



SSC-ICT
Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties

JAARPLAN SSC-ICT 2025



Inhoudsopgave

Voorwoord	4
1 Inleiding	5
1.1 Doel	5
1.2 Strategische richting: missie, visie en doelstellingen	5
2 Producten- en dienstenportfolio	7
2.1 Huidige dienstverlening	7
2.2 Belangrijkste ontwikkelingen 2025	7
2.3 Nieuwe diensten en Initiatieven 2025	9
2.4 Strategische doelen	10
2.4.1 Klantgerichtheid verhogen	10
2.4.2 Diensten optimaliseren en moderniseren	10
2.4.3 Digitale weerbaarheid versterken	11
2.4.4 Talent en organisatie verder ontwikkelen	11
2.5 CIO-deelstelsels	12
2.5.1 Informatiehuishouding en datamanagement	12
2.5.2 Architectuur	12
2.5.3 Lifecyclemanagement	13
2.5.4 Projectportfoliomanagement	13
2.5.5 IB & Privacy	13
3 Bedrijfsvoering	15
3.1 Personeel	15
3.1.1 Formatie en bezetting	15
3.1.2 Ziekteverzuim	15
3.1.3 Inclusiviteit	15
3.1.4 Quotum wet Banenafpraak	16
3.1.5 Geregistreerde P-gesprekken	16
3.1.6 Schijnzelfstandigheid	16
3.2 Financieel	16
3.2.1 Betaalgedrag	16
3.2.2 Onrechtmatigheden	16
4 Inkoop	18
5 Aandachtspunten vanuit de eigenaar	19
5.1 Prestaties, risico's en middelen (kernspel):	19
5.2 Bedrijfshygiëne op orde	19
5.3 Maatschappelijk verantwoord acteren	19
5.3.1 Pilot 'Devices inleveren'	20
5.3.2 Deelproject 'Sustainability Health Check'	20
5.3.3 Schonen en herinzet overtollige devices	20
5.3.4 Energy Optimization Assessment	20
5.3.5 Nulmeting Duurzaamheid	20
5.3.6 VBR Duurzaamheidsopgave	21

5.4 Materieel beheer	21
5.5 Digitale toegankelijkheid	21
6 <i>Risicobeheer en Compliance</i>	22
7 <i>Bijlagen</i>	24
7.1 Bijlage 1 - Ontwerpbegroting SSC-ICT 2025 – 2029	24
7.2 Bijlage 2 - KPI's 2025	25

Voorwoord

In ons Jaarplan voor 2025 geven we verder invulling aan onze meerjarige strategie. Het jaarplan is bedoeld voor interne sturing, maar daarnaast ook om onze belangrijkste stakeholders mee te nemen in de ontwikkelingen die SSC-ICT doormaakt.

De huidige meerjarige strategie kent 4 thema's. Onder elk thema worden diverse initiatieven ontplooid, die elk direct of indirect bijdragen aan de klantwaarde. De thema's zijn:

1. Verhoogde klantgerichtheid binnen onze organisatie. We hebben oog voor al onze stakeholders en leggen de nadruk op de kwaliteit van onze dienstverlening.
2. Optimaliseren en moderniseren van onze diensten. Met specifieke aandacht voor hybride werken, mobile-only oplossingen en het verminderen van storingen en instabiliteit in onze infrastructuur.
3. Versterken van onze digitale weerbaarheid. Dit is een continu aandachtspunt, gezien de snelle wereldwijde ontwikkelingen op het gebied van digitale innovatie.
4. Investeren in talent- en organisatieontwikkeling. De krappe arbeidsmarkt vereist dat we verzuim minimaliseren en onze medewerkers tevreden houden.

Eind 2024 zijn we gestart met de herijking van onze meerjarige strategie. We verwachten deze herijking begin 2025 af te ronden. Uit de herijkte meerjarige strategie zullen acties en programma's voortkomen die voortbouwen op bovenstaande thema's. Deze initiatieven zijn nog niet opgenomen in voorliggend jaarplan. Ik verwacht dat het verhogen van onze (beheer- en lever-) snelheid en het intensiveren van onze security- en lifecyclemanagement-inspanningen in ieder geval een prominente rol zullen krijgen in de herijkte strategie. Uiteraard zullen we ons ook richten op het verhogen van de tevredenheid van onze gebruikers, klanten en eigen collega's. SSC-ICT is en blijft een leuke plek om te werken!

De financiële gezondheid van onze organisatie is vanzelfsprekend essentieel. Als shared service center streven we ernaar om kosten efficiënt te zijn en onze klanten te laten profiteren van gezamenlijke voordelen. Daarnaast besteden we aandacht aan duurzaamheid in ons inkoopbeleid en zetten we in op het steeds verder recyclen van hardware.

De wereld om ons heen is turbulent: onrust in verschillende delen van de wereld, een nieuw kabinet, de snelle ontwikkelingen op het gebied van AI en Cloud, stijgende kosten voor huishoudens en de blijvende krapte op de arbeidsmarkt. De taakstelling schuurt met de extra dienstverlening die aan ons wordt gevraagd in combinatie met de welkome verambtelijking. Dit alles heeft directe invloed op ons werk en vraagt om de flexibiliteit om mee te bewegen met de veranderingen die ook dit jaar met zich meebrengt.

SSC-ICT groeit naar één organisatie met één gezicht. We blijven werken aan een transparante werkwijze en optimale dienstverlening: standaard waar het kan, maatwerk waar het moet.

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.

Klaas Verberg

CEO SSC-ICT

1 Inleiding

Voor u ligt het Jaarplan 2025 van SSC-ICT. Wij zijn dé IT-partner van negen ministeries en daarmee één van de grootste ICT-dienstverleners van en voor de Rijksoverheid. Daar zijn wij trots op! SSC-ICT is uitgegroeid tot een organisatie van ruim 1.300 medewerkers en draagt bij aan een eigentijdse rijksdienst met veilige, flexibele en slagvaardige ICT-diensten. We bieden een verscheidenheid aan ICT-diensten zoals werkplekdiensten, hostingdiensten, clouddiensten en securitydiensten en leveren dienstverlening in Rijkskantoren. Naast departementale diensten beheren wij voor ruim 160.000 rijksambtenaren rijksbrede voorzieningen, zoals het Rijksportaal, de Samenwerkingsfunctionaliteit, Single Sign-On (SSo) en de Rijksadresgids.

Het doel van SSC-ICT is om efficiënte en hoogwaardige ICT-diensten te leveren aan zijn klanten binnen de Rijksoverheid, en tegelijkertijd kosten te besparen door het bundelen van ICT-capaciteiten en -expertise. Deze gedeelde aanpak stelt overheidsorganisaties in staat om te profiteren van schaalvoordelen en standaardisatie binnen hun ICT-activiteiten.

1.1 Doel

Het jaarplan biedt een strategische routekaart voor het komende jaar, waarin doelstellingen, prioriteiten en te ondernemen activiteiten worden vastgelegd. Het fungeert als een sturingsmiddel voor het management, de eigenaar, medewerkers en andere betrokkenen om de strategische doelen te halen.

Dit omvat onder andere:

Richting en focus: Het jaarplan biedt een duidelijke richting en focus voor SSC-ICT, waardoor alle medewerkers weten wat de belangrijkste doelen en prioriteiten zijn voor het komende jaar.

Strategische planning: Het jaarplan helpt bij het realiseren van strategische initiatieven en langetermijndoelstellingen zoals gesteld in de 4 strategische doelen; het verbeteren van de dienstverlening of het vergroten van de omzet.

Coördinatie en samenwerking: Het jaarplan dient als een coördinatiemiddel om de inspanningen van verschillende afdelingen en teams op elkaar af te stemmen, zodat ze gezamenlijk kunnen werken aan het behalen van de gestelde doelen.

Communicatie: Het fungeert als een communicatiemiddel naar zowel interne als externe belanghebbenden, zoals medewerkers, afnemers en partners, om hen op de hoogte te brengen van de plannen en prioriteiten voor het komende jaar.

Monitoring en evaluatie: Het biedt een kader voor het monitoren en evalueren van de voortgang ten opzichte van de gestelde doelen, waardoor het management tijdig kan ingrijpen en bijsturen indien nodig.

Kortom, het jaarplan fungeert als leidraad voor SSC-ICT om strategische beslissingen te nemen, middelen effectief in te zetten en de prestaties te verbeteren om zo de korte en langetermijndoelstellingen te realiseren.

Dit jaarplan is nauw verbonden met de Service Roadmap van SSC-ICT (SRM) waarin de (meerjarige) ontwikkeling van onze dienstverlening en gebruikte technologie is opgetekend. Om herhaling te voorkomen en uit zorg voor consistentie zal op sommige punten in dit jaarplan worden verwezen naar de SRM. Indien gewenst kan de SRM worden aangevraagd bij Team Strategie. Voor onze afnemers is de SRM beschikbaar gesteld op Rijksportaal.

1.2 Strategische richting: missie, visie en doelstellingen

SSC-ICT streeft naar transparantie en duidelijkheid in zijn strategische koers. Daarom heeft de organisatie een heldere missie, visie en kernwaarden opgesteld. Een sterke visie en missie geven richting aan de organisatie, bevorderen focus en verbinden medewerkers en klanten. Ze inspireren, enthousiasmeren en zorgen voor doelgerichtheid.

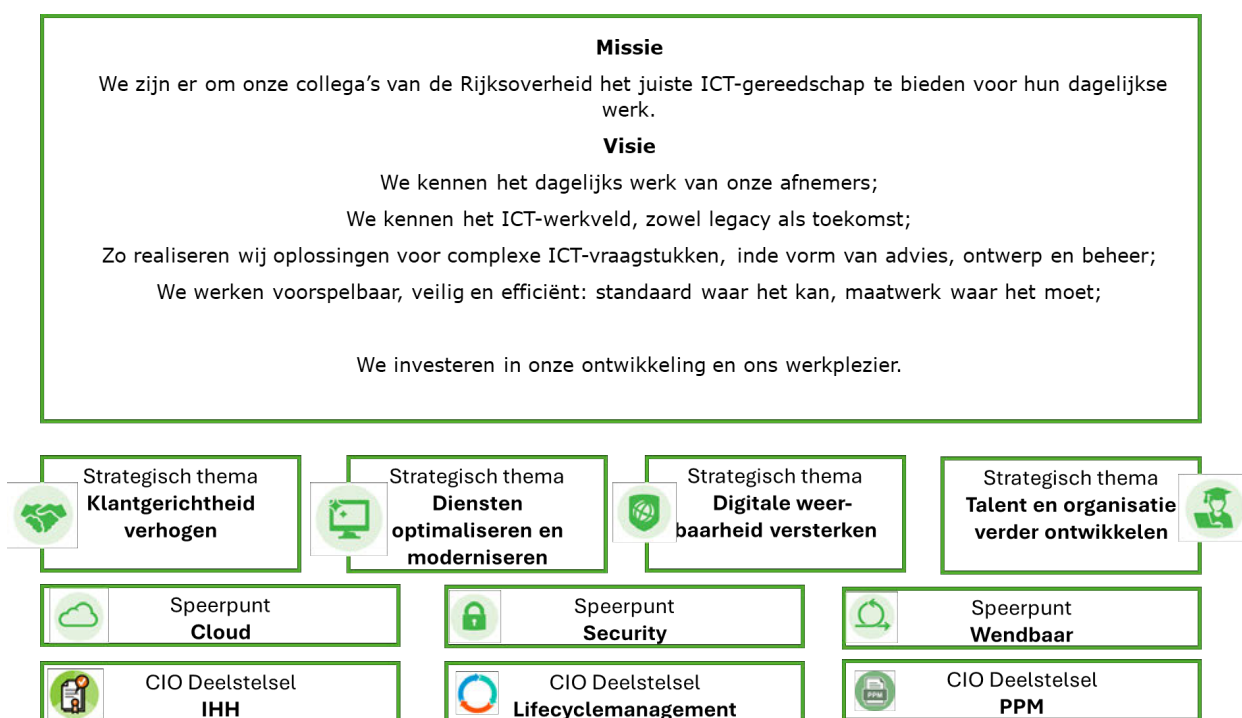
Voor het jaar 2025 heeft SSC-ICT vier belangrijke doelstellingen vastgesteld, die in het voorjaar van 2024 zijn bepaald door het Directieteam:

1. Verhoogde klantgerichtheid: SSC-ICT heeft oog voor al zijn stakeholders en legt de nadruk op de kwaliteit van zijn dienstverlening.
2. Optimalisatie en modernisering van diensten: Hierbij ligt specifieke aandacht op hybride werken, mobile-only oplossingen en het verminderen van storingen en instabiliteit in de infrastructuur.
3. Versterking van digitale weerbaarheid: Gezien de snelle wereldwijde ontwikkelingen op het gebied van digitale innovatie, blijft dit een continu aandachtspunt.
4. Talent en organisatie verder ontwikkelen: De krappe arbeidsmarkt vraagt om minimalisatie van verzuim en tevredenheid van medewerkers.

In de onderstaande afbeelding worden de missie, visie en kernwaarden weergegeven, evenals de belangrijkste thema's vanuit het CIO-deelstelsel waarop gestuurd wordt en waarvoor verantwoording richting CIO BZK plaatsvindt.

Naast de strategische thema's zijn er voor 2025 nog 3 focuspunten benoemd:

1. Cloud(dienstverlening)
2. Security
3. Wendbaar



Afbeelding 1: missie-visie

2 Producten- en dienstenportfolio

In dit hoofdstuk wordt een verdere uiteenzetting gegeven van de nieuwe diensten die in 2025 in productie gaan. Verder wordt per strategische doelen beschreven wat de belangrijkste aandachtspunten zijn voor 2025 die een bijdrage leveren aan het halen van deze doelen.

2.1 Huidige dienstverlening

SSC-ICT levert een belangrijke bijdrage aan de digitale infrastructuur van de Rijksoverheid. Wij bieden een breed scala aan diensten om rijksambtenaren te ondersteunen in hun dagelijkse werkzaamheden. Onze kernactiviteiten omvatten:

- IT-infrastructuur: Wij beheren en onderhouden robuuste netwerken, servers en een eigen datacenter, waardoor een stabiele en veilige digitale omgeving wordt gegarandeerd.
- Werkplekbeheer: Van hardware tot software, wij zorgen ervoor dat werkplekken optimaal functioneren. Dit omvat de installatie, configuratie en ondersteuning van computers, mobiele apparaten en randapparatuur.
- Applicatiebeheer: Onze experts ontwikkelen, onderhouden en ondersteunen cruciale bedrijfsapplicaties die de efficiëntie en effectiviteit van overheidsdiensten verhogen.
- Cybersecurity: Wij beschermen de gegevens en systemen van de Rijksoverheid tegen cyberdreigingen door middel van geavanceerde beveiligingsmaatregelen en continue monitoring.
- Consultancy: Wij bieden strategisch advies en ondersteuning bij IT-projecten en digitale transformatie, zodat overheidsorganisaties kunnen profiteren van de nieuwste technologische ontwikkelingen.

Kengetallen



Uitgangspunten

Wij zorgen er als SSC-ICT voor dat onze slimme werkplekconcepten meebewegen met de behoeften van onze gebruikers. Bijvoorbeeld door ervoor te zorgen dat de rijksambtenaren in het kader van het nieuwe werken steeds meer mobiel kunnen werken, thuis of op kantoor.

Als partner van het Rijk voldoet onze dienstverlening aan de veiligheidsnormen conform de Rijkskaders. Het uitgangspunt voor alles wat SSC-ICT doet, is het creëren van toegevoegde waarde voor onze afnemers.

2.2 Belangrijkste ontwikkelingen 2025

In 2024 is het Kabinet Schoof van start gegaan. De portefeuille voor digitalisering ligt in handen van de Staatssecretaris Digitalisering en Koninkrijksrelaties. Bij zijn aantreden heeft hij een aantal speerpunten benoemd, waaronder het inzetten op cloudtechnologie, artificial intelligence, het op orde brengen van de basisinfrastructuur en het verhogen van de digitale veiligheid, weerbaarheid

en soevereiniteit. Ook het doorbreken van silo's, het uniformeren van regie en uitvoering en het versterken van executiekracht staan hoog op de prioriteitenlijst van de Staatssecretaris. De strategie van SSC-ICT speelt in op deze prioriteiten.

Voor SSC-ICT is 2025 als serviceprovider een jaar vol technologische transformaties en strategische kansen. In 2025 zullen enkele cruciale ontwikkelingen onze operationele efficiëntie, klanttevredenheid en marktpositie verder versterken. Dit jaarplan schetst de belangrijkste technologische trends en strategische initiatieven die ons pad zullen vormen en ons voorbereiden op de toekomst.

De opkomst van kunstmatige intelligentie (AI) en machine learning (ML) blijven een drijvende kracht achter innovatie. We zullen de mogelijkheden voor AI-gestuurde oplossingen onderzoeken om daar waar mogelijk onze datagedreven besluitvorming te verbeteren en repetitieve processen te automatiseren. Tegelijkertijd zal een nadruk op ethische AI en verantwoord gebruik van gegevens essentieel zijn om vertrouwen en compliance te waarborgen.

Cloud-native architecturen, waaronder multi-cloud en edge computing, zullen onze flexibiliteit en die van onze klanten vergroten en ons in staat stellen om de primaire processen van onze klanten beter en kostenefficiënt te ondersteunen.

Cybersecurity blijft een topprioriteit in een tijdperk van toenemende cyberdreigingen. De implementatie van een zero trust securitymodel en striktere dataprivacy-maatregelen moeten ons beschermen tegen potentiële bedreigingen en laten ons voldoen aan de wereldwijde regelgeving.

Data Management en Analytics, Data Fabric en Data Mesh: Nieuwe benaderingen voor datamanagement en -integratie die zorgen voor betere toegang tot en gebruik van data over de gehele organisatie.

Daarnaast blijft digitale transformatie bij onze afnemers een belangrijk thema en onderdeel van onze strategie. Door business process automation en Robotic Process Automation (RPA) en de ontwikkeling van digitale werkplekken te stimuleren, kunnen we de productiviteit verhogen en onze dienstverlening optimaliseren. Investerings in 5G en IoT stellen ons in staat om innovatieve, verbonden diensten te leveren die de klantervaring verbeteren.

Tot slot, het beheer van ons menselijk kapitaal zal een cruciale rol spelen in het realiseren van onze strategische doelen. Door te investeren in digitale vaardigheden en veranderingsmanagement, bevorderen we ook een cultuur van innovatie en aanpassingsvermogen.

De uitdaging voor het komende jaar is om de nieuwe (cloud)initiatieven op een veilige en transparante wijze, gezamenlijk met onze klanten, om te zetten in een volwassen dienst. Hierbij houden we rekening met diverse security- en privacyaspecten, evenals de vigerende Rijkskaders. Daarnaast vormen de huidige politieke zorgen over public cloud en de afhankelijkheid van Amerikaanse hyperscalers belangrijke aandachtspunten. Bij het ontwikkelen van nieuwe diensten zal digitale soevereiniteit een belangrijke overweging zijn. Het is tevens onze ambitie om, samen met relevante Rijkspartners en stakeholders, bij te dragen aan de ontwikkeling van een Nederlandse Rijksoevereine Cloud.

Dit jaarplan biedt een blauwdruk voor hoe we deze ontwikkelingen zullen benutten om onze positie als Rijksoverheid serviceprovider te versterken en ons voor te bereiden op een toekomst vol mogelijkheden.

2.3 Nieuwe diensten en Initiatieven 2025

We voorzien de volgende nieuwe diensten:

Dienst	Omschrijving
RPA Shared Platform	SSC-ICT stelt een platform beschikbaar waarop software robots ontwikkeld kunnen worden. Dit biedt organisaties de mogelijkheid om efficiëntie te verbeteren, kosten te verlagen en fouten te verminderen door repetitieve taken te automatiseren binnen hun bedrijfsprocessen.
Managed container platform(ODC)	Red Hat OpenShift is een platform voor het beheren en orkestreren van containerized applicaties, gebaseerd op Kubernetes. Het biedt een gestandaardiseerde en veilige omgeving voor het ontwikkelen, implementeren en schalen van applicaties. De toegevoegde waarde ligt in de verbeterde efficiëntie, flexibiliteit en beveiliging, waardoor organisaties sneller kunnen innoveren en betrouwbaardere diensten kunnen leveren.
DWR 2.0 Werkplek	DWR 2.0 is de doorontwikkelde werkplek op basis van Windows 11 en MS 365.
Cloud Workload omgeving (Azure)	Een Cloud -Workload Omgeving stelt afnemers in staat zelf applicaties te (laten) ontwikkelen op het Managed Azure Platform van SSC-ICT.

We voorzien de volgende nieuwe initiatieven:

Initiatief	Omschrijving
Ontwikkelen Clouddiensten vanuit het SSC-ICT Overheid datacenter	Ontwikkelen van clouddiensten vanuit ons overheidsdatacenter dat volledig onder controle staat van de Rijksoverheid. Dit biedt een veilige en gecontroleerde omgeving voor het opslaan en verwerken van gevoelige overheidsinformatie, en zorgt ervoor dat de gegevens voldoen aan nationale wet- en regelgeving. Het helpt ook bij het waarborgen van de digitale soevereiniteit, omdat de overheid volledige controle heeft over de data en de beveiliging ervan.
Generieke AI Infrastructuur	Een centrale, soevereine AI-infrastructuur waarop Rijkspartners hun AI-toepassingen kunnen implementeren, in overeenstemming met de geldende compliance-vereisten.
Lokale Datadiensten	Het beschikbaar stellen van datadiensten in het ODC Rijswijk voor het verzamelen, verwerken, beheren, opslaan, analyseren en verspreiden van gegevens. Deze dienst vormt een alternatief voor het cloud Data Platform(CDP) dat via Microsoft Azure wordt aangeboden.
Cloud Data Platform	Met het Cloud Data Platform (CDP) biedt SSC-ICT een managed clouddienst aan die organisaties in staat stelt om op een veilige, flexibele en betrouwbare manier data te importeren, transformeren en te analyseren.

2.4 Strategische doelen

In deze paragraaf beschrijven we hoe SSC-ICT invulling gaat geven aan de gestelde doelen. Per strategisch doel worden de operationele doelen beschreven en de verantwoordelijke. Operationele doelen zijn specifieke, meetbare, kortetermijndoelstellingen die gericht zijn op het optimaliseren van de dagelijkse activiteiten en processen binnen een organisatie. Deze doelen zijn essentieel voor het waarborgen van de efficiëntie, effectiviteit en kwaliteit van de operationele activiteiten.

2.4.1 Klantgerichtheid verhogen

Klantgerichtheid is voor SSC-ICT de aanpak waarbij wij ons richten op de behoeften en wensen van onze klanten. Dit omvat het luisteren naar klantfeedback, het begrijpen van hun bedrijfsprocessen en doelstellingen en het leveren van oplossingen die hierop aansluiten. Klantgerichtheid vereist ook een goede communicatie en samenwerking tussen ons en onze klanten, waarbij transparantie en openheid centraal staan. Het gaat niet alleen om het leveren van technische oplossingen, maar ook om het opbouwen van sterke relaties gebaseerd op vertrouwen en respect.

SSC-ICT heeft als doel in 2025 de klantgerichtheid te verhogen. Hiermee onderscheidt SSC-ICT zich met het bieden van standaard- of maatwerkoplossingen die daadwerkelijk de bedrijfsdoelstellingen van onze klanten ondersteunen.

2.4.2 Diensten optimaliseren en moderniseren

Het optimaliseren en moderniseren van onze diensten betekent voor SSC-ICT het proces waarbij bestaande ICT-diensten worden verbeterd en aangepast aan de veranderende behoeften en technologische ontwikkelingen. Dit omvat onder andere de volgende aspecten:

Efficiëntieverbeteringen: Het identificeren en elimineren van inefficiënties in bestaande processen en systemen om de algehele prestaties te verbeteren. Dit kan bijvoorbeeld worden bereikt door automatisering, stroomlijning van workflows en optimalisatie van resourcegebruik.

Technologische vernieuwing: Het implementeren van nieuwe technologieën en tools om de functionaliteit, prestaties en beveiliging van ICT-diensten te verbeteren. Dit kan onder meer het gebruik van public- en on-premise-cloud computing, kunstmatige intelligentie (AI) en big-data-analyse omvatten.

Schaalbaarheid en flexibiliteit: Het ontwerpen van diensten die gemakkelijk kunnen worden opgeschaald of aangepast aan veranderende eisen en groeiende gebruikersbehoeften. Dit zorgt ervoor dat de ICT-dienstverlening veerkrachtig blijft en kan meegroeien met de organisatie.

Gebruikerservaring: Het verbeteren van de gebruikerservaring door middel van intuïtieve interfaces, snellere responstijden en betere toegankelijkheid van diensten (Single sign-on) op verschillende apparaten en platforms.

Beveiliging en compliance: Het waarborgen van een hoog niveau van beveiliging en weerbaarheid tegen cyberweerbaarheid. Door onder andere naleving van regelgeving en het implementeren van robuuste beveiligingsmaatregelen, zoals gegevensversleuteling, moderne authenticatieprotocollen en naleving van privacywetten.

Het optimaliseren en moderniseren van diensten is gericht op het leveren van hoogwaardige, efficiënte en veilige ICT-oplossingen die tegemoetkomen aan de behoeften van gebruikers en organisaties in een steeds veranderende digitale omgeving.

Topprioriteit 2025: Overgang naar een moderne werkplek op basis van Windows 11 , M365 en modern management

De huidige DWR Next werkplek is end of life in 2026. Dit betekent een grootschalige werkplekmigratie de komende 2 jaar. Onze nieuwe werkplekstrategie is gebaseerd op modern

management om een toekomstbestendige IT-omgeving te creëren. Dit biedt ons de flexibiliteit en controle die nodig zijn in een hybride werkomgeving. Door over te stappen naar Windows 11 in combinatie met M365 en modern management bieden we de medewerkers een werkplek die aansluit op de behoeften van de toekomst. Dit ondersteunt niet alleen onze strategische doelen, maar zorgt ook voor een veilige en efficiënte werkomgeving.

2.4.3 Digitale weerbaarheid versterken

De transitie naar (hybride) clouddienstverlening heeft grote invloed op de huidige beveiligingsconcepten van onze IT-infrastructuur en data. Omdat data en applicaties zich niet meer alleen in een overheidsdatacenter (ODC) bevinden, maar ook in de cloud, is een nieuwe benadering nodig om de bescherming van bedrijfsnetwerken, data en applicaties te kunnen garanderen. Met de werkomgeving van SSC-ICT hebben gebruikers efficiënt en veilig toegang tot hun informatie. Vanaf elke locatie en elk managed device.

Het versterken van digitale weerbaarheid betekent voor SSC-ICT het verhogen van de capaciteit om ons te beschermen tegen cyberdreigingen, te reageren op incidenten en snel te herstellen van eventuele schade. Dit omvat onder andere de volgende aspecten:

Beveiligingsmaatregelen: Het implementeren en vernieuwen van beveiligingsmaatregelen, zoals Endpoint Detection en Response software (XDR/EDR), anti-malware software, toegangscontrole en encryptie om de ICT-infrastructuur weerbaarder te maken tegen externe bedreigingen zoals Advanced Persistent Threat (APT), malware, phishingaanvallen, ransomware en DDoS-aanvallen.

Bewustwording en training: Het vergroten van bewustwording onder onze medewerkers over cyberdreigingen en best practices op het gebied van cybersecurity. Dit omvat het bieden van trainingen en workshops over onderwerpen zoals veilig wachtwoordgebruik, het herkennen van verdachte e-mails en het veilig gebruik van bedrijfsmiddelen waarbij de gedragscomponenten van de medewerker worden beïnvloed.

Business Continuïteit Management (BCM): Het primaire doel van BCM bij SSC-ICT is om zowel de continuïteit van de ICT-dienstverlening als de bedrijfsvoering te waarborgen zelfs in geval van verstoringen, noodsituaties of rampen. Specifieke aandacht binnen BCM richt zich op het waarborgen van de continuïteit van bedrijfsvoering en de onmisbare IT-diensten en infrastructuur die van vitaal belang zijn voor de operaties van diverse aangesloten departementen. Het doel hiervan is SSC-ICT veerkrachtig en weerbaar te maken, zodat het bedrijf kan blijven voldoen aan serviceafspraken, zelfs onder uitdagende omstandigheden

Compliance en regelgeving: Het voldoen aan relevante wet- en regelgeving op het gebied van cybersecurity, zoals de NIS2, Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), BIO, en Rijkscloud -AI-beleid. Dit omvat het implementeren van passende technische en organisatorische maatregelen om de privacy en veiligheid van gegevens te waarborgen.

Door de digitale weerbaarheid te versterken, kan SSC-ICT proactief reageren op cyberdreigingen en de impact van potentiële incidenten minimaliseren, waardoor we veerkrachtiger en beter beschermd zijn in het digitale tijdperk.

2.4.4 Talent en organisatie verder ontwikkelen

Door talent in onze organisatie verder te ontwikkelen, kunnen wij meegaan met de veranderende omgeving, innovatie stimuleren en een werkomgeving creëren waarin medewerkers worden gemotiveerd en gestimuleerd om hun volledige potentieel te benutten.

Kortom, het ontwikkelen van talent en organisatie is een investering in de toekomstige duurzaamheid en groei van ons bedrijf, waardoor het beter kan voldoen aan de behoeften van klanten, zich kan aanpassen aan veranderende omstandigheden en een concurrentievoordeel kan behouden.

Het verder ontwikkelen van talent en organisatie binnen SSC-ICT omvat verschillende aspecten die gericht zijn op het verbeteren van de vaardigheden en capaciteiten van zowel individuele

medewerkers als de organisatie als geheel. Enkele aspecten zijn daarbij:

Talentontwikkeling: Het identificeren van de sterke punten en ontwikkelingsgebieden van individuele medewerkers en het bieden van trainingen, workshops en mentorprogramma's om hun vaardigheden en kennis te verbeteren.

Loopbaanontwikkeling: Het creëren van mogelijkheden voor loopbaanontwikkeling en groei binnen het bedrijf, zoals het aanbieden van carrièrepaden, promotiekansen en mogelijkheden voor zijwaartse beweging.

Kennisdeling en samenwerking: Het stimuleren van een cultuur van kennisdeling en samenwerking binnen het bedrijf, waarbij medewerkers worden aangemoedigd om hun expertise te delen en samen te werken aan projecten en problemen.

Organisatieontwikkeling: Het verbeteren van de structuur, processen om een omgeving te creëren die bevorderlijk is voor groei en innovatie.

Continue feedback en evaluatie: Het regelmatig verzamelen van feedback van onze medewerkers over hun ontwikkelingsbehoeften, prestaties en tevredenheid, en het gebruiken van deze feedback om voortdurende verbeteringen aan te brengen in het talentontwikkelingsproces en de organisatiecultuur.

2.5 CIO-deelstelsels

Het CIO-deelstelsel is onderdeel van een breder overheidsbeleid waarbij CIO's en de bijbehorende structuren samen zorgen voor het coördineren van ICT-beleid en -voorzieningen binnen de verschillende ministeries en overheidsdiensten. Het doel is om te zorgen voor consistente en efficiënte inzet van technologie, het verbeteren van de digitale dienstverlening, en het waarborgen van de veiligheid van overheidsinformatie.

Het CIO-deelstelsel heeft voor SSC-ICT betrekking op verschillende aspecten van IT-management binnen SSC-ICT, waarover SSC-ICT verantwoording aflegt aan de CIO van BZK. Dit betekent dat SSC-ICT verantwoordelijk is voor het waarborgen van de integriteit, efficiëntie en effectiviteit van de IT-activiteiten die zij uitvoert. Dit betekent concreet dat SSC-ICT rapporteert over de doelstellingen en status van de volgende domeinen:

- Informatiehuishouding en datamanagement
- Architectuur
- Lifecyclemanagement
- Project-portfoliomanagement
- IB & Privacy

2.5.1 Informatiehuishouding en datamanagement

Informatiehuishouding is cruciaal voor SSC-ICT omdat het de basis vormt voor het efficiënt beheren, beschermen en leveren van ICT-diensten aan onze afnemers. Een goed beheer van informatie stelt SSC-ICT in staat om transparant te zijn over hun dienstverlening, te voldoen aan wettelijke vereisten en beleidskaders, en verantwoording af te leggen over onze activiteiten en investeringen.

Het biedt ook een solide basis voor het maken van weloverwogen beslissingen, wat bijdraagt aan de voortdurende verbetering en groei van de organisatie. Als onderdeel van het transformatieproject Datagedreven Sturing en Control onder Bedrijfsvoeringarchitectuur is de ambitie om in 2025 de meest cruciale onderdelen van het Enterprise dataplatform ingericht te hebben.

2.5.2 Architectuur

Architectuur is essentieel voor SSC-ICT omdat het een gestructureerde aanpak biedt voor het

ontwerpen, implementeren en beheren van onze ICT-oplossingen. Het zorgt voor consistentie en standaardisatie in de dienstverlening, waardoor efficiëntie en kwaliteit worden bevorderd. Verder is architectuur belangrijk voor SSC-ICT om richting en visie te geven voor de ontwikkeling van ICT-oplossingen.

2.5.3 Lifecyclemanagement

In het kader van lifecyclemanagement (LCM) streven we ernaar om het IV-landschap van onze organisatie toekomstbestendig te maken. Dit houdt in dat onze informatiesystemen blijven aansluiten op de bedrijfsdoelstellingen en de onderliggende technologie die door onze IT-leveranciers wordt aangeboden.

Als SSC-ICT zijn we direct verantwoordelijk voor het beheer van de technische bouwstenen die ten grondslag liggen aan de diensten die we leveren. In 2025 zetten we ons in om onze dienstverlening op het gebied van lifecyclemanagement verder te optimaliseren.

Ons doel is om opdrachtgevers te ondersteunen bij de uitvoering van het lifecyclemanagementproces, met name gericht op specifieke klantapplicaties. Door een gedegen LCM-strategie te implementeren, kunnen onze afnemers inzicht krijgen in hun huidige applicatielandschap. Dit helpt bij het identificeren van duplicatie, verouderde of inefficiënte applicaties, waardoor middelen kunnen worden geoptimaliseerd en kosten kunnen worden bespaard.

2.5.4 Projectportfoliomanagement

SSC-ICT voert jaarlijks meer dan 100 projecten uit op diverse vlakken. Project Portfolio Management (PPM) is voor SSC-ICT belangrijk om onder andere de volgende redenen:

Strategische focus: Projectportfoliomanagement helpt ons bij het kiezen en prioriteren van projecten die aansluiten bij onze langetermijnstrategie. Op die manier kunnen we onze energie richten op projecten die écht waarde toevoegen.

Efficiënt gebruik van mensen en middelen: Door PPM kunnen we onze menskracht, budgetten en technologische hulpmiddelen slim verdelen over verschillende projecten. Zo voorkomen we dat mensen overbelast raken en zorgen we ervoor dat we onze beschikbare resources optimaal kunnen inzetten.

Risicobeheer: PPM helpt ons om risico's te identificeren en te beheren in al onze projecten. Door hier actief mee om te gaan, kunnen we onverwachte problemen snel oplossen en onze projecten op koers houden.

Prestatiemonitoring: Met PPM kunnen we de voortgang van onze projecten nauwlettend volgen. Als er iets misgaat, kunnen we snel ingrijpen en bijsturen om ervoor te zorgen dat onze projecten op tijd en binnen het budget worden afgerond.

Besluitvorming: Dankzij PPM hebben we de gegevens en inzichten die we nodig hebben om weloverwogen beslissingen te nemen over projecten, prioriteiten en investeringen. Op die manier kunnen we ervoor zorgen dat we onze doelen halen en het maximale rendement uit onze investeringen halen.

De ambitie is om eind 2025 niveau 2 van het Portfolio Management Maturity Model (PfM3) te hebben bereikt.

2.5.5 IB & Privacy

De afgelopen jaren heeft SSC-ICT diverse activiteiten uitgevoerd om de beveiliging van zijn dienstverlening te verbeteren. Deze verbeteringen zijn gerealiseerd door specifieke securityprojecten en door de lijnorganisatie zelf. Enkele van deze securityprojecten zijn als onderdeel van het transitieprogramma (Securityspoor) afgerond of worden momenteel als onderdeel van het transformatieprogramma (Digitale weerbaarheid versterken) nog uitgevoerd.

Uiteindelijk zijn/worden de eindproducten van deze securityprojecten aan de lijnorganisatie van SSC-ICT overgedragen.

In de tussentijd zijn de dreigingen voor de Rijksoverheid op het gebied van cybersecurity significant toegenomen als gevolg van technologische ontwikkelingen en geopolitieke spanningen. Cybercriminele organisaties en statelijke actoren zijn wereldwijd actief om door middel van geavanceerde aanvalstechnieken computersystemen binnen te dringen om hun malafide doelen na te streven.

Daarnaast vereist de komst van nieuwe wet- en regelgeving (NIS2) ook aanvullende maatregelen. De benodigde aanpassingen op al bestaande, maar ook aanvullende maatregelen grijpen in op het gebied van architectuur, beleid, organisatie, governance, processen, mensen en technologie.

Daarom heeft SSC-ICT 'Security First' als prioriteit in 2024 benoemd en dit wordt voortgezet in 2025. Het securityprogramma dat in 2024 is opgesteld, loopt door in 2025.

Doelstellingen securityplan: Versnellen digitale weerbaarheid. Het integraal securityplan heeft tot doel om de SSC-ICT competenties, processen en diensten met betrekking tot cybersecurity in de breedte (BZ, maar ook andere afnemers binnen het verzorgingsgebied van SSC-ICT) op een hoger peil te brengen, door te groeien richting hogere securityvereisten (BBN3/TBB4/ABDO/ABRO) en ook compliant te worden met nieuwe regelgeving met betrekking tot NIS2. We schatten dat dit programma in 2025 wordt afgerond.

Het integraal securityplan omvat alle security gerelateerde verbeterinitiatieven, en stemt af met andere, relevante projecten en lijnactiviteiten, zoals bijvoorbeeld LCM.

3 Bedrijfsvoering

In het jaarplan ligt de focus op het efficiënt en effectief uitvoeren van onze primaire processen. Bedrijfsvoering speelt hierbij een essentiële, ondersteunende rol. Een solide bedrijfsvoering is noodzakelijk voor een soepel verloop van deze processen en helpt ons om aan diverse verplichtingen te voldoen. Dit omvat naleving van wettelijke richtlijnen, zoals de rijksbegrotingsvoorschriften, (inter)departementale afspraken zoals de Baseline Informatiebeveiliging Rijksdienst (BIR) en afspraken met onze eigenaar en andere stakeholders. In dit hoofdstuk geven we aan wat het plan is op het gebied van onze bedrijfsvoering, specifiek op het gebied van personeel en financiën.

3.1 Personeel

Om onze doelstellingen te behalen, is de inzet van mensen en middelen nodig. Op P&O gebied geldt een aantal normen waaraan SSC-ICT als uitvoeringsorganisatie moet voldoen vanwege rijksbrede of BSK-specifieke afspraken. Dat zijn op dit moment:

3.1.1 Formatie en bezetting

SSC-ICT streeft, gebaseerd op de budgetweek 2024, naar een gemiddelde bezetting van 1368,24 fte over 2025. Onze maximale formatie betreft 1188,3 fte op basis van het Organisatie- en Formatierapport (O&F-rapport). We streven naar een maximaal percentage extern personeel van 10,6%. Dit percentage is gebaseerd op de uitkomsten van de budgetweek voor 2025 en moet nog verwerkt worden in het Stuurbord (KPI 29).

3.1.2 Ziekteverzuim

Ziekteverzuim is een belangrijke graadmeter voor het welzijn van onze medewerkers en heeft tevens invloed op de productiviteit van SSC-ICT. Om die reden is het opgenomen in een KPI (7: voortschrijdend arbeidsverzuim) waarin zowel het voortschrijdend jaargemiddelde als het ziekteverzuimpercentage van het afgelopen kwartaal is weergegeven. We streven naar een maximaal verzuimpercentage van 4,5%. SSC-ICT blijft inzetten op het voorkomen en aanpakken van het ziekteverzuim. De verzuimcoördinator en preventiemedewerkers in samenwerking met bedrijfszorg (O&Prijk) spelen hier een belangrijke rol in. Onder andere door specialistische hulp te bieden.

3.1.3 Inclusiviteit

Binnen SSC-ICT staat inclusiviteit en inclusieve werving hoog in het vaandel. Het omvat echter meer dan enkel het werven van specifieke doelgroepen, zoals statushouders en personen met een arbeidsbeperking. Een werkelijk inclusieve benadering vraagt om een integrale kijk op het gehele werving- en selectieproces, met als doel om een werkelijke representatie van de samenleving te realiseren en tegelijkertijd elke vorm van vooringenomenheid in de selectie uit te sluiten.

Inclusieve werving betekent dat we kritisch kijken naar onze procedures en ervoor zorgen dat elk aspect van het proces vrij is van mogelijke discriminatie. Zo wordt er bijvoorbeeld bewust gelet op het uitsluiten van leeftijdsdiscriminatie en genderbias. In vacatures worden genderneutrale termen gebruikt en wordt er geen onderscheid gemaakt in termen van man of vrouw. Het gaat om de vaardigheden en capaciteiten van de kandidaat en niet om achtergrondkenmerken die niet relevant zijn voor de functie.

SSC-ICT streeft ernaar de wervings- en selectieprocessen zo in te richten dat gelijke kansen worden gewaarborgd, bijvoorbeeld door het toepassen van objectieve selectiecriteria, de mogelijkheid om anoniem te solliciteren en training in vooroordelen voor recruiters en selectiecommissies.

Concreet betekent dit voor SSC-ICT dat alle werving en selectie objectief en transparant moet verlopen. Hierbij worden in de nabije toekomst instrumenten als gestructureerde interviews en competentiegerichte vragen ingezet om ervoor te zorgen dat elke kandidaat op dezelfde manier wordt beoordeeld. Het is essentieel dat inclusiviteit verder reikt dan de selectie van specifieke

doelgroepen en dat het een fundamentele rol speelt in hoe wij als SSC-ICT werven, selecteren en talenten waarderen.

3.1.4 Quotum wet Banenafpraak

In het sociaal akkoord van 11 april 2013 hebben het kabinet en sociale partners (werkgevers en werknemers) afgesproken dat ze banen gaan creëren bij reguliere werkgevers voor mensen met een arbeidsbeperking. De Wet banenafpraak en quotum arbeidsbeperkten regelt een aantal belangrijke zaken die werkgevers nodig hebben om de mensen uit de doelgroep op de banen te plaatsen en om te monitoren of de werkgevers de extra banen in een jaar hebben gerealiseerd. Het tweede deel van de afspraak uit het sociaal akkoord is de quotumregeling. De quotumregeling kan ingaan als het aantal banen van de banenafpraak niet wordt gehaald. De wet regelt ook een aantal zaken voor de situatie wanneer deze quotumregeling geactiveerd is.

De aandacht voor het aantrekken en het borgen van het aandeel arbeidsparticipanten binnen SSC-ICT blijft ook in 2025 onverminderd van belang gezien een (lichte) stijging van het te behalen quotum.

3.1.5 Geregistreerde P-gesprekken

De dialoog tussen leidinggevende en medewerker is essentieel voor zowel de ontwikkeling van SSC-ICT als die van de medewerkers zelf. Binnen de rijksoverheid hanteren we één uniforme gesprekscyclus, waarbij er binnen het ministerie van BZK minimaal één personeelsgesprek per jaar plaatsvindt. Bij SSC-ICT vindt de gespreksronde plaats van oktober tot en met januari, met als deadline voor registratie 1 april. De norm is dat 85% van de medewerkers een geregistreerd verslag heeft in P-Direkt. Gesprekken kunnen ook buiten deze vaste periode plaatsvinden. Nieuwe medewerkers voeren binnen zes weken na indiensttreding een startgesprek. Elk onderdeel van SSC-ICT dient aan de 85%-norm te voldoen en waar nodig toe te lichten hoe dit behaald wordt.

3.1.6 Schijnzelfstandigheid

Naast de genoemde normen zal SSC-ICT de schijnzelfstandigheid zoveel mogelijk terugdringen. Het is cruciaal dat maatregelen worden getroffen om de continuïteit en modernisering van de dienstverlening niet in gevaar te brengen. Daarbij zet SSC-ICT in op verambtelijking, het werven op vaste medewerkers en inzet op resultaatgerichte outsourcing van werkzaamheden.

3.2 Financieel

SSC-ICT is een financieel gezonde organisatie, waarbij het resultaat (beperkt) 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. We streven naar een maximaal weerstandsvermogen welke is toegestaan tot ca. 16,5 mln. om eventuele negatieve resultaten op te vangen. De staat van baten en lasten is opgenomen in bijlage 7.1. In de staat van baten en lasten is € 5,5 mln. aan kosten voor externe inhuur opgenomen voor Transformatie. Deze wordt bekostigd door een bijdrage van de Eigenaar bestaande uit het surplus Eigen Vermogen.

3.2.1 Betaalgedrag

SSC-ICT dient zich te conformeren aan de Rijksbrede norm van 95% voor betalingen aan derden binnen een termijn van dertig dagen. Elke maand rapporteert SSC-ICT intern het betaalgedrag inclusief het voortschrijdend gewogen gemiddelde betaalgedrag (per business unit). Deze rapportage wordt gedeeld binnen de organisatie zodat gemonitord en gestuurd kan worden op de norm.

3.2.2 Onrechtmatigheden

SSC-ICT rapporteert over de te verantwoorden comptabele financiële onzekerheden (onrechtmatigheden) via het Rechtmatigheidsdashboard. Deze wordt periodiek door onze Interne Audit afdeling aangevuld op basis van de geconstateerde onrechtmatigheden.

3.2.3 AR en ADR bevindingen

De Audit Dienst Rijk heeft over 2022 en 2023 met betrekking tot het inkoopbeheer van inhuur externen onrechtmatigheden geconstateerd. De Algemene Rekenkamer heeft deze bevindingen als

onvolkomenheid in hun Rapport bij het Jaarverslag opgenomen. Dit had betrekking op de volgende bevindingen:

1. toetsing van de knock-outcriteria (kandidaten voldoen niet aan de door SSC-ICT gestelde eisen of dit blijkt niet toereikend uit het inkoopdossier);
2. onvolledige formulering van verlengingsopties (voor de leveranciers is het vooraf niet altijd duidelijk voor welke periode zij inschrijven).

Naar aanleiding hiervan heeft SSC-ICT een verbeterplan opgesteld, met maatregelen in zowel de eerste, tweede als de derde lijn. Interne controle is ingezet om te monitoren of onrechtmatigheid op deze aspecten in voldoende mate afneemt. SSC-ICT zal de verbeteringen continueren met de verwachting dit soort onrechtmatigheden in voldoende mate terug te dringen.

4 Inkoop

SSC-ICT is verantwoordelijk voor het eigen inkoopbeheer en toepassing van het inkoopbeleid. Een inkoopkalender helpt SSC-ICT bij het tijdig starten en afronden van aanbestedingen. In onderstaande tabel is de inkoopkalender van SSC-ICT weergegeven.

Inkoopkalender	Rijkscategorie	Geraamd bedrag excl. BTW	Type aanbesteding	Einddatum aanbesteding	Beoogde ingangsdatum nieuwe ovk	Overige risico's / bijzonderheden	Welke MVOI-criteria worden toegepast
Raam OVK IWR laptops	IWR/RVO	110 mio	EA	okt-25	1-11-2025	beperkte marktwerking	Rijksbreed
RaamOVK beeldscherm	IWR/RVO	1 mio	EA	medio 2025	medio 2025	beperkte marktwerking	Rijksbreed
RaamOVK Road 2024 server	DUO	120 mio (benadering)	EA	medio 2025	medio 2025	heel agressieve markt, mogelijk rechtsgang	Rijksbreed
RaamOVK network	DUO	100 mio	EA	was eind 2024	Q1 2025?	heel agressieve markt, mogelijk rechtsgang	Rijksbreed
RVICTO	IUC	onbekend	EA	mrt-26	1-2-2026		Onbekend
Inhuur HR Professionals	RWS	2.25 mio	EA	31-12-2024	1-1-2025		Onbekend
IFAR	JUS	onbekend	EA	12-7-2026	1-5-2026		Onbekend
IM	I&W	onbekend	EA	9-2-2024	9-2-2026	Deze overeenkomst is onrechtmatig en de uitgaven die hieronder gedaan worden aangemerkt als geïmporteerde onrechtmatigheid.	SROI
OA	I&W	onbekend	EA	15-3-2024	14-3-2028	Deze overeenkomst is rechtmatig	SROI
RedHat	SSC-ICT	1.1 mio	MOA	27-11-2024	28-11-2024	Afname onder EAP2023	Rijksbreed
VMware	SSC-ICT	13 mio	MOA	20-12-2024	21-12-2024	Afname onder EAP2023, risico: introductie geheel nieuw licentiemodel	Rijksbreed
CITRIX	SSC-ICT	3,5 mio	MOA	31-12-2024	1-1-2025	Afname onder EAP2023, risico: introductie geheel nieuw licentiemodel	Rijksbreed
Oracle support	SSC-ICT	3.1 mio	MOA	23-11-2023	24-11-2024	Afname onder EAP2023	Rijksbreed
TOPdesk	SSC-ICT	888k	MOA	31-12-2024	1-1-2025	Afname onder EAP2023, nieuwe 3-jarige ovk afsluiten (geraamd bedrag is per jaar)	Rijksbreed
Ibabs Pro voor Blackberry	SSC-ICT	652k	MOA	20-12-2024	1-1-2025	Afname onder EAP2023	Rijksbreed
Blackberry y UEM Suite User Licence + Prem Support	SSC-ICT	5.7 mio	MOA	nov-25	1-12-2025	Afname onder EAP2024	Rijksbreed
Blackberry 1000x Spark UEM Suite	SSC-ICT	132k	MOA	nov-25	1-12-2025	Afname onder EAP2025	Rijksbreed
IBM SPSS	SSC-ICT	260k	MOA	sep-25	1-10-2025	Afname onder EAP2026	Rijksbreed
Ivanti (31-12-2026 end of life) 31-12-2025	SSC-ICT	1.9 mio	MOA	nov-25	31-12-2025	Afname onder EAP2027	Rijksbreed
Microfocus NetIQ	SSC-ICT	209k	MOA	mrt-25	1-4-2025	Afname onder EAP2028	Rijksbreed
Splunk	SSC-ICT	2.5 mio	MOA	okt-25	4-11-2025	Afname onder EAP2029	Rijksbreed
Trellix/McAfee	SSC-ICT	232k	MOA	mei-25	25-6-2025	Afname onder EAP2030	Rijksbreed
Multifunctionals	IWR	2.5 mio	EA	Q4 2024	1-5-2025	Afname onder EAP2031	Rijksbreed
Noodcommunicatie BZ	SSC-ICT	2.5 mio	EA	Q1 2025	Q3 2025	Gaat mogelijk over naar BZK/Unified communication	ntb
IT dienstverlening	SSC-ICT	500k	EA	11-12-2024	13-5-2025	Overbruggingsovereenkomst	Social Return
Packaging	SSC-ICT	320k	EA	Q1 2025	Q3 2025		nvt
Zoek & Vind	SSC-ICT	300k	EOA	Q3 2024	1-1-2025	Er is maar 1 partij die het echt kan	nvt
IRD	SSC-ICT	450k	EA	Q1 2025	Q3 2025		nvt

5 Aandachtspunten vanuit de eigenaar

In dit hoofdstuk wordt toegelicht hoe we omgaan met de aandachtspunten vanuit de eigenaar in 2025.

5.1 Prestaties, risico's en middelen (kernspel):

Ons succes in 2024 wordt gemeten aan de hand van het behalen van de KPI's (bijlage 7.2). 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.

We doen het als organisatie goed als klanten(regiepartijen) en eindgebruikers tevreden zijn, het aantal Major Incidenten tot een minimum beperkt wordt, maar in ieder geval onder de gestelde norm blijft. SSC-ICT streeft naar leverbetrouwbaarheid die kan worden afgelezen uit de projecttevredenheid en het tijds levering van offertes, kwalitatieve resultaten uit NSK's en projecten en standaard dienstverlening. Medewerkerstevredenheid speelt hierbij een belangrijke rol voor het management, waarbij aandacht is voor het zoveel als mogelijk beperkt houden van het ziekteverzuim.

5.2 Bedrijfshygiëne op orde

SSC-ICT zal net zoals voorgaand jaar blijvend 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. Onderdeel daarvan is het beperken van de assets die niet gekoppeld zijn aan een afnemer. DFA's worden tijdiger opgesteld en gedeeld met onze afnemers.

SSC-ICT vervolgt in 2025 het ontwikkelen van dataplatformdiensten. Gelet op het toenemende belang van data en datagedreven werken, sturen en controleren, willen wij onszelf én onze (externe) afnemers hierin ondersteunen door middel van een goede data- en BI-architectuur en -infrastructuur.

De realisatie geschiedt binnen de (data)architectuurkaders 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 is het uitgangspunt dat de ontwikkelde producten (Enterprise Dataplatform) niet alleen SSC-ICT dienen, maar dusdanig generiek en modulair van opzet is dat deze (na ontwikkelen van de dienst) ook als dienstverlening aan externe klanten kan worden aangeboden. Dit Enterprise Dataplatform is een middel om gestructureerde data op te slaan, waarna met behulp van gevalideerde datasets deze data als informatie getoond kan worden in de BI-oplossing. Voor de concretisering van deze oplossing zijn twee fases gedefinieerd, te weten:

Fase 1: Omgeving implementeren op basis van standaardbouwblokken die geleverd worden binnen/door SSC-ICT.

Fase 2: Na Fit-Gap analyse omgeving uitbreiden met eventueel tools vanuit de markt.

5.3 Maatschappelijk verantwoord acteren

Momenteel lopen er verschillende duurzaamheidsinitiatieven binnen SSC-ICT. Als een van de grootste ICT-dienstverleners van het Rijk heeft SSC-ICT een voorbeeldfunctie op het gebied van duurzaamheid. Het streven is daarom om in 2030 ons grondstoffengebruik met 50% te verminderen en in 2050 volledig circulair te zijn. Dit betekent dat de producten en grondstoffen steeds opnieuw gebruikt gaan worden. Het past binnen het beleid van het ministerie van BZK en

sluit aan op de doelstelling van het Klimaatakkoord van Parijs. SSC-ICT heeft op het gebied van duurzaamheid meerdere initiatieven die in dit Jaarplan worden toegelicht.

5.3.1 Pilot 'Devices inleveren'

In overleg met CIO Rijk is besloten komend jaar een pilot te draaien voor circulair gebruik van devices. Er worden voorbereidingen getroffen om begin 2025 met de pilot te kunnen starten. De pilot heeft als doel om gebruikers van ICT-middelen binnen het Rijk positief te stimuleren om zorgvuldig om te gaan met hun spullen en om bij te dragen aan een langere gebruiksduur. Het is de bedoeling om de pilot uit te voeren in samenwerking met één of twee departementen gedurende een periode van tenminste een half jaar, met daarbij ook voorbereidingstijd en evaluatie. Om uit te zoeken waar in de keten de kansen en de knelpunten zitten, heeft CIO Rijk de afgelopen periode een aantal ketenateliers georganiseerd. Hierbij waren vertegenwoordigers van SSC-ICT en andere organisatieonderdelen betrokken. Eén belangrijk signaal hieruit is dat veel hardware verloren gaat aan de gebruikerskant. Niet alleen door schade (honderden per maand, waaronder veel kapotte schermen), maar ook door het niet of te laat inleveren (apparaten eindigen nogal eens vergeten in een laatje).

5.3.2 Deelproject 'Sustainability Health Check'

In juli van dit jaar is het project 'Sustainability Health Check' gestart met een verwacht eindresultaat in juli 2025. Het is de bedoeling dat er een dynamisch dashboard komt voor de klanten van SSC-ICT, waardoor zij inzicht krijgen in de CO₂ footprint en circulariteit van de organisatie. Door middel van een zogenaamde button op het openingsscherm kan iedere individuele medewerker eveneens inzicht krijgen in de CO₂ footprint van zijn/haar gebruik van de laptop.

5.3.3 Schonen en herinzet overtollige devices

Tot op heden worden laptops binnen het verzorgingsgebied van SSC-ICT aan het einde van hun economische levensduur overgedragen aan de Dienst der Domeinen (DRZ), waarbij de informatiedragers (harde schijven) door DRZ worden verwijderd en vernietigd. SSC-ICT en DRZ willen intensief samenwerken om dergelijke devices op hoogwaardige wijze te schonen, zodat deze voor hergebruik kunnen worden ingezet.

Laptops worden nu nog, na afloop van hun economische levensduur, als overtollig materieel met behoud van BIOS-wachtwoord overgedragen aan DRZ. Daar worden de informatiedragers verwijderd en vernietigd. Eventueel bruikbare onderdelen (chassis, behuizing) worden zo mogelijk verkocht. Dit proces is historisch gegroeid en logischerwijze verklaarbaar, maar vanuit oogpunt van circulariteit verre van optimaal. Het is de bedoeling om het schonen van overtollig verklaarde laptops te doen plaatsvinden bij DRZ, dat dergelijke werkzaamheden met behulp van AIVD/NBV-software en inzet van Binnenwerk al verricht voor andere ICT-aanbieders binnen het Rijk.

5.3.4 Energy Optimiziation Assesement

Cisco heeft in opdracht van SSC-ICT een Energy Optimiziation Assesement uitgevoerd. Met behulp van deze meting zal Cisco een advies formuleren; een advies dat gericht is op het reduceren van energieverbruik van Cisco-apparatuur in ODC Rijswijk en kostenbesparing. Cisco stelt benchmarks voor energie-efficiëntie vast voor de fysieke infrastructuur van ODC Rijswijk om inzicht te verkrijgen in de efficiëntie van de bestaande koeling, het energieverbruik en de kosten. Dit assessment biedt uiteindelijk analyses en aanbevelingen om SSC-ICT te helpen bij het efficiënt upgraden en uitbreiden van het vermogen van de koeling, en de ruimte om nieuwe apparatuur te ondersteunen of een nieuwe faciliteit te ontwerpen. Met deze aanbevelingen gaat SSC-ICT in 2025 verder.

5.3.5 Nulmeting Duurzaamheid

In 2025 wordt gestart met de uitvoering van een zogenaamde nulmeting op de dienstverlening van SSC-ICT. Momenteel worden de data die daarvoor nodig zijn, geïnventariseerd. Met de uitkomst van de nulmeting kunnen de resultaten van toekomstige duurzaamheidsinitiatieven worden gemeten en vergeleken. Bovendien kan dan concreet aangetoond worden welke besparing deze hebben opgeleverd.

5.3.6 VBR Duurzaamheidsopgave

VBR heeft een uniforme VBR-aanpak bedacht om tot verduurzaming van de bedrijfsvoering te komen en daarmee tot verduurzaming van de dienstverlening. Met deze aanpak krijgt SSC-ICT de mogelijkheid om de huidige situatie te inventariseren en te verduurzamen.

5.4 Materieel beheer

In het jaarplan van 2025 wordt blijvend aandacht 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. Het Just-in-Time principe zal worden gehanteerd. Ook accessoires worden toegevoegd aan het uitgifteproces. Door gebruikers intensiever te informeren wordt geprobeerd oude devices tijdiger te ontvangen.

5.5 Digitale 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 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.

6 Risicobeheer en Compliance

In 2025 zullen op het gebied van risicomanagement en informatiebeveiliging stappen worden gezet. Het securityprogramma, dat in 2024 is gestart, bevat onder andere de ontwikkeling van het risicomanagementbeleid (Thema 3 en 13). Een eerste concept is in 2024 opgesteld, en de definitieve versie wordt begin 2025 verwacht. Vervolgens zal een implementatie- en bewustwordingstraject worden uitgerold, gericht op het versterken van risicobewustzijn binnen de organisatie en het naleven van het risicomanagementbeleid.

Een belangrijke focus in 2025 is de verdere ontwikkeling en invoering van een verbeterde risicotaxonomie, die zal zorgen voor een consistent begrippenkader. Daarnaast zullen de governancestructuur en het interne controlframework (ICF) verder worden uitgewerkt en geïmplementeerd binnen het securityprogramma. Dit alles is erop gericht om een fundament te leggen voor risicobeheer en compliance, met als doel in oktober 2025 NIS2-compliant te zijn.

Wat betreft de strategische risico's zal SSC-ICT in januari 2025 de in 2023 gedefinieerde risico's evalueren en eventueel aanpassen of aanvullen. Op deze strategische risico's zal SSC-ICT in 2025 gericht sturen. Hoewel er in 2024 al diverse maatregelen zijn genomen om risico's te beheersen, is de effectiviteit van deze maatregelen nog niet volledig inzichtelijk gemaakt. In 2025 zal worden onderzocht hoe SSC-ICT deze effectiviteit kan meten en monitoren en vervolgens daarop kan sturen

Daarnaast is SSC-ICT bezig met het aanschaffen van een GRC-tool. Deze tool draagt bij aan het verbeteren van de traceerbaarheid en transparantie van risicobeheersingsmaatregelen en auditprocessen, wat zorgt voor een verdere professionalisering van het risicomanagementproces.

Verder zal in 2025 een Business Continuity Management (BCM) programma worden gestart om SSC-ICT voor te bereiden op mogelijke verstoringen in kritieke bedrijfsprocessen. Dit draagt bij aan het proactief beheersen van risico's, maar ook aan het waarborgen van de continuïteit van de bedrijfsvoering van SSC-ICT en de tevredenheid van de klanten.

Onderstaande risicomatrix wordt in januari herijkt. Mogelijke wijzigingen worden dan nog doorgevoerd.

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 planningen.</p> <p>3. Processen ontwikkelen voor vaststellen haalbare planningen</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 blijven in de ontwikkeling. 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>

7 Bijlagen

7.1 Bijlage 1 - Ontwerpbegroting SSC-ICT 2025 – 2029

Begroting van baten-lastenagentschap voor het jaar 2025 (bedragen x € 1.000)

	Stand Slotwet	Vastgestelde begroting,	2025	2026	2027	2028	2029
Baten							
- Omzet	370.959	372.174	432.478	450.807	466.112	480.275	494.906
<i>waarvan</i> omzet moederdepartement	111.482	102.939	119.618	122.011	124.451	126.940	129.479
<i>waarvan</i> omzet overige departementen	258.479	268.202	311.659	317.892	324.250	330.735	337.350
<i>waarvan</i> omzet derden	998	1.033	1.200	1.224	1.249	1.274	1.299
Rentebaten	0	0	0	0	0	0	0
Vrijval voorzieningen	2.328	0	0	0	0	0	0
Bijzondere baten	0	0	0	0	0	0	0
Totaal baten	373.287	372.174	432.478	450.807	466.112	480.275	494.906
Lasten							
Apparaatskosten	321.367	324.426	387.883	399.610	413.789	426.800	440.255
- Personele kosten	164.320	169.000	199.607	207.192	217.137	225.822	234.855
<i>waarvan</i> eigen personeel	100.858	108.565	114.572	118.926	124.634	129.620	134.804
<i>waarvan</i> inhuur externen	58.581	55.069	77.166	80.098	83.943	87.301	90.793
<i>waarvan</i> overige personele kosten	4.881	5.366	7.869	8.168	8.560	8.902	9.258
- Materiële kosten	157.047	155.426	188.276	192.418	196.652	200.978	205.399
<i>waarvan</i> apparaat ICT	133.195	126.322	149.676	152.969	156.335	159.774	163.289
<i>waarvan</i> bijdrage aan SSO's	19.399	21.864	27.887	28.501	29.128	29.769	30.423
<i>waarvan</i> overige materiële kosten	4.453	7.240	10.713	10.948	11.189	11.435	11.687
Rentelasten	1.321	799	800	817	835	853	872
Afschrijvingskosten	50.045	47.109	49.295	50.380	51.488	52.621	53.779
- Materieel	42.894	39.276	41.758	42.677	43.616	44.575	45.556
<i>waarvan</i> apparaat ICT	42.894	39.276	41.758	42.677	43.616	44.575	45.556
<i>waarvan</i> overige materiële afschrijvingskosten	0	0	0	0	0	0	0
- Immaterieel	7.151	7.833	7.537	7.703	7.873	8.046	8.223
Overige lasten	3.151	0	0	0	0	0	0
<i>waarvan</i> dotaties voorzieningen	2.461	0	0	0	0	0	0
<i>waarvan</i> bijzondere lasten	690	0	0	0	0	0	0
Totaal lasten	375.884	372.334	437.978	450.807	466.112	480.275	494.906
Saldo van baten en lasten gewone	-2.597	-160	-5.500	0	0	0	0
Agentschapsdeel Vpb-lasten	-1	0	0	0	0	0	0
Saldo van baten en lasten	-2.596	-160	-5.500	0	0	0	0

7.2 Bijlage 2 - KPI's 2025

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 Kritische 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%
76	Percentage software in support	Digitale weerbaarheid versterken	COO	>	90,0%
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	<	€ 67.600
22	Gebruikerstevredenheid	Klantgerichtheid verhogen	COO	>	7,0
30	Klanttevredenheid beleving	Klantgerichtheid verhogen	COO	>	7,0
36	Projecttevredenheid bij opdrachtgevers	Klantgerichtheid verhogen	COO	>	7,0
10	Medewerkerstevredenheid	Talent en organisatie verder ontwikkelen	CFO	>	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%
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