichtbaarheid op scholen en forums</p>
2	Als SSC-ICT niet realistisch kunnen plannen en "overpromise" van te leveren diensten waardoor we niet in staat zijn om adequaat te reageren op functionele vernieuwing op zowel bestaande als nieuwe dienstverlening	<p>1. Communiceren over capaciteiten, doorlooptijden en grenzen. In project- en klant tafelgesprekken. Transparant naar afnemers zijn</p> <p>2. Bewustzijn creëren over het belang van goed afgeven van juiste plannings.</p> <p>3. Processen ontwikkelen voor vaststellen haalbare plannings</p> <p>4. Interne trainingen in klantcommunicatie. Niet zeggen wat ze willen horen maar realistisch zijn</p>
3	Het niet adequaat aanpakken van technische schuld en LCM-achterstand kan leiden tot verstoorde dienstverlening*1 en vertragingen in innovatie-inspanningen	<p>1. LCM-programma: Voorstel is om change budget hiervoor bij klanten weg te halen en beleggen bij SSC-ICT</p> <p>2. Applicatietafels o.l.v CIO Rijk en hierin bespreken: Afdwingen dat klanten tekenen voor acceptatie risico's voor systemen die out of support zijn Meerwerkkosten voor verouderde spullen niet meer verdelen over alle klanten</p> <p>3. Roadmaps maken voor klantgesprekken: Prioriteren van de belangrijkste systemen en plannen. Niet alles in 1x willen doen. Middels een LCM-dashboard wordt per departement inzicht verschaft in de stand van zaken</p> <p>4. Plan opstellen voor financiële dekking en bezetting mankracht zodat uitvoering mogelijk is.*1</p>
4	Onvoldoende draagvlak, communicatie en effectieve implementatie van bedrijfs- of jaarplannen wat leidt tot verkeerde besluitvorming en niet bereiken van de doelstellingen	<p>1. Op strategisch niveau dit coördineren</p> <p>2. Duidelijke KPI's formuleren die in lijn zijn met de strategische doelen en communiceren hierover naar de operationele laag</p> <p>3. Communicatie en samenwerking bevorderen tussen BU's onderling en onderliggende teams door jaarplannen met verwachtingen van elkaar op elkaar af te stemmen</p> <p>4. Oorzaak van onvoldoende draagvlak verder uitzoeken en oppakken</p>
5	Niet adequaat reageren op nieuwe technologieën (Cloud, AI) bedreigt het voortbestaan van SSC-ICT bedreigen (innovatie vermogen)	<p>SSC-ICT heeft niet de ambitie om innoverend te zijn, maar wel volgen en bijblijven in de ontwikkelng. In die context is dat voor SSC-ICT innovatie.</p> <p>1. Kennis opdoen en mensen trainen</p> <p>2. In gesprek gaan met klanten over hun wensen</p> <p>3. Actief inspelen op de huidige technische veranderingen en dit meenemen in de ontwikkelingen.</p>
6	Klanten blijven vragen naar maatwerkoplossingen en intern op infrastructuur, tools en processen is ook nog geen uniformiteit bereikt, wat de beheercomplexiteit vergroot en de uniformiteit belemmert	<p>1. Serviceportfolio-proces en intakegesprekken implementeren: loopt goed maar meer afstemmen op andere processen. Bewustzijn creëren</p> <p>2. Applicatietafels met CIO-Rijk: SSC-ICT moet hier meer de lead innemen</p> <p>3. Roadmaps maken en bespreken in klantgesprekken-creatie met klanten in multidisciplinaire teams: Meer de vertaling naar jaarplannen maken</p> <p>4. Sturen ook op uniformiteit infrastructuur en niet alleen op klantapplicaties *1</p>
7	Als SSC-ICT niet in staat zijn om te voorzien in de snel veranderende eisen en verwachtingen als het gaat om functionele vernieuwing op zowel bestaande als nieuwe diensten	<p>1. Co-creatie met klanten in multidisciplinaire teams</p> <p>2. Roadmaps (vanuit de klant) maken en bespreken in klantgesprekken</p> <p>3. Serviceportfolio-proces implementeren</p>

Tabel 1: De kritieke strategische risico's

6 Bijlage

6.1 Bijlage Ontwerpbegroting SSC-ICT 2024 - 2028

	Stand Slotwet	Vastgestelde begroting 2023	2024	2025	2026	2027	2028
Baten							
- Omzet	323.685	324.405	372.174	387.688	403.721	413.556	423.657
<i>waarvan</i> omzet moederdepartement	92.410	89.727	102.939	107.230	111.665	114.385	117.179
<i>waarvan</i> omzet overige departementen	230.479	233.778	268.202	279.382	290.936	298.023	305.303
<i>waarvan</i> omzet derden	796	900	1.033	1.076	1.120	1.147	1.175
Rentebaten	0	0	0	0	0	0	0
Vrijval voorzieningen	107	0	0	0	0	0	0
Bijzondere baten	0	0	0	0	0	0	0
Totaal baten	323.792	324.405	372.174	387.688	403.721	413.556	423.657
Lasten							
Apparaatskosten	273.377	292.440	324.425	338.809	353.850	362.691	371.779
- Personele kosten	143.392	160.272	169.000	177.788	187.033	193.205	199.581
<i>waarvan</i> eigen personeel	89.398	98.057	108.565	114.211	120.150	124.115	128.210
<i>waarvan</i> inhuur externen	51.988	56.881	55.069	57.932	60.945	62.956	65.034
<i>waarvan</i> overige personele kosten	2.006	5.334	5.366	5.645	5.938	6.134	6.337
- Materiële kosten	129.985	132.168	155.425	161.021	166.817	169.486	172.198
<i>waarvan</i> apparaat ICT	107.291	108.294	126.322	130.870	135.581	137.750	139.954
<i>waarvan</i> bijdrage aan SSO's	21.190	20.858	21.864	22.651	23.466	23.842	24.223
<i>waarvan</i> overige materiële kosten	1.504	3.016	7.240	7.500	7.770	7.895	8.021
Rentelasten	441	0	800	828	858	872	886
Afschrijvingskosten	42.294	43.515	47.109	48.051	49.012	49.993	50.992
- Materieel	37.496	35.682	39.276	40.062	40.863	41.680	42.514
<i>waarvan</i> apparaat ICT	37.496	35.682	39.276	40.062	40.863	41.680	42.514
<i>waarvan</i> overige materiële afschrijvingskosten	0	0	0	0	0	0	0
- Immaterieel	4.798	7.833	7.833	7.990	8.149	8.312	8.479
Overige lasten	5.496	0	0	0	0	0	0
<i>waarvan</i> dotaties voorzieningen	4.735	0	0	0	0	0	0
<i>waarvan</i> bijzondere lasten	761	0	0	0	0	0	0
Totaal lasten	321.608	335.955	372.334	387.688	403.721	413.556	423.657
Saldo van baten en lasten uit alle activiteiten¹	2.184	-11.550	-160	0	0	0	0
Agentschapsdeel Vpb-lasten	3	0	0	0	0	0	0
Saldo van baten en lasten na belastingen²	2.181	-11.550	-160	0	0	0	0
Programmakosten transitie SSC-ICT ³	6.984	11.550	0	0	0	0	0
Programmakosten transformatie SSC-ICT	2.837	0	0	0	0	0	0
Saldo van baten en lasten uit reguliere activiteiten⁴	12.002	0	-160	0	0	0	0

6.2 Bijlage KPI's 2024

NR	KPI	Thema	KPI Eigenaar	GT	DOEL
25	Levertijd standaard diensten	Dienstverlening optimaliseren en moderniseren	COO	>	95,0%
34	Project op tijd	Dienstverlening optimaliseren en moderniseren	COO	>	90,0%
38	Doorlooptijd offertes	Dienstverlening optimaliseren en moderniseren	COO	>	80,0%
77	NSK's binnen streefdatum	Dienstverlening optimaliseren en moderniseren	COO	>	80,0%
15	Aantal major Incidenten	Digitale weerbaarheid versterken	COO	<	75,0
17,1	Beschikbaarheid RWO	Digitale weerbaarheid versterken	COO	>	98,0%
17,2	Beschikbaarheid k ritische panden	Digitale weerbaarheid versterken	COO	>	98,0%
17,3	Beschikbaarheid applicatieomgeving	Digitale weerbaarheid versterken	COO	>	98,0%
17,4	Beschikbaarheid datacenter netwerk diensten	Digitale weerbaarheid versterken	COO	>	98,0%
40	Dekkingsgraad serverpark SAM monitoring(%)	Digitale weerbaarheid versterken	COO	>	80,0%
56	Server hardware in support	Digitale weerbaarheid versterken	COO	>	80,0%
74	Percentage voortgang oplossen auditbevindingen	Digitale weerbaarheid versterken	CFO	>	95,0%
76	Percentage software in support	Digitale weerbaarheid versterken	COO	>	90,0%
78	Overschrijding gecommiteerde realisatiedatum AB	Digitale weerbaarheid versterken	CFO		0
79	Systeem software servers in support	Digitale weerbaarheid versterken	COO	>	80%
1	Financieel resultaat positief x 1000	Financieel klimaat	CFO	1%-><+5%	0
5	Betaalgedrag SSC-ICT (crediteuren)	Financieel klimaat	CFO	>	95,0%
35	Project binnen budget	Financieel klimaat	CFO	>	90,0%
69	Realiseren investeringsplanning * 1000	Financieel klimaat	CFO	<	€ 77.045
22	Gebruikerstevredenheid	Klantgerichtheid verhogen	COO	>	7,0
30	Klanttevredenheid beleving	Klantgerichtheid verhogen	COO	>	7,0
36	Projecttevredenheid bij opdrachtgevers	Klantgerichtheid verhogen	COO	>	7,0
6	Arbeidsverzuim per maand	Talent en organisatie verder ontwikkelen	CFO	<	4,5%
7	Voortschrijdend arbeidsverzuim	Talent en organisatie verder ontwikkelen	CFO	<	4,5%
9	Medewerkers met een personeelsgesprek	Talent en organisatie verder ontwikkelen	CFO	>	85%
10	Medewerkerstevredenheid	Talent en organisatie verder ontwikkelen	CFO	>	7,0
29	Externe inhuur	Talent en organisatie verder ontwikkelen	CFO	<	22,0%
71	Feitelijke bezetting binnen toegestane bezetting	Talent en organisatie verder ontwikkelen	CFO	<	88,2%

80	Meldingsfrequentie verzuim	Talent en organisatie verder ontwikkelen	CFO	<	1,4
----	----------------------------	------------------------------------------	-----	---	-----