



SSC-ICT
Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties

JAARVERSLAG SSC-ICT 2024





3e VMR 2024

Versie 1.0

Datum 19 maart 2025
Status Definitief

Inhoudsopgave

Inleiding—4

1 Managementsamenvatting—5

1.1 Terugblik op 2024—5

2 Transformatie—6

2.1 Transformatiefase staat centraal—6

2.2 Langetermijndoelstellingen—6

2.3 Klantgerichtheid verhogen—6

2.4 Dienstverlening optimaliseren en moderniseren—6

2.5 Digitale weerbaarheid versterken—6

2.6 Talent en organisatie verder ontwikkelen—7

2.7 Financieel gezonde organisatie met beperkt positief resultaat—10

2.8 Verantwoordingsinformatie t.a.v. Rijksinkoopbeleid, wet- en regelgevolg & inkoopbeheer—10

3 Dienstverlening SSC-ICT—13

3.1 Digitale werkomgeving Rijk—13

3.2 Housing & hosting services—14

3.3 Applicatieservices—15

3.4 Locatiegebonden services—16

3.5 Security services—17

3.6 Supporting services—18

4 Bedrijfsvoering—19

4.1 Personeel—19

4.2 Huisvesting – hybride werken—19

4.3 Financiële functie versterken—19

4.3.1 Baten en lasten begroting—19

4.3.2 (Meerjaren)investeringsplan 2024—21

5 Aandachtspunten van de eigenaar—23

5.1 Meerjarenperspectief—23

5.2 Prestaties, risico's en middelen (kernspel)—23

5.3 Bedrijfshygiëne op orde—24

5.4 Maatschappelijk verantwoord acteren—24

6 Risicoparagraaf—25

7 Kritische Performance Indicatoren (KPI) 2024—27

7.1 1 Financieel resultaat positief x € 1.000—27

7.2 5 Betaalgedrag—27

7.3 7 Voortschrijdend arbeidsverzuim—28

7.4 9 Medewerkers met personeelsgesprek—28

7.5 15 Aantal Major Incidenten—29

7.6 17.1 Beschikbaarheid RWO—29

7.7 17.2 Beschikbaarheid Kritische Panden—29

7.8 17.3 Beschikbaarheid Applicatieomgeving—30

7.9 17.4 Beschikbaarheid Datacenter en Netwerkdiensten—30

7.10 22 Gebruikerstevredenheid—30

7.11 25 Levertijd standaarddiensten—30

7.12 29 Externe inhuur—31

7.13	30 Klanttevredenheid beleving—31
7.14	34 Projecten op tijd—32
7.15	35 Project binnen budget—32
7.16	36 Projecttevredenheid bij opdrachtgevers—32
7.17	38 Offertes op tijd—33
7.18	40 Dekkingsgraad Flexera agents—33
7.19	56 Percentage server Hardware in support—33
7.20	69 Realiseren Investeringsplanning * € 1.000—34
7.21	71 Feitelijke bezetting binnen toegestane bezetting—34
7.22	74 Percentage voortgang oplossen auditbevindingen—34
7.23	76 Percentage software in support—34

Bijlage 1 Financiële rapportage—36

Inleiding

In een snel veranderende digitale wereld staat SSC-ICT voor de uitdaging om zijn dienstverlening te transformeren en toekomstbestendig te maken. De focus ligt op een veilige, wendbare en klantgerichte organisatie die blijvende waarde levert aan de Rijksoverheid. In het laatste tertaal van 2024 is er extra nadruk gelegd op cruciale speerpunten zoals security, cloud en wendbaarheid, met gerichte investeringen om deze doelen te realiseren.

Een van de belangrijkste pijlers van deze transformatie is het verhogen van de klantgerichtheid. Dit wordt bereikt door nauwere samenwerking met afnemers, het stroomlijnen van ketenprocessen en het stimuleren van co-creatie. Daarnaast zet SSC-ICT zich in voor de optimalisatie en modernisering van zijn dienstverlening, onder andere door de implementatie van Agile Release Trains en een BIO-compliant cloudplatform.

Om digitale weerbaarheid te versterken, wordt er veel aandacht besteed aan security, zowel in de voorbereiding van de nieuwe werkomgeving (DWR 2.0) als in bewustwordingscampagnes voor medewerkers. Tegelijkertijd blijft SSC-ICT investeren in zijn mensen: werving en selectie zijn geoptimaliseerd, de SSC-ICT Academie stimuleert continue ontwikkeling, en leiderschap en samenwerking krijgen steeds meer vorm via gerichte programma's en initiatieven.

Naast deze organisatorische en technologische verbeteringen werkt SSC-ICT aan een financieel gezonde en efficiënte organisatie. Door scherpere ramingen, verbeterde projectafsluiting en striktere monitoring van financiële processen, wordt gestuurd op een duurzaam en verantwoord beheer. Bovendien werken we aan een duurzamere inkoopstrategie, waarbij maatschappelijk verantwoord ondernemen centraal staat. Deze initiatieven vormen samen de kern van onze transformatie, met als doel een moderne, robuuste en klantgerichte organisatie te blijven, klaar voor de toekomst.

1 Managementsamenvatting

1.1 Terugblik op 2024

In mei 2024 trad ik aan als CEO van SSC-ICT. Hiermee sprong ik op een rijdende trein, waarvan ik kan zeggen dat het een plezierige reis is geweest die absoluut naar meer smaakt, maar in het bestek van deze VMR vooral om een terugblik vraagt.

In 2024 stond wederom het transformatietraject centraal met focus op vier hoofdthema's: klantgerichtheid, optimale dienstverlening, digitale weerbaarheid en cultuur- en gedragsverandering. Het werken aan deze thema's heeft geleid tot een aantal aansprekende resultaten zoals:

- het voorbereiden inrichten van cloud(-like) dienstverlening waar onze afnemers vanaf 2025 gebruik van kunnen maken.
- versnelde dienstverlening door handmatige processen te automatiseren en verdere inrichting van ons selfserviceportal met diverse 'tegeltjes'.
- het toekennen van (beheer-)rechten op basis van RBAC en verbeterde informatiebeveiliging zowel vanwege verdere professionalisering van ons SOC en interdepartementale samenwerkingen, gerichte maatregelen in de ICT-infrastructuur voorkomend uit het Integraal Security Programma,
- het starten van diverse proeftuinen op het gebied van Agile werken ter verbetering van onze wendbaarheid en executiekracht.
- het intensiveren van lifecycle management, waarbij we achterstallig onderhoud inzichtelijk hebben gemaakt via een aansprekend dashboard en de nodige stappen hebben gezet om verouderde systemen uit te faseren en te vervangen.
- het beperken van externe inhuur en in het bijzonder de actieve afbouw van schijnzelfstandigheid binnen SSC-ICT.

Net als bij de meeste organisaties is er ruimte voor verbetering. Zo gaan we komend jaar nog voortvarend door met onze transformatie. Ook willen we het arbeidsverzuim verder terugdringen en is verbetering mogelijk in het op tijd afronden van projecten. Parallel zijn we doende met het herijken van onze meerjarige strategie, zodat we weer een richtsnoer hebben voor de komende jaren. Vanzelfsprekend investeren we in 2025 ook in onze belangrijkste 'assets'; de medewerkers van SSC-ICT. En één ding is al zeker, gelet op de grote dynamiek in de wereld en ons vakgebied: 2025 wordt geen saai jaar.

2 Transformatie

2.1 Transformatiefase staat centraal

Het doel van de transformatie voor SSC-ICT is om te komen tot een organisatie waarin we de vertrouwde I(C)T-partner van en voor de Rijksoverheid zijn. Dit houdt in het leveren van blijvende klantwaarde, vanuit een toekomstgerichte (cloud-ready), veilige (security) en wendbare (agile) organisatie.

Gezien de afronding van de transformatie in 2025, is in het laatste tertaal van 2024 meer focus aangebracht op basis van de speerpunten: Security, Cloud en Wendbaarheid..

2.2 Langetermijndoelstellingen

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

2.3 Klantgerichtheid verhogen

Eén van de doelstellingen van de transformatie is het verhogen van de klantgerichtheid. Enerzijds doet SSC-ICT dat door steeds vaker projecten in co-creatie op te pakken op basis van door afnemers aangedragen use cases, anderzijds doen we dit door meer te sturen op samenhang in de keten (tussen de BU's). Een voorbeeld van co-creatie is het vormgeven van datadienstverlening met IenW en het SSC-ICT-brede periodieke PI-event van SSC-ICT. Noemenswaardig is verder het Integraal SecurityProgramma (ISP), waar de afnemers deel uitmaken van de governance en de samenwerking en besluitvorming in het CISO-overleg waarin alle afnemers van SSC-ICT zijn vertegenwoordigd. Tot slot dient het Cloud Competence Center of Excellence (CCoE) niet onvermeld te blijven. Het CCoE is in dit tertaal gestart met clouddienstverlening aan afnemers (op offertebasis) op basis van use cases.

Tot slot is heeft de directie afgelopen tertaal effort gestoken in het versterken van de strategisch relatie met RvIHH.

2.4 Dienstverlening optimaliseren en moderniseren

Het proces van LCM-en van klantapplicaties is in 2024 opnieuw ingericht in de vorm van de Agile Release Train Klantleveringen. In het hele proces zijn significante verbeteringen aangebracht. Via PI-events worden nu de LCM-trajecten gepland en in de maanden daarna uitgevoerd. Dit loopt goed: -van de 190 LCM-trajecten zijn er 31 afgerond, 87 in progress en 67 nog op te starten. Het tempo moet nog wel verder omhoog.

Vanuit het Cloud Competence Center is een beheerde Azure Platform dienst neergezet waarmee SSC-ICT een BIO-compliant Cloud Platform biedt op basis van Microsoft Azure waarop overheidsorganisaties, binnen het verzorgingsgebied van SSC-ICT, in een gedeelde, gecontroleerde en hoog beveiligde omgeving cloudproducten en -diensten kunnen ontwikkelen.

2.5 Digitale weerbaarheid versterken

Dit tertaal is veel effort gestoken in de voorbereiding voor de uitrol van onze nieuwe werkomgeving (DWR 2.0) in 2025; ook op securitygebied. Denk hierbij aan het mitigeren van mogelijke risico's en het inrichten van een beheer- en monitoromgeving. Dit wordt onverminderd voortgezet in 2025. Dit geldt ook voor de in het afgelopen tertaal gestarte initiatieven vanuit het ISP om de awareness op securitygebied bij SSC-ICT'ers te vergroten. Onder meer op het gebied van wachtwoorden, phishing en

specifieke trajecten voor beheerders. Vooral de bijeenkomsten hierover werden zeer goed bezocht, zowel fysiek als online. Andere aansprekende resultaten van het ISP zijn:

- Goedkeuring in het DT van het governance beleid inzake security en de aanscherping gedragsregels medewerker zijn inmiddels in uitvoering en gaat nogmaals langs de OR
- De beveiligingsplannen voor ons ODC zijn in uitvoering
- De fit-gapanalyse (0-meting) inzake NIS2 is opgeleverd
- LCM op de (BZ-)post in Brussel uitgevoerd.
- Alle ruim 1.000 beheerders van SSC-ICT werken nu volgens RBAC.
- Ruim 100.000 beheerautorisaties zijn ingetrokken met het in gebruik nemen van de nieuwe beheeraccounts op basis van RBAC.
- 81% van de service accounts (was 36%) heeft een wachtwoord dat voldoet aan het beleid en is geadministreerd.
- Verschillende educatieve en preventieve maatregelen tegen het gebruik van zwakke wachtwoorden.
- SOC-monitoring diensten buiten de NL-kantooruren

2.6 Talent en organisatie verder ontwikkelen

Werving en selectie

De extra effort die op werving en selectie heeft plaatsgevonden rendeert inmiddels. Mede hierdoor stijgt de bezettingsgraad (zie par. 4.1).

Afgelopen kwartaal zijn in totaal 96 vacatures vervuld; 25 door interne doorstroom (= intern SSC-ICT), 6 vacatures doorstroom vanuit andere Rijksorganisaties en 65 vacatures zijn ingevuld door instroom van buiten de Rijksoverheid. Over heel 2024 zijn in totaal 251 vacatures vervuld; 74 vacatures door interne doorstroom (= intern SSC-ICT), 17 vacatures doorstroom vanuit andere Rijksorganisatie en 160 vacatures zijn ingevuld door instroom van buiten de Rijksoverheid. Er zijn in 2024 46 mensen die eerst werden ingehuurd, verambtelijkt. Het afgelopen jaar zijn er 17 vacatures ingevuld middels referral.

In heel 2024 zijn er 14 trainees geweest, waarvan 6 Rijks I-trainees en 8 trainees voor een intern SSC-ICT traineeship. Deze 8 trainees hebben voor het traineeship een dienstverband gekregen bij SSC-ICT. Er is 1 Rijks I-trainee in dienst gekomen.

In totaal hebben 30 stagiaires onder interne SSC-ICT begeleiding een stageopdracht ingevuld bij SSC-ICT in 2024.

Zie ook hoofdstuk 6 punt 1.

Leren en ontwikkelen

Afgelopen jaar is gewerkt aan het inrichten van de SSC-ICT Academie om leren en ontwikkelen te stimuleren binnen de eigen organisatie.

Naast begeleiding en ondersteuning van de organisatie bij activiteiten als de management-dag en leer-/adviesvragen van individuele medewerkers en managers, zijn er 2 e-learning modules ontwikkeld: integriteit en intervisie. De Academie is betrokken bij de implementatie van de agile werkwijze (SAFe) binnen SSC-ICT. De introductie workshops SAFe agile draaien volop. De workshops hebben tot doel bewustwording, meer uniformiteit in het jargon en (indirect) bevordering van de samenwerking. De leerlijnen voor Scrum master en Product Owner zijn nagenoeg afgerond en zullen in de zomer gepubliceerd worden in het LOC. Leerlijnen voor datamanagement, cloud engineering en functioneel beheer zijn in ontwikkeling.

In nauwe samenwerking met de CISO is o.a. een teamdag georganiseerd voor alle IB'ers en security-adviseurs gericht op deskundigheidsbevordering en samenwerking. Voor het SOC is het leerpad voor de functie Security analyst ontwikkeld.

Voor de SSC-ICT trainees is het opleidingsprogramma voor het 2e jaar bepaald. Er is een uitvraag gedaan naar de behoefte voor een breder onboarding programma. Dat wordt in 2025 uitgewerkt. De rollen en verantwoordelijkheden zijn aangescherpt en daarmee zijn processen beter ondergebracht (inkoop, CBB waar relevant). Door de uitnutting van enkele percelen kunnen medewerkers een aantal IV-trainingen niet meer in het LOC vinden.

Leiderschap & organisatie

In 2024 zijn 8 casu-visie bijeenkomsten voor leidinggevenden georganiseerd. Casu-visie start met een leidinggevende die een casus of dilemma inbrengt op het gebied van leidinggeven. De werkwijze moedigt aan tot gezamenlijke probleemoplossing en het verkennen van nieuwe ideeën. Het draait niet om het hebben van pasklare antwoorden maar om het samen ontdekken ervan. De onderwerpen in 2024 waren afhankelijk van de behoefte en inbreng van leidinggevenden en uiteenlopend over afwegingen die je maakt rondom extra belonen, hoe je (blijvend) medewerkers motiveert, hoe om te gaan met verschillende situaties rondom hybride werken of relaties op de werkvloer. De bijeenkomsten sluiten aan bij het leiderschapsprofiel van SSC-ICT, dat gebaseerd is op drie pijlers: 'Ik geef ruimte en richting mét rugdekking.'; 'Ik organiseer en neem belemmeringen weg.'; 'Ik reflecteer en ben betrokken.' Op basis van deze principes is een leiderschapsprogramma in ontwikkeling. Input vanuit diverse stakeholders en ervaringen uit de praktijk liggen aan de basis hiervan. In het laatste tertaal van 2024 is de beslissing genomen om in 2025 iteratief te starten met een drietal experimenten binnen het leiderschapsprogramma.

Wendbaarheid: onderdeel van cultuur en gedragsverandering

In september zijn in samenwerking met de organisatieadviseurs van O&P Rijk de eerste functiereeksen vastgesteld om sneller te kunnen acteren wanneer sprake is van functie(her)indeling bij nieuwe of gewijzigde takenpakketten. Dit zorgt voor meer wendbaarheid in de organisatiestructuur, waarmee in een actuele behoefte wordt voorzien om - binnen een Strategische Personeelsplanning - veranderingen in de IT-technologie beter in takenpakketten te borgen. Ook veranderingen in de manier waarop we werken, zoals het introduceren van SAFe, kunnen met nieuwe functiereeksen efficiënt aan de organisatiestructuur worden toegevoegd.

Managementdag

Op 26 september 2024 werd na een Serious Game in het middagprogramma van de Leiderschapsdag BZK/VRO de dialoog aangegaan met de leidinggevenden van SSC-ICT. Het doel was om bewustzijn te creëren bij leidinggevenden dat communicatie (heen-en-weer in de lijn) en de wijze waarop je als leidinggevende communiceert essentieel is.

Op 12 november 2024 vond de 5e editie plaats van de Managementdag SSC-ICT met het thema 'Geloof in de toekomst'. Deze stond in het teken van input van managers op een SWOT-analyse voor het herijken van de meerjarenstrategie en een workshop over (beter) samenwerken. Een afvaardiging van de OR was uitgenodigd.

Integriteit

Vanuit het in 2022 vastgestelde plan van aanpak 'Bewust Integer' zijn in 2024 onderstaande activiteiten ontwikkeld, afgerond of gecontinueerd: Continue:

- Tijdens de onboarding wordt aandacht besteed aan integriteit en sociale veiligheid door middel van een presentatie en een integriteitsspel.

- Awareness gecreëerd aan de hand van verschillende communicatie-uitingen, zoals: posters, nieuwsberichten op Rijksportaal, berichten via 'Nieuwsupdate managers', artikelen in de Share, etc.
- 6 dilemmasessies of 5 dilemmaspellen georganiseerd
- In juni is een week van de 'sociale veiligheid' georganiseerd

In ontwikkeling:

Een integriteitstraining voor managers, met aandacht voor de signaalfunctie, het beschikbare handelingskader en hun voorbeeldgedrag.

Afrondende fase:

Over de kaderstelling fraudepreventie (onderdeel van integriteit) is onderzoek gedaan naar kritische bedrijfsprocessen en de daaruit voortvloeiende risico's met mitigerende maatregelen.

Het kaderstuk is vastgesteld door het DMT als een voorgenomen besluit. OR moet nog een reactie geven. Vooruitlopend hierop is begonnen met het opstellen van een implementatieplan voor een klein aantal maatregelen dat nog niet geïmplementeerd is.

Wet banenafpraak

Het te behalen quotum voor december 2024 stond voor SSC-ICT op 45,09 FTA. Omdat het quotum voor 2025 iets is verlaagd, betekent dit nu voor SSC-ICT dat zij zich moet inspannen om dit jaar nog 6 FTA in te vullen met mensen met een arbeidsbeperking op een reguliere of gearvde functie.

BZK		QUOTA EN REALISATIE WBA 2024 in FTA						DEC	
Organisatie1	Organisatie2	Eigen Contracten	Binnenwerk	Inhuur	Bezetting FTE ultimo	Quotum	Realisatie	Nog te Realiseren	% Realisatie
	DGVBR/pDGVBR/SSC-ICT	23,29	15,62		1.157,29	45,09	38,91	6,18	86,29%

In het 1^e tertaal is er één medewerker in vaste dienst gekomen bij BST. (dit had geen invloed op het aantal FTA).

In het 2^e tertaal zijn er twee medewerkers gestart vanuit Binnenwerk op gearvde functies bij BST.

In het 3^e tertaal zijn er drie medewerkers (waarvan twee van Binnenwerk) vertrokken bij BST en zijn er twee medewerkers aangesteld bij CTO en BIS. In het 3^e tertaal is er geïnvesteerd in de afstemming met Binnenwerk over het werven van (vier) nieuwe Binnenwerkers t.b.v. Logistiek (schooning wachtwoorden-straat) voor start in februari 2025.

De realisatie in december 2024 (86,29%) is t.o.v. de realisatie in december 2023 (88,54%) -gedaald met 2,25%.

We zagen in 2024 dat het lastig is om een match tot stand te brengen op basis van de profielen die vanuit SWOM (Stichting Studeren en Werken op Maat) en het UWV werden voorgelegd. De reden was het gebrek aan potentiële kandidaten met een arbeidsbeperking voor een ICT-organisatie en kandidaten die lastig te matchen waren met een ICT-organisatie.

Gedurende het jaar is er, in samenwerking met SWOM, geïnvesteerd in verbetering van het proces rond kennismaking en aanstelling van mensen met afstand tot de arbeidsmarkt.

Ook is er verder geïnvesteerd in de kwaliteit van begeleiding en coaching van medewerkers die extra aandacht nodig hadden.

Daarnaast is gedurende het jaar de pilot 'Cleaning the mobile devices' opgezet om het werk afwisselender te maken voor Binnenwerkers en op termijn mogelijk meer Binnenwerkers de kans te geven op werk.

2.7**Financieel gezonde organisatie met beperkt positief resultaat**

SSC-ICT heeft de afgelopen jaren een positief resultaat behaald. De voornaamste reden daarvoor is dat afnemers meer dienstverlening (q) vroegen dan vooraf bij het tarief (p) werd ingeschat. Zo is het aantal werkplekken en devices dat in 2023 werd geserviced veel hoger uitgevallen dan werd ingeschat. Zie hiervoor ook de Jaarverantwoordingsstukken. SSC-ICT heeft getracht om, met behulp van enkele afnemers, -nog scherpere ramingen te maken voor de ontwerpbegroting 2025 en de indicatieve tarieven 2025, m.b.v. enkele afnemers nog scherpere ramingen te maken. Dit blijkt lastig. Afnemers blijken veelal niet goed in staat de toekomstige dienstverlening in te schatten en concentreren zich meer op de p dan de q. Voor de toekomst voorziet SSC-ICT dat vanuit de DFA-generator een trend en concreet uitgangspunt per afnemer wordt voorgelegd.

Aandachtspunt is het saldo op de rekening courant dat voortdurend onder druk staat ('wel positief resultaat, geen cash'). De voornaamste reden hiervoor is dat afnemers – ondanks de daarover in het BO SSC-ICT gemaakte afspraken – zich soms niet houden aan de afspraken om voor de DFA-dienstverlening voorschotten te verstrekken. De ADR pleit daarom in haar Auditrapporten 2022 tot en met 2024 dat BZK centraal daar ook een grotere rol in speelt voor de verschillende BZK-onderdelen.

SSC-ICT zelf heeft ook een opgave, waarbij het deels afhankelijk is van de afnemers. Begin 2025 worden opties naar de Financiële Commissie Dienstverlening en het Afnemersberaad geschetst, waarna concreet voorstellen aan het Bestuurlijk Overleg SSC-ICT zullen worden gedaan.

Over 2024 heeft SSC-ICT een negatief financieel resultaat behaald. De achtergrond en redenen worden toegelicht in paragraaf 4.3.1.

2.8**Verantwoordingsinformatie t.a.v. Rijksinkoopbeleid, wet- en regelgevolg & inkoopbeheer**

Verantwoordingsinformatie t.a.v. rijksinkoopbeleid, wet- en regelgeving & inkoopbeheer

Rapporteren over opvolging AR en ADR bevindingendomein inkoop <i>(o.b.v. aanschrijving vanuit eigenaar)</i>	Taakbesluit CPO-CCI	3e VMR AGT/UD 2023 o.b.v. aanschrijving 2023
Toepassing Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtgeven en Inkopen <i>(o.b.v. aanschrijving vanuit eigenaar)</i>	Taakbesluit CPO-CCI	3e VMR AGT/UD 2023 o.b.v. aanschrijving 2023

Rapporteren over opvolging AR en ADR bevindingendomein inkoop***Bevinding***

In 2023 had SSC-ICT aanvullende beheersingsmaatregelen getroffen in het inkoopproces rond externe inhuur, om tekortkomingen rond verlengingsopties en knock-outcriteria op te lossen. Die maatregelen zijn in 2024 gecontinueerd. De werking werd vastgesteld met interne controles. De ADR heeft kennis genomen van de uitgevoerde controles en conclusies van IAA. Uit de geselecteerde posten in de controles blijken geen rechtmatigheidsbevindingen over 2024. De gewogen bevinding wordt door de ADR in haar Auditrapport 2024 als opgelost aangemerkt. Dit is conform het beeld van SSC-ICT zelf.

Door de implementatie van DiOR wordt het aanvraagformulier niet meer gebruikt. Hierdoor is het risico op het eventueel verstrekken van tegenstrijdige informatie middels het systeem en het aanvraagformulier aan leveranciers opgelost.

Rechtmatigheidsdashboard

Omschrijving van de fout of onzekerheid	Omvang	Jaarrekeningpost
Afwijkende prijzen en kortingen	€ 915.205	Materiële kosten
Onjuiste aanbestedingsprocedure	€ 4.435.998	Materiële kosten
Afroep onder raamovereenkomst waarvan de maximale waarde is overschreden	€ 3.012.199	Materiële kosten
ROVK IMO A	€ 219.595	Materiële kosten
ROVK IV Gerichte trainingen	€ 45.546	Materiële kosten
Korting niet verwerkt in CIFAS	€ 307.340	Materiële kosten
Onjuiste kortingen in offerte	€ 86.382	Materiële kosten
Korting niet verwerkt in CIFAS	€ 17.077	Materiële kosten
Basis onnauwkeurigheid fout i.v.m. gebruik statistische steekproef	€ 2.421.000	Materiële kosten

Toepassing Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtgeven en Inkopen

SSC-ICT heeft drie aanbestedingen door de RIS laten uitvoeren, waarin MVOI is opgenomen¹:

1. PKI perceel 1

- Naam leverancier; DigiCert Ireland Limited
- Bij de uitvoering van de opdracht beschikt Opdrachtnemer over een milieu-managementsysteem. Aan te tonen door middel van een ISO 14001- of een EMAS certificaat of soortgelijk. Onder soortgelijk wordt verstaan dat wordt aangetoond dat er voldaan wordt aan de gestelde criteria van het milieu-management systeem. De gevraagde certificaten zijn ontvangen.

2. PKI perceel 2

- Naam leverancier; Multi-Post Systeem
- Bij de uitvoering van de opdracht beschikt Opdrachtnemer over een milieu-managementsysteem. Aan te tonen door middel van een ISO 14001- of een EMAS certificaat of soortgelijk. Onder soortgelijk wordt verstaan dat wordt aangetoond dat er voldaan wordt aan de gestelde criteria van het milieu-management systeem. De gevraagde certificaten zijn ontvangen.

3. SAP overeenkomst

- Naam leverancier; Creetion B.V.
- Social Return (SR): te realiseren €7.500 jaarlijks, momenteel is onbekend of dat ook heeft plaatsgevonden dan wel wat de status is. Leverancier heeft een plan van aanpak opgeleverd waarin zij aangeeft op welke wijze aan SROI verplichting wordt voldaan. In dit plan van aanpak ligt de nadruk op inspanningsverplichting om kandidaten uit de doelgroep een betrekking aan te bieden.

¹ De inkoopstrategie van het kabinetsbeleid beschrijft dat duurzaam, sociaal en innovatief inkopen voortaan de standaard is bij het Rijk. In de aanbestedingen worden MVOI-aspecten opgenomen, om impact te maken. Deze MVOI-aspecten moeten gemonitord worden tijdens de uitvoering van de overeenkomst of de leverancier dit ook daadwerkelijk realiseert. Dit is de verantwoordelijkheid van de uitvoeringsorganisatie.

3 Dienstverlening SSC-ICT

3.1 Digitale werkomgeving Rijk

Moderne werkomgeving en device

De uitrol van Microsoft 365 (voorheen Office 365) is afgerond. De daarbij behorende modernisering van de werkomgeving heeft vertraging opgelopen door een onverwachte koerswijziging met betrekking tot de opslag van data in de cloud. Dit betreft zowel de consolidatie van het werkplekconcept als de centralisatie van de beheerplatformen voor devices. Dit onderwerp staat momenteel ter discussie binnen de Tweede Kamer. De planning rondom de implementatie dit jaar wordt hierdoor niet gehaald. De planning wordt bijgesteld zodra de besluitvorming hierover is afgerond.

Veilige werkomgeving

De nieuwe werkplek is succesvol ingericht op basis van het 'zero trust' model, wat een veilige en moderne werkomgeving garandeert. We wachten nu nog op de afronding van enkele aanvullende securitydossiers die nodig zijn voor de implementatie van de nieuwe SASE (Secure Access Service Edge) technologie.

E-mailarchivering

Naar aanleiding van een exceptierapport en onzekerheid over het verloop van de herziening van de 'Handreiking E-mailarchivering' (en aansluitende besluitvorming daarover), heeft opdrachtgever Programma Open Overheid (Poo) aan SSC-ICT in september 2024 gevraagd haar een voorstel te doen voor wat minimaal nodig is voor de technische afronding en oplevering van E-mailarchivering op de acceptatie-omgeving van de zogenaamde Shared-departementen (SZW, VWS, IenW, BZK en Fin) in december 2024. Onder andere het volgende wordt afgesproken: SSC-ICT levert E-mailarchivering op conform het vastgestelde functioneel ontwerp en de op te leveren voorziening wordt via een Functionele Acceptatie Test (FAT) en een Gebruikers Acceptatie Test (GAT) getest. Ook wordt getest of de performance tegenmoet komt aan de gestelde eisen: verwerking van 800.000 mails per dag.

Inmiddels is E-mailarchivering op Acceptatie voor Shared opgeleverd conform de daarover gemaakte afspraken en is verzocht om decharge. Een drietal restpunten, waaronder een issue met performance, wordt buiten het project- maar onder verantwoordelijkheid van SSC-ICT - in 2025 nog opgepakt en afgehandeld. Na afhandeling van de restpunten staakt SSC-ICT zijn werkzaamheden voor E-mailarchivering in afwachting van een vervolgoopdracht. Tot die tijd draagt een E-mailarchivering-beheerteam zorg voor de instandhouding van E-mailarchivering op Acceptatie voor Shared. Voor de in productie en ingebruikname van E-mailarchivering in 2025 moet door SSC-ICT een nieuwe projectorganisatie worden ingericht. Onder aansturing van een projectmanager kan het E-mailarchivering-beheerteam een groot gedeelte van de werkzaamheden voor de installatie en uitrol van E-mailarchivering op Productie van Shared en voor E-mailarchivering voor BZ en JenV op zich nemen.

Duurzaamheid

We zijn momenteel actief bezig met het integreren van duurzaamheidscriteria in onze inkoopprocessen, zoals eerder geformuleerd. Samen met verschillende stakeholders werken we aan het berekenen van de totale CO2-uitstoot van de werkplek. Dit onderzoek is

bedoeld om niet alleen inzicht te krijgen in onze ecologische impact, maar ook om meer bewustwording te creëren rondom duurzaamheid bij de gebruikers. Hiermee willen we een sterke basis leggen voor verdere vergroening van toekomstige aanbestedingen en het leasen van apparatuur.

3.2 Housing & hosting services

Van traditionele hosting naar Cloud

De hybride multicloudstrategie van SSC-ICT op basis van platformen kent dit jaar veel voortgang. De doelstelling hiervan is om voor de afnemers van SSC-ICT een breed scala aan dienstverlening te kunnen bieden voor hun applicatiehosting. Deze is altijd secure en zoveel mogelijk cloudlike. Hieronder de belangrijkste trajecten:

On-prem – BIS is al enkele jaren aan het bouwen aan een eigen on-premise cloudlike platform voor applicaties, dit is beter bekend als het AppPoD-concept. Inmiddels draait dit platform op volle toeren en zijn de werkzaamheden gericht op uitbreiding van de functionaliteiten. Zo kunnen inmiddels ook J&V-applicaties hier terecht en is er een uitbreiding op het gebied van beschikbare databases geweest. Er wordt volop ingezet op automatisering en workflow verbetering, wat de levertijden van een landingszone voor een applicatie heeft teruggebracht tot 3 weken. De primaire migraties naar de PoD's worden aangestuurd door het DAM programma en zijn voor nu gericht op LCM. Op dit moment zijn wij in staat om 50 applicatieomgevingen per kwartaal te migreren in het kader van LCM applicaties.

Beveiligde Beheer Omgeving (BBO) om veilig beheer op alle verschillende vormen van platformen te kunnen garanderen is SSC-ICT in het verleden begonnen met het B-Next project. Dit is nu doorgegroeid tot de beveiligde beheeromgeving (BBO), op basis van de AppPoD-technieken, met een extra laag beveiliging. Dit jaar zijn hier grote stappen in gezet, met een focus op het vormen van het team Beheerservices, de inrichting van de beheeromgeving en de migratie van tooling naar deze beveiligde omgeving. Zodra de interne beheerapplicaties van SSC-ICT gemigreerd zijn naar dit platform, is de verwachting dat dit kan worden uitgebouwd naar een afneembare dienst voor de klanten van SSC-ICT. Deze ontwikkeling heeft een kernrol in het speerpunt security first.

Containers – in samenwerking met ODC-Noord werken BIS en BAS aan het opzetten van managed containerdienstverlening op basis van Quattro Open Shift. Hier is in januari 2024 mee begonnen en er zijn grote stappen gezet in de technische realisatie. Momenteel wordt er gekeken naar een aantal PoC's met klanten. De continuïteit van dit traject wordt bedreigd door het vertrek van een aantal essentiële zzp'ers, waardoor vertragingen verwacht worden. Verder wordt er binnen BIS gekeken of een tweede Containerplatform "Suse Rancher" nodig is voor de door klant gevraagde usecases.

Publieke cloud – Op basis van Microsoft Azure worden er inmiddels landingszones aangeboden aan onze klanten, evenals een zogeheten sandbox omgeving. Deze zijn nog niet gereed voor productie in verband met de securitytoets die nog plaats moet vinden.

Housing

Op het gebied van housing kent SSC-ICT twee speerpunten:

- Samenwerking van Overheid Data Centra(ODC's)

Steeds vaker wordt op SSC-ICT een beroep gedaan om housing dienstverlening te leveren op Dep-v en STG-C niveau aan onder andere de drie andere ODC's. Om dit te blijven bieden, zijn we gestart met de

uitbreiding van ons overheidsdatacenter.

- Datacenterstrategie SSC-ICT

Om passende dienstverlening te bieden - nu en in de toekomst - heeft SSC-ICT een datacenterstrategie uitgewerkt die ruimte biedt aan samenwerking met andere ODC's en aan traditionele en hybride cloudtechnologie.

SSC-ICT streeft een hoogst mogelijke efficiëntie na van ons overheidsdatacenter. Dit doen we middels een dynamische balans van hostingdiensten vanuit SSC-ICT en housingklanten, waarbij we de capaciteit nauwkeurig afstemmen. De voorbereidingen om zaal 4 uit te breiden zijn van start gegaan en vorderen zoals verwacht.

Business Continuity Management (BCM)

Het deel van de infrastructuur dat gebruikt wordt voor de primaire diensten van SSC-ICT wordt redundant ondergebracht in een ander overheidsdatacenter. Voor calamiteiten worden scenario's uitgewerkt om met behulp van traditionele en cloudtechnologie de dienstverlening weer beschikbaar te maken. De focus ligt daarbij op de voorzieningen om die uitwijk mogelijk te maken. Het streven is om deze uitwijk onafhankelijk te laten zijn van Rijswijk.

Multi-datacenter-implementatie

Voor het BCM van SSC-ICT is 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 zijn de doorvoersnelheden verhoogd, waarmee de mogelijkheden om diensten in de andere ODC's te plaatsen zijn toegenomen. Sinds het einde van 2024 zijn wij gereed met de migratie naar de nieuwe doorvoersnelheden. Hiermee is het project ODC 2.0 afgerond.

3.3

Applicatieservices

Modern applicatielandschap

Het SAP Competence Center wil zich als SAP cloud broker voor het Rijk positioneren.

De eerste data overdracht voor SAP IenW noodscenario is vanuit Atos/Eviden overgedragen naar SSC-ICT en succesvol ingelezen. Het project zal in ieder geval in Q1 2025 nog verder doorlopen. Daarnaast zijn de technische release O&P H2 en RIVM succesvol afgerond.

In Leonardo is het nieuwe departement Asiel & Migratie ingericht en live gebracht. AenM bestaat uit IND en de huidige BD-directies AenM (DGM) en DT&V (Dienst Terugkeer en Vertrek). Deze organisaties blijven dezelfde taken in Leonardo uitvoeren, maar vanuit een nieuwe organisatiestructuur. Een nieuwe salarisinterface is opgeleverd met Apex-functionaliteit. Dit in het kader van uitfaseren maatwerk in Leonardo.

Lifecycle management (LCM) en rationalisatie applicatielandschap

Het proces van LCM-en van klantapplicaties is opnieuw ingericht in de vorm van de Agile Releasetrain Klantleveringen. In het hele proces zijn significante verbeteringen aangebracht. Waar er in 2023 nauwelijks sprake was van enige voortgang en geen inzicht en overzicht over wat er gebeurde is er in 2024 eindelijk beweging ontstaan en weten we nu waar

we aan toe zijn. Via PI-events worden nu de LCM-trajecten gepland en in de maanden daarna uitgevoerd.

Kenniscentrum

Voor het SAP Competence Center is CapGemini ingehuurd om een advies rapport te schrijven voor de SAP Cloud propositie van SSC-ICT. Het advies rapport SAP CC door Capgemini is opgeleverd en besproken met de directie. In 2025 willen we deze omzetten in concrete acties. Daarnaast wordt agile werken verder uitgewerkt binnen het BICC. De aangetrokken senior implementatie manager heeft het transformatie project volwaardig afgerond en een nieuw intern project succesvol aangemeld.

Datadiensten

Samen met BIS is de verdeling van werkzaamheden rondom de twee platformen verder uitgewerkt. Afgesproken is dat BIS het platform levert en BICC verantwoordelijk is voor de data diensten.

Fase 1 van het DIP/EDP is bijna afgerond, data wordt gemigreerd om de data sets zo snel mogelijk beschikbaar te kunnen stellen aan de interne klanten van SSC-ICT.

Eind 2024 is tijdens de System Demo een presentatie gegeven met BIS over het Data Platform Framework om met de juiste bouwblokken data dienstverlening aan te kunnen bieden. Dit gaat leiden tot een agile virtueel team en mogelijk ook een ART.

Verder wordt gewerkt aan een maatwerk oplossing voor de dienst Huur commissie (DHC).

3.4 Locatiegebonden services

- IDVP-dienstverlening op Bezuidenhoutseweg 30 is overgenomen van SSC Campus en overdracht van IDVP dienstverlening op Graadt van Roggweg naar de Belastingdienst heeft plaatsgevonden. Dit in het kader van IDVP op orde.
- LCM vanuit de lijnorganisatie is succesvol afgerond op de Pels Rijckenstraat in Arnhem en Hanzelaan in Zwolle.
- Het proces van de DFA vanuit de lijn is uitgevoerd en verbeterd.
- Verdere afname van het gebruik van kiosk pc's als gevolg van mobile only.
- Dynamische bewegwijzering (vergaderzaal displays) is verder uitgerold op een aantal locaties, waaronder Rijnstraat 8 en Beatrixpark. Voorbereiding voor andere locaties zijn ook in gang gezet.
- Overname van de AV-dienstverlening Rijnstraat 8 is verder gespecificeerd en in gang gezet. Overige AV-dienstverlening gaat over van Poort Centraal naar SSC-ICT en is momenteel in transitie.
- Opzet van dienstverlening voor video-vergaderen waarbij de investering niet door de afnemers wordt gedaan, maar door SSC-ICT. Hierdoor ontzorgen we de afnemers door o.a. voor LCM te zorgen.
- Verdere uitrol van video-vergaderen oplossingen op werketages in diverse panden en daarmee oude AV-oplossingen gelifecycled en gestandaardiseerd.
- Ter ondersteuning aan hybride werken zijn ontmoetingspleinen gerealiseerd op o.a. Beatrixpark, Resident en Turfmarkt. Er zijn vergader oplossingen gerealiseerd en een AV-toepassing ter onderdrukking van het omgevingsgeluid (Sound Masking). Voorbereidingen voor andere ontmoetingspleinen zijn in gang gezet.
- Er is nieuwe dienstverlening opgezet voor het gebruik van plotters.
- De aanbesteding voor PSM (rijksbreed print platform) is in gang gezet. Het project hiervoor is in gang en SSC-ICT neemt hier actief aan deel.
- Er is input geleverd t.b.v. de aanbesteding voor printer-hardware.
- Er zijn voorbereidingen in gang gezet voor een tijdelijk printplatform totdat rijksbreed printen beschikbaar is.

- De locatie Beatrixpark is volledig over naar software defined access
- LCM van de netwerkinfrastructuur is afgerond op diverse locaties (waaronder P-direkt Zwolle en Schenkkade)

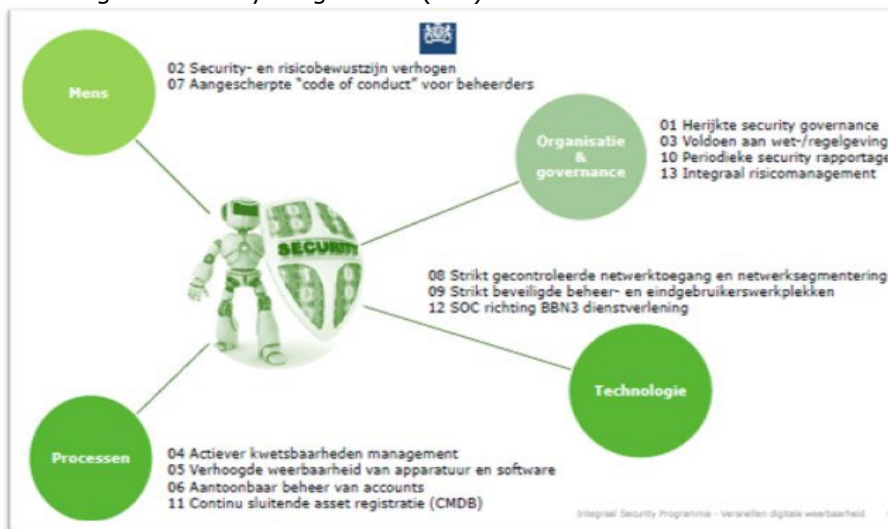
3.5 Security services

Algemeen

De ontwikkelingen rondom B-next, BIAM en Zero trust gaan gestaag voort. De Privileged Access Workstation (PAW) is ontwikkeld om het beheer veiliger uit te kunnen voeren. De eerste testfase hiervan is gestart. Er is een duidelijk signaal afgegeven aan de afnemers van SSC-ICT dat Life Cycle Management aangepakt moet worden. Intern is mede naar aanleiding van de geopolitieke instabiliteit de prioriteit verlegd teneinde te borgen dat de eigen systemen van SSC-ICT ook versneld weer gaan voldoen aan het Rijksbeleid n-1. Tevens heeft het kwetsbaarheden management verhoogde aandacht gekregen vanuit het DMT. De fit-gap analyse voor de nieuwe NIS2-verordening is afgerond. De organisatie-eenheden hebben daarbij werkplannen vastgesteld om eind 2025 te kunnen gaan voldoen aan de aanstaande CyberBeveiligingsWet.

Security monitoring en logging

Het SOC heeft in tertaal drie een bijdrage geleverd aan de 13 thema's van het Integraal Security Programma (ISP).



Een herijking van thema 12 heeft plaatsgevonden en vanuit thema 4 is een succesvolle pilot uitgevoerd t.b.v. risico gebaseerd oplossen van kwetsbaarheden. De hoger beveiligde backend (inclusief OT-omgeving) die nodig is ter vervanging van het bestaande Security Operations Platform heeft verdere vertraging opgelopen vanwege het wegvallen van capaciteit. Eveneens kon door het wegvallen van capaciteit het transformatieproject 'Verhogen Endpoint Detectie en Response' de Proof-of-Value niet worden uitgevoerd. Dit project zal in 2025 verder gaan als onderdeel van de projectportofolio met de bestaande leveranciers, zodat de dienst Security Monitoring en logging zich kan focussen op de dagelijkse operatie. Vanuit het transformatieproject 'Doorontwikkeling SOC 2.0' is per eind 2024 24x7 monitoring actief waarbij specialisten vanuit Team Proactieve Monitoring en Beheer de signalen van een tiental 24x7 hoog risico use cases monitoren en op de alerts reageren i.s.m. de piketdienst van het SOC. In tertaal drie heeft een upgrade plaats gevonden van de bestaande Cloud (-only) Security Monitoring Platform voor de CCoE-dienstverlening waarbij geautomatiseerd componenten worden opgenomen in de security en monitoring-omgeving van de cloud. In 2025 wordt deze omgeving verder geïntegreerd in het (hoger beveiligde) Security Operations Platform.

3.6

Supporting services

We ondersteunen onze gebruikers zo effectief mogelijk door bewust in te zetten op een mix aan contactkanalen zoals een selfserviceportal en een chatbot. Daarnaast werken we aan het reguleren van de wachtrijen en wachttijden bij de balies in de Haagse panden.

De implementatie van de chatbot verwachten we begin 2025, waarna we deze gaan inrichten en gereedmaken voor één pilot-departement. De verwachting is dat dit in Q4 van 2025 beschikbaar komt voor dit departement. Daarna zal verdere finetuning plaatsvinden en uitrol naar meerdere, overige departementen.

Uiteindelijk zal de chatbot als extra kanaal zorgen voor een snelle, geautomatiseerde afhandeling van eenvoudige standaardvragen die ook nog eens 24/7 beschikbaar is.

Door het inzetten van een QMS (Queue Management Systeem) kunnen klanten aan de servicebalies sneller en op tijd (afspraak) geholpen worden. We hebben nu in alle grote panden met een balie een QMS geplaatst, op de laatste grote locatie, de KVH, is het QMS in november geïnstalleerd en inmiddels volledig in gebruik genomen.

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 JIT-principe bevalt goed en wordt verder uitgerold, en ook toegepast op meerdere productgroepen.

Er is onderzoek gedaan naar de mogelijkheden om de dienstverlening te verbeteren. Met de IPKD is een verbetering gerealiseerd waardoor de gebruiker beter geïnformeerd wordt over de verwachte bezorgtijd. Met ingang van 2025 wordt er gewerkt met tijdsblokken van twee uur voor het aflevermoment en een track-and-trace optie. De gebruiker krijgt vooraf te horen tussen welke tijdstippen het apparaat bezorgd wordt. Dit tijdsblok beslaat maximaal twee uur.

Voor het ophalen van devices loopt nog een pilot. Afhankelijk van de uitkomst wordt dit voorgelegd ter goedkeuring aan het DT.

Toegankelijkheid

Digitalisering is een speerpunt van de overheid en biedt vele voordelen. Een vereiste is wel het beschikken over 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. Zo zijn vanuit SSC-ICT meerdere workshops georganiseerd om gebruikers en beheerders bewust te maken van het belang van digitale toegankelijkheid van systemen en de uitdagingen die mindervalide mensen kunnen ervaren. Daarnaast heeft SSC-ICT geïnvesteerd in tools die het voor alle gebruikers mogelijk maken om digitaal toegankelijke documenten te creëren.

4 Bedrijfsvoering

4.1 Personeel

De bezetting van ambtelijk personeel is ultimo 2024 1.167,5 fte en de gemiddelde bezetting over 2024 komt hierbij uit op 1.115,7 fte. Dit is hoger dan de gestelde doelen in het jaarplan van 1.144 resp. 1113,6 fte.

4.2 Huisvesting – hybride werken

Het ruimte-gebruik van SSC-ICT aan de Koningskade is eind 2024 afgenomen, zo zijn de 9^e en 8^e verdieping geheel ingeleverd. Na het inkrimpen is het wenselijk om samen gebruik te maken van de nieuwe werkruimtes op de diverse verdiepingen. Het is gebleken dat op dinsdag en donderdag het gebouw als 'vol' ervaren wordt terwijl er nog wel ruimte is. Er is besproken om kantoordagen ook op andere dagen te plannen en vooral met elkaar het gesprek aan te gaan.

4.3 Financiële functie versterken

In 2024 is gewerkt aan het verder versterken van de financiële functie en het helpen de interne beheersing binnen SSC-ICT te optimaliseren. Binnen de afdeling Financiën en Control wordt hiertoe gewerkt volgens het High Performance Finance Functie (HPFF) gedachtegoed. Dit wordt gedaan via individuele opdrachten aan medewerkers, door werkgroepen te vormen en projecten te starten.

Binnen HPFF is in 2024 onder andere een leerlijn voor de afdeling F&C vormgegeven. Er is een standaard (financiële) rapportage voor projecten in overleg met de business bepaald, die op grond van OBF verkregen data wordt gevuld en er zijn stappen gemaakt om de potentie van het kostprijsmodel in CostPerform voor de financiële sturing meer te benutten. Op dit moment lopen HPFF-initiatieven om een betere match tussen Exact en het MeerJarenInvesteringsPlan (MJIP, zie 4.3.2) te kunnen maken en betere data-kwaliteit te kunnen verzorgen. Verder wordt bezien of P-data sneller beschikbaar kunnen komen, gegeven de sluitingsdata van P-direkt en DIOR. SSC-ICT kan niet rechtstreeks over de data van O&P (P-direkt en DIOR) beschikken.

Voor verdere stappen is SSC-ICT sterk afhankelijk van data en rapportages van OBF en O&P-Rijk. Met OBF wordt o.a. gewerkt aan een GegevensLeveringsOvereenkomst en is een Dossier Afspraken en Procedures opgesteld (zie ook paragraaf 4.3.1). Het streven is dat ook met O&P-rijk te kunnen doen.

4.3.1 Baten en lasten begroting

De gedetailleerde rapportage waarin de kosten en opbrengsten zijn onderverdeeld naar de diverse posten en budgetten is opgenomen in bijlage 1.

bedragen x € 1.000	Budget	Real. t/m dec	Prognose	Budget vs Real.
Baten				
Omzet	377.156	384.002	387.294	6.846
Vrijval voorzieningen	-	5.517	1.912	5.517
Bijzondere baten	-	39	54	39
Totaal baten	377.156	389.558	389.260	12.402
Lasten				
Apparaatkosten	325.657	342.355	341.243	16.698
Personele kosten	184.702	186.887	182.288	2.185
Materiele kosten	140.955	155.468	158.955	14.513
Rentelasten	2.097	1.989	2.464	-108
Afschrijvingskosten	45.024	42.502	44.664	-2.522
Overige lasten	-	6.816	1.814	6.816
Totaal lasten	372.778	393.662	390.185	20.884
Resultaat SSC-ICT uit reguliere activiteiten	4.378	-4.104	-925	-8.482
Transformatie kosten	15.678	16.779	15.840	
Resultaat SSC-ICT incl. transformatiekosten	-11.300	-20.883	-16.765	
Transformatie omzet	11.300	13.482	13.483	
Mutatie Eigen Vermogen	-	-7.401	-3.282	

(*) Baten en lasten exclusief transformatie. Deze worden apart verantwoord.

Omzet (€ 12.402 hoger)

De omzet voor Basis+ en maatwerk valt ca. € 16.968k hoger uit dan is begroot (hier staat echter een evenredig bedrag aan materiële kosten tegenover). De DFA omzet is met € 10.121k iets lager (op het totaal van de DFA's is dit beperkt). Daarnaast is er een vrijval uit de voorziening voor de Oracle licenties, die € 1.752k bedraagt en een vrijval dubieuze debiteuren van € 3.765k, alsook een kleine bijzondere bate van €39k.

De apparaatskosten zijn € 16.698k (€ 2.185k en € 14.513k) hoger dan begroot.

Personele kosten (€ 2.185k hoger)

In de kosten van het eigen personeel zitten de CAO-effecten van € 4.400k, die opgevangen zijn in het begrotingsjaar en waar geen LPO of tariefsverhoging tegenover staan. Verder zijn o.a. de extra reservering voor vakantiedagen en overige personeelskosten per saldo € 2.242k hoger. De externe inhuurkosten zijn € 4.456k lager als gevolg van de hogere tarieven in de begroting.

Materiële kosten (€ 14.513k hoger)

De SSO bijdrage voor OBF, FMH en extra uitgaven voor de administratieve problemen vanwege de implementatie eCBF zijn € 1.790k hoger dan in de begroting opgenomen. Met de eigenaar is overeengekomen dat deze kosten voor rekening komen van de eigenaar (met andere woorden: betaald worden vanuit ons eigen vermogen). SSO bijdragen voor o.a. het ODC Rijswijk zijn € 3.570 lager. Per saldo zijn SSO bijdragen € 1.780 lager. Licentiekosten MS zijn door prijsstijgingen € 4.800 hoger. Daarnaast zijn de kosten voor Basis+ en maatwerk € 11.493k hoger.

Afschrijvingskosten (€ -2.522k lager)

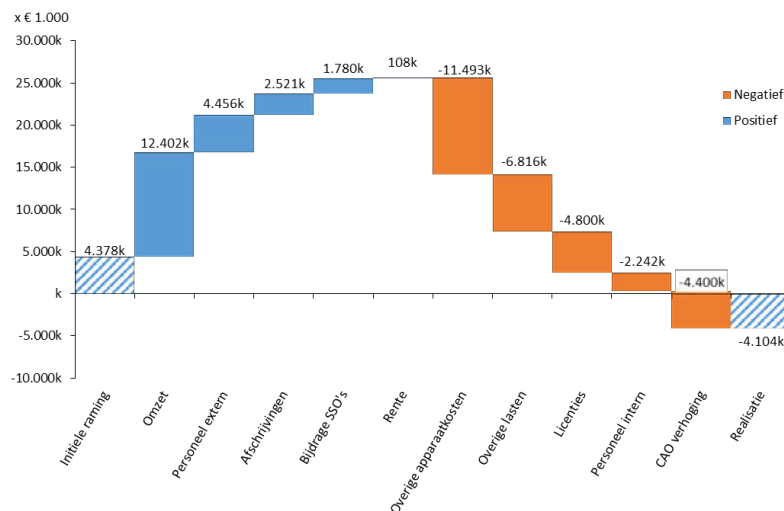
De immateriële afschrijvingen zijn € 2.500k lager dan begroot. De materiële afschrijvingen zijn € 22k lager. In de begroting was nog rekening gehouden met aanschaf voor meerdere jaren. Door de aanschaf van licenties per jaar worden deze nu rechtstreeks in de kosten opgenomen en niet geactiveerd.

Overige lasten (€ 6.816k hoger)

Onder overige lasten staan o.a. de verwachte dotatie dubieuze debiteuren wegens mogelijke oninbaarheid van € 3.998 mln. en de dotatie voorziening Oracle licenties van € 886k. De dotatie dubieuze debiteuren

betreft uitsluitend BZK-onderdelen, te weten de VBR-onderdelen ODI, RvIHH, FMH, OBF en daarnaast BZK kern. Voor desinvesteringen van activa is € 1.932k afgeboekt.

Samenvatting van de mee- en tegenvallers:



Transformatie

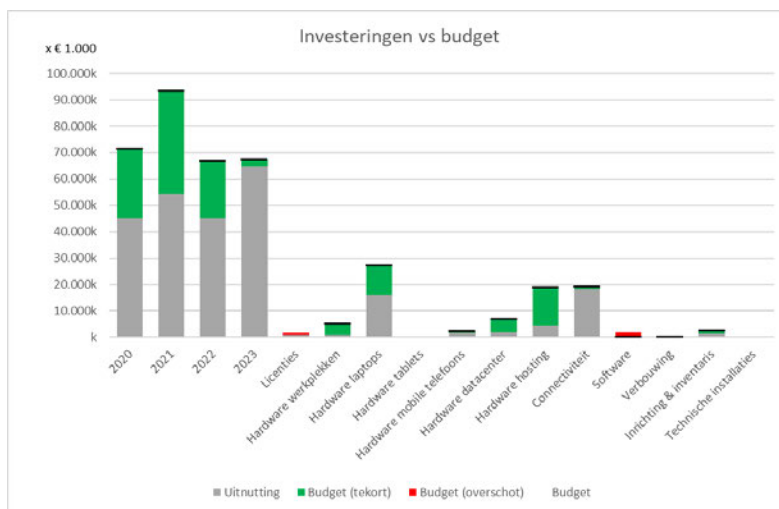
De transformatiekosten van € 16.779 worden gedekt vanuit het eigen vermogen waarvoor o.a. een eigenaarsbijdrage is gekregen van € 13.482k. De kosten worden rechtstreeks in het resultaat geboekt en daarom is het resultaat in- en exclusief transformatie gepresenteerd. De eigenaarsbijdrage wordt toegevoegd aan het eigen vermogen.

Vermeldenswaard is dat SSC-ICT aan OBF heeft gevraagd met een voorstel te komen om de administratie meer op baten-lastenbasis te doen plaatsvinden. OBF heeft toegezegd een eerste uitwerking op te stellen (zie ook de opmerkingen van de ADR in de Auditrapporten 2022 en 2023). SSC-ICT is hiervoor ketenafhankelijk van OBF.

4.3.2 (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 grafiek geeft inzicht in de investeringen over 2020-2024.



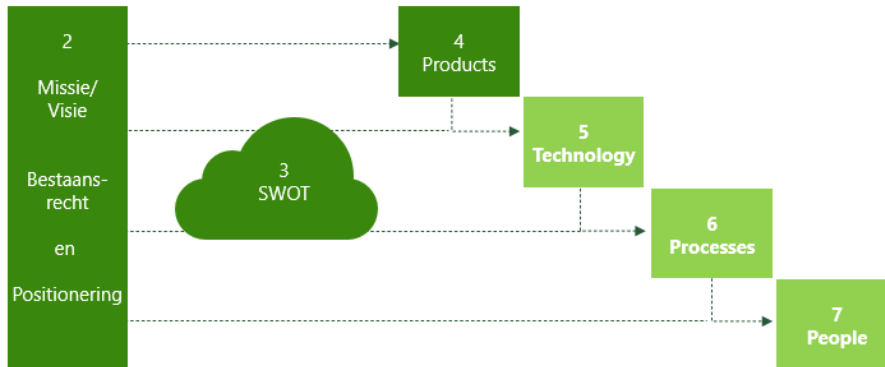
Investerings in de jaren 2020 – 2023 bleven lager dan gepland, met het risico van verstoorde dienstverlening en vertragingen in innovatie-inspanningen. In 2024 is totaal € 47.209 (begroot € 84.402k) geïnvesteerd, dat is 56% van de begroting. Met name werd dit veroorzaakt door € 31,9 mln. minder investeringen in hardware. Zie ook KPI 69 in hoofdstuk 7.

5 Aandachtspunten van de eigenaar

5.1 Meerjarenperspectief

Medio 2024 is SSC-ICT gestart met het herijken van zijn meerjarenstrategie 2022-2025. Dit proces volstrekt zich grofweg langs onderstaande lijnen waarbij de donkergroene onderdelen inmiddels zijn afgerond. De lichtgroene onderdelen zijn begin 2025 ingepland en naar verwachting start in maart de consultatieronde van onze concept strategie 2025-2028 die als werktitel 'samen een stap vooruit' heeft meegekregen. Naast afnemers, zullen collega-IDV's en CIO Rijk door SSC-ICT worden gevraagd om te reageren op onze concept-meerjarenstrategie. In het Bestuurlijk Overleg van 3 juli wordt verwacht onze herijkte strategie vast te kunnen stellen.

1 Externe analyse en blik vooruit



Het onderdeel Strategie van CTO-Office is verantwoordelijk voor de coördinatie en de inhoudelijke voorbereiding van de DMT-sessie om te komen tot een gezamenlijk en gedragen beeld voor de komende jaren. Deze beelden worden intern getoetst in diverse bijeenkomsten met managers en medewerkers. Uiteraard wordt ook regelmatig de OR hierover geconsulteerd door de CEO van SSC-ICT in zijn rol als bestuurder.

Bij de start van de herijking is begonnen met de strategie van onze werkplekdienstverlening. De directe noodzaak hiertoe werd ingegeven vanwege een andere (geo-)politieke situatie ten opzichte van de periode 2021/2022 toen de huidige meerjarenstrategie van SSC-ICT gestalte kreeg. Het concrete resultaat hiervan is de ontwikkeling van de nieuwe DWR 2.0 werkplek waarbij verwerking en opslag van data in het ODC plaatsheeft, in plaats van de publieke cloud zoals oorspronkelijk voorzien.

5.2 Prestaties, risico's en middelen (kernspel)

Ons succes in 2024 is gemeten aan de hand van het behalen van de KPI's (hoofdstuk 7). De lat is hoog gelegd, omdat we streven naar aanzienlijke vooruitgang en impact voor onze afnemers. 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.

5.3 **Bedrijfshygiëne op orde**

In 2024 is vanuit het project Data gedreven Sturing en Control gerealiseerd:

1. Beschrijving van de bedrijfsfuncties, -processen, informatiesystemen en databronnen die gebruikt worden voor het besturen en uitvoeren van de ondersteunende processen (CFO office) voor de dienstverlening van SSC-ICT aan zijn klanten, te weten de informatiedomeinen: Financiën en Control, HRM, Inkoop- Contract- en Leveranciersmanagement, IDU SSC ICT, DFEA en Voorraadbeheer

2. Borging beheer (inclusief actualisatie) van beschreven bedrijfsfuncties, -processen, informatiesystemen en databronnen.

3. Gerealiseerd fase 1 van de adequate 'Data' infrastructuur binnen SSC-ICT om betrouwbare data/- en informatieproducten te kunnen leveren. Deze data/- en informatieproducten vervullen een essentiële rol in het vergroten van de bestuurbaarheid van SSC-ICT. Het hebben van inzicht in de dienstverlening, financiën, en operatieën zijn een wezenlijke sleutel tot succes.

Gerealiseerd binnen Fase 1: Data-platform omgeving op basis van standaardbouwblokken die geleverd worden binnen/door SSC-ICT

4. In samenwerking tussen CTO/S&P en BAS een Business Service beschrijving gemaakt voor het Cloud Data Platform. Door het CCoE (Cloud Center of Excellence) is in samenwerking met BAS/Enterprise Applicaties een Cloud Data Platform ontwikkeld met Microsoft-oplossingen op basis van onderliggende Microsoft Azure infrastructuur. Deze oplossing is op verzoek van de ministeries Financiën (FIN) en Infrastructuur en Waterstaat (IenW) ontwikkeld en zal in 2025 aan hen nog als maatwerk worden aangeboden. De verwachting is dat op een later moment deze dienst als standaard clouddienst kan worden aangeboden.

5.4 **Maatschappelijk verantwoord acteren**

SSC-ICT heeft een aantal maatregelen doorgevoerd die aansluiten bij maatschappelijk verantwoord ondernemen. Door de invoering van het JIT (Just In Time) principe in de leveringsketen zijn de voorraden sterk teruggedrongen en wordt voorkomen dat er onnodige voorraden worden aangehouden.

Daarnaast zijn er voor de Apple-apparaten leasecontracten afgesloten. Eindgebruikers krijgen de apparaten in bruikleen voor een periode van 3 jaar, daarna worden ze vervangen door nieuwe exemplaren. Hierdoor voorkomt SSC-ICT dat deze gebruikte apparaten vernietigd worden en zorgt er voor dat deze apparaten op een duurzame manier opnieuw ingezet worden op de refurbished markt. Voordat deze apparaten aan de leasemaatschappij worden terug-geleverd, worden deze op een gecertificeerde wijze geschoond.

SSC-ICT heeft een proces ingericht waarmee de eindgebruikers tijdig geïnformeerd worden wanneer zij hun apparaat in moeten leveren. In dit proces zijn meerdere reminders opgenomen waarbij dit bericht op verschillende manieren onder de aandacht wordt gebracht. Hiermee voorkomen we dat apparaten oneigenlijk bij eindgebruikers in bezit blijven.

Departementen zijn essentieel om de aanzienlijke goederenstroom die jaarlijks wordt gegenereerd zo voorspelbaar mogelijk te beheren. Het juiste gebruik van middelen (zoals je ook met je persoonlijke zaken doet) moet veel sterker worden gepromoot en gevoeld. Verspilling door schade is enorm en staat volledig haaks op de principes van maatschappelijk verantwoord ondernemen.

6 Risicoparagraaf

Nr	RISICO	Beheermaatregelen	Wie
1	Tekort aan medewerkers en inhuur met juiste kennis, competenties en praktijkervaring om beheer, projecten, innovatie, risico's of klant dienstverlening op te pakken.	1. Formuleren en implementeren van proactieve wervingsstrategie 2. Versterking recruitmentteam en intensivering arbeidsmarktcommunicatie 3. Zorgen voor juiste tooling om uitvoering te kunnen geven aan proactieve werving (waaronder ATS systeem), data driven werving 4. Aanboren van 'instroombronnen', zoals stagiaires, trainees, statushouders, wet banenafpraak, interne opleidingsklassen 5. Verbetering flexibele inzet medewerkers (waaronder concept vliegtuigstoelen, aanpassing mandaatregeling, meer kennis over (secundaire) arbeidsvoorwaarden overheid 6. Aandacht voor leren en ontwikkelen medewerkers t.b.v. kennisborging, kennisontwikkeling, doorgroeimogelijkheden, onboarding	CFO
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	1.Communiceren over capaciteiten, doorlooptijden en grenzen. In project- en klant tafelgesprekken. 2.Transparant naar afnemers zijn 3.Bewustzijn creëren over het belang van goed afgeven van juiste plannings. 4.Processen ontwikkelen voor vaststellen haalbare plannings 5.Interne trainingen in klantcommunicatie. Niet zeggen wat ze willen horen maar realistisch zijn	COO
3	Het niet adequaat aanpakken van technische schuld en LCM-achterstand kan leiden tot verstoorde dienstverlening en vertragingen in innovatie-inspanningen	1.DAM programma: 2.Roadmaps maken voor klantgesprekken: Prioriteren van de belangrijkste systemen en plannen. Niet alles in 1x willen doen. 3.Middels een LCM-dashboard wordt per departement maandelijks inzicht verschaf is de stand van zaken. Indien relevant kan het DT bijsturen.	COO
4	Onvoldoende draagvlak, communicatie en effectieve implementatie van bedrijfs- of jaarplannen wat	1. Op strategisch niveau dit coördineren 2. Duidelijke KPI's formuleren die in lijn zijn met de strategische doelen en communiceren hierover naar de operationele laag 3. Communicatie en samenwerking bevorderen tussen BU's onderling en onderliggende teams door jaarplannen met verwachtingen van elkaar op elkaar af te stemmen	CFO

	leidt tot verkeerde besluitvorming en niet bereiken van de doelstellingen	4. Oorzaak van onvoldoende draagvlak verder uitzoeken en oppakken	
5	Niet adequaat reageren op nieuwe technologieën (Cloud, AI) bedreigt het voortbestaan van SSC-ICT bedreigen (innovatie vermogen)	SSC-ICT heeft niet de ambitie om innoverend te zijn, maar wel volgend en alert te zijn in het bijhouden van ontwikkelingen. In die context betekent innovatie voor SSC-ICT dat we. 1 Actief inspelen op de technische veranderingen en dit meenemen in de ontwikkeling van onze diensten 2. In gesprek gaan met klanten over hun wensen 3. Kennis op doen en mensen trainen.	CTO
6	Geen sturing op standaardisatie: Blijvende diversiteit (gebrek aan sturing) bij afnemers m.b.t functionele behoefte en technologie wat beheerscomplexiteit verhoogt.	1.Er is een service portfolioproses en governance geïmplementeerd waar services langs diverse criteria worden beoordeeld ter ondersteuning van een Go/No go besluit 2.Het serviceportfolio proces nog goed afstemmen op andere processen. 3.Roadmaps maken en bespreken in klantgesprekken-creatie met klanten in multidisciplinaire teams: Meer de vertaling naar jaarplannen maken	COO
7	Niet innovatief genoeg: 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	1. Co-creatie met klanten in multidisciplinaire teams voor bepaalde proposities 2.Roadmaps (vanuit de klant) maken en bespreken in klantgesprekken 3.Serviceportfolio proces benadrukken	COO

7 Kritische Performance Indicatoren (KPI) 2024

7.1 1 Financieel resultaat positief x € 1.000

Norm: € 0

Realisatie: € -4.104k

Toelichting:

De realisatie van de totale baten voor 2024 komt uit op € 389,6 mln. tegen een begroting van € 377,2 mln. Het verschil van € 12,4 mln. wordt met name veroorzaakt door een gestegen afname van product- en dienstverlening (gemeenschappelijke omzet). In de begroting was beperkt rekening gehouden met de stijgende vraag naar de producten- en dienstverlening.

De totale kosten voor de reguliere activiteiten komen uit op € 393,7 mln. Dit is € 20,9 mln. hoger dan begroot. Dat komt met name door hogere materiële lasten als gevolg van de gestegen afname van product- en dienstverlening.

Maatregelen:

Voor de toekomst is het voor zowel de tariefstelling als een betere planning en verdeling van de werklast van SSC-ICT van belang dat de afnemers duidelijke prognoses afgeven van de toekomstige gewenste dienstverlening in aantallen.

7.2 5 Betaalgedrag

Norm: 95,0 %

Score: 92,6 %

Toelichting:

Voor SSC-ICT heeft het lage betaalpercentage te maken met het project eCBF (elektronisch Contracteren, Bestellen en Factureren) waarin het inkoopstelsel Cifas is geïmplementeerd. In 2023 is dit stelsel als vervanger van het uitgefaseerde DigiInkoopstelsel door verschillende SSO's van BZK in gebruik genomen. In 2024 is dit project doorgezet. Niet volgen van het inkoopproces in de gehele keten, heeft ertoe geleid dat het betaalpercentage onder de norm ligt. Daarnaast is het technisch nog niet mogelijk gebleken om disputen te registreren en mee te nemen in het dashboard waardoor het betaalpercentage in de breedte iets te laag uitvalt. Wel is er over het algemeen een zichtbare verbetering te zien over de laatste maanden van 2024. Verder zijn aanvullende beheersmaatregelen getroffen die verschillen per organisatie. Uitgesplitst naar business unit zijn de aantallen en scores als volgt:

Betalingsgedrag SSC-ICT			
Business Unit	Aantal betaalde facturen	Aantal facturen te laat betaald	Voortschrijdend gemiddelde in %
BST	5.399	540	90,0%
BAS	2.425	93	96,2%
BIS	2.172	199	90,8%
TRF	8	0	100,0%
CFO	1.042	131	87,4%

CTO	605	32	94,7%
CEO	121	14	88,4%
COO	247	16	93,5%
Totaal	12.019	1.025	92,6%

Maatregelen:

Sturing op formaliseren van afspraken met OBF (DAP) als onderdeel van de DVA met OBF.

7.3 7 Voortschrijdend arbeidsverzuim

Norm: 4,5 %

Score: 5,6 %

Toelichting:

Het voortschrijdend gemiddelde van het ziekteverzuim is gestegen van 5,4% (2e VMR 2024) naar 5,6%. In het 3e kwartaal zien we een verschuiving in duurklassen van verzuim.

Zoals verwacht zet de daling door bij het lang verzuim; medewerkers langer dan een jaar ziek. Dit komt met name door doorstroom naar WIA. Daarnaast zijn er gemiddeld meer medewerkers uit deze duurklasse uitgestroomd en minder medewerkers doorgestroomd.

Er is een stijging van het kort (1-7 dagen) en midden kort (8-42 dagen) verzuim. Dit is kenmerkend voor de herfst en wintermaanden.

Met name zien we zoals ook aangegeven in het 2^e VMR 2024 de behoorlijke stijging van het middellang verzuim (6 weken tot 1 jaar) terug. Inmiddels is dit opgelopen naar ca 45 casui. Dit komt doordat meer medewerkers in langdurige verzuimtrajecten terechtkomen, waarbij specialistische hulp op divers gebied wordt ingezet. Dit verlengt de duur van het herstel, wat vaak stapsgewijs wordt opgebouwd. Daarnaast is er een relatief hoog percentage medewerkers die ernstig ziek zijn (fysiek), wat langere hersteltijd vergt of in sommige gevallen leidt tot vervroegde IVA. Per saldo blijft het voortschrijdend jaargemiddelde wel ongeveer gelijk. De focus van het verzuim blijft op de duurklasse middellang verzuim.

Maatregelen:

In het 3e kwartaal hebben er 12 mini smt's plaatsgevonden. Verder zijn er meerdere casu-visie bijeenkomsten voor leidinggevenden geweest, waarbij het aangaan van het goede gesprek centraal stond.

Vanaf 2025 zal de verzuimcoördinator in beginfase van het verzuim langer dan een week, contact opnemen met betreffende leidinggevende om adequaat hulplijnen in te kunnen zetten.

Er zal een gesprek plaatsvinden met één van de bedrijfsartsen om het STECR-reglement toe te passen bij medewerkers die zich ziek melden naar aanleiding van een arbeidsconflict.

Er wordt 1 boostersessie gepland in 1e kwartaal 2025 'van verzuim naar inzetbaarheid' voor nieuwe leidinggevenden.

In de week van de vitaliteit (24 t/m 27 maart 2025) zal de focus zijn op preventief fit en gezond (beweging, voeding, mogelijkheden balans werk/privé).

De verwachting voor de komende maanden is dat het lang en middellang verzuim iets zal afnemen c.q. stabiliseren. Het kort verzuim zal stijgen i.v.m. de wintermaanden. Het voortschrijdend jaargemiddelde zal ongeveer gelijk blijven.

7.4 9 Medewerkers met personeelsgesprek

Norm: 85,0 %

Score: 48,9 %

Toelichting:

Tijdens het opstellen van de 3^e VMR loopt ook de periode van de personeelsgesprekken. De gesprekken moeten uiterlijk 1 april in P-Direkt zijn vastgelegd. Het percentage vastgelegde personeelsgesprekken staat in februari op 48,9%. Dit percentage zal de komende weken (tot 1 april) nog stijgen.

Maatregelen:

Geen

7.5 15 Aantal Major Incidenten

Norm: 75

Score: 47

Toelichting:

Afgelopen jaar zitten we ruim onder de norm van 75. Met een verdeling van 36 Major incidenten op de shared omgeving en 11 voor buitenlandse zaken. We hebben meerdere crisis momenten gehad in het jaar, waaronder het Crowdstrike incident in juli en de schijven die niet bereikt konden worden van JenV in september. Het Rijksportaal heeft ook een aantal momenten gehad. Dit wordt met de leverancier besproken.

Maatregelen:

De grote verstoring in september voor de schijven van JenV was van dusdanige grootte dat er op hoger niveau een besluit moest worden genomen om een oplossing te realiseren. Er is daarom besloten dat de COO het aanspreekpunt van het DT is in het geval van een mogelijke calamiteit of crisis.

7.6 17.1 Beschikbaarheid RWO

Norm: 98,0 %

Score: 99,5 %

- Jan 100%
- Feb 99,7%
- Mrt 99.1 %
- Apr 100 %
- Mei 97,5%
- Juni 99,7%
- Juli 99,5%
- Aug 100%
- Sep 100%
- Okt 100%
- Nov 98,7%
- Dec 100%

Toelichting:

Geen

Maatregelen:

Geen

7.7 17.2 Beschikbaarheid Kritische Panden

Norm: 98,0 %

Score: 100 %

Toelichting:**Maatregelen:****7.8 17.3 Beschikbaarheid Applicatieomgeving****Norm: 98,0 %****Score: 100 %****Toelichting:****Maatregelen:****7.9 17.4 Beschikbaarheid Datacenter en Netwerkdiensten****Norm: 98,0 %****Score: 100 %****Toelichting:**

Beschikbaarheid DNS is 100% en valt binnen de norm. Doordat deze rapporteert over de uptime van het algehele datacenter Netwerk diensten over de tijdsperiode van 1 maand, en zal daarmee zelden tot nooit onder de 100% komen.

Maatregelen:

Geen

7.10 22 Gebruikerstevredenheid**Norm: 7,0****Score: 7,4**

- Jan 7,4
- Feb 7,2
- Mrt 7,4
- Apr geen onderzoek
- Mei 7,4
- Jun 7,3
- Jul 7,2
- Aug geen onderzoek
- Sep 7,3
- Okt 7,4
- Nov 7,4
- Dec geen onderzoek

Toelichting:

De ogenschijnlijk dalende trend waarover in de tweede VMR werd gerapporteerd, is tenietgedaan door de cijfers van september, oktober en november.

Enkele resultaten uit de laatste rapportage (november 2024):

- 7% van de respondenten geeft een 5 of lager
- 10% een 6
- 83% een 7 of hoger.

Het meest gegeven rapportcijfer (37%) is een 8

Maatregelen:

Geen

7.11 25 Levertijd standaarddiensten

Norm: 95,0 %

Score: 93,5 %

- Jan 94,4%
- Feb 93,0%
- Mrt 92,5%
- Apr 89,6%
- Mei 93%
- Juni 94,7%
- Juli 96,3%
- Aug 94,1%
- Sep 91,2%
- Okt 93,5%
- Nov 94,9%
- Dec 94,7%

Toelichting:

Het JIT (just in time) van bestellen tot uitleveren devices etc. is operationeel. Een uitgebreide rapportage wordt separaat verstuurd vanuit Logistiek.

De uitleveringen van bestelling tot aan de klant ligt ruim binnen de gestelde norm van 95%. Dit is echter niet uit deze KPI te zien doordat de KPI-berekening niet stopt op het moment van uitleveren aan de klant. De administratieve handelingen nemen meer tijd in beslag waardoor de KPI onder de norm uit komt.

Maatregelen:

Op het proces van uitleveren is geen extra maatregel getroffen.

7.12

29 Externe inhuur

Norm: 22,0 %

Score: 17,7 %

Toelichting:

De bezetting is eind december uitgekomen op 251,5 fte tegen een begroting van 294,6 fte. Deze kpi is in fte. Volgens de Roemernorm (in euro's) is de score 33,7%.

Maatregelen:

Voor externen die meer dan 2 jaar voor SSC-ICT werken wordt een motivatie geschreven over de noodzaak van verlenging van het contract. Vanwege de handhaving van de wet DBA wordt nu volop ingezet op (o.a.) verambtelijking van zzp'ers.

Voor de gespecialiseerde functies dient evenwel ingehuurd te worden om de dienstverlening en inhoudelijke uitdagingen te kunnen waarborgen.

7.13

30 Klanttevredenheid beleving

Norm: 7,0

Score: *

* In het -voorjaar van 2024 -heeft het DT van SSC-ICT besloten -de vragen in het KTO aan te passen op de maatregelen die worden genomen om de klanttevredenheid te verhogen. Hiermee wordt het effect van de maatregelen meetbaar. Ten onrechte is toen de vraag naar het 'overall-cijfer' Klanttevredenheid geschrapt. Hierdoor is er in deze VMR geen eenduidig cijfer te geven, in het eerstvolgende KTO wordt de betreffende KPI weer opgenomen. Het KTO is verstuurd naar 184 personen. De

response op de uitvraag was 34. Dit is niet representatief voor de gehele doelgroep.

Toelichting:

Respondenten waarderen de standaard dienstverlening (-diensten uit de PDC) met 67,65% als goed. Het een na grootste gedeelte van de respondenten geven met 11,76% aan dat zij de standaarddienstverlening neutraal tot zeer goed ervaren. Uit deze gegevens kan geconcludeerd worden dat de klanten die gereageerd hebben over het algemeen tevreden zijn. Er is een klein percentage (5,88%) die slecht als antwoord heeft aangegeven.

Maatregelen:

Er is contact opgenomen met de klanten die hun contactgegevens hebben achtergelaten om te leren van hun opgegeven input.

7.14 34 Projecten op tijd

Norm: 90,0 %

Score: 58,5 %

Toelichting:

Het aantal projecten dat op tijd gerealiseerd werd daalde naar het einde van 2024. Deels is dit te wijten aan de afgekondigde handhaving op de wet DBA per 1 januari, waardoor diverse externe krachten besloten SSC-ICT te verlaten. Verder wordt melding gemaakt van steeds complexere ICT-landschappen waarop de projecten uitgevoerd worden. Maar vooral de toegenomen aandacht voor digitale veiligheid, gekoppeld aan schaarse capaciteit op dat expertise gebied, zorgt voor vertraagde realisatie van de projecten. Hiernaast worden ook problemen gemeld met het verkrijgen van licenties, hard- en software of excepties. Dit tezamen maakt dat projecten langer duren dan gepland.

Maatregelen:

Minder nieuwe projecten aannemen, betere planning vooraf en ook de afstemming qua benodigde kritische capaciteit zijn maatregelen die in het portfolioproces extra aandacht krijgen in 2025.

7.15 35 Project binnen budget

Norm: 90,0 %

Score: 79,6 %

Toelichting:

Ook hier geldt dat de toegenomen complexiteit zorgt voor langere doorlooptijden en meer werk dan gepland, en daarmee meer kosten dan geraamd. Ook het niet beschikbaar zijn van schaarse capaciteit binnen de eigen organisatie, betekent dat moet worden overgegaan tot dure externe inhuur.

Maatregelen:

Meer aandacht voor de raming vooraf, mede door het aanhaken van twee dedicated project controllers, moet gaan helpen bij de kwaliteit van de kostenramingen.

7.16 36 Projecttevredenheid bij opdrachtgevers

Norm: 7,0

Score: 8,5

Toelichting: Het aantal uitgevoerde en geregistreerde PTO's is wederom laag. Van de 5 geregistreerde PTO's is de klantwaardering wel hoog met een 8,5 gemiddeld over de laatste vier maanden van 2024.

Maatregelen: Dit onderwerp zal geagendeerd worden in het tweewekelijkse verbeteroverleg binnen SSC-ICT, opdat een helder beeld ontstaat waarom het aantal uitgevoerde en geregistreerde PTO's zo laag is, en welke verbetermaatregelen opportuun zijn.

7.17 38 Offertes op tijd

Norm: 80,0 %

Score: 81,8 %

Sep: 80%

Okt: 82,4%

Nov: 79,5%

Dec: 85,3%

Toelichting:

De offertes die meetellen voor deze KPI's zijn de offertes die geen onderdeel uitmaken van de jaaropdrachten. Dit zijn met name de meer complexe offertes waarbij er over het algemeen meer tijd nodig is om het verzoek scherp te krijgen en/of om tot een goede offerte te komen.

Maatregelen:

Geen

7.18 40 Dekkingsgraad Flexera agents

Norm: 80 %

Score: 84,3 %

Toelichting:

De verwachting is dat de dekkingsgraad ver boven de 90% komt te liggen, na juiste bepaling van alle servers waarop een werkende/rapporterende Flexera agent moet komen.

Maatregelen:

Er is een werkgroep opgesteld om bovenstaande in kaart te brengen en aanpassingen door te kunnen voeren. Verder staat er reeds een taak uit om alle servers te voorzien van de meest recente Flexera agent versie.

7.19 56 Percentage server Hardware in support

Norm: 80,0 %

Score: 94,5 %

Toelichting:

Het percentage server Hardware in support is 94,5% en valt daarmee binnen de norm. De huidige KPI 56 laat het percentage zien wat in support is bij de leverancier. Dit zijn netwerkcomponenten, fysieke incl. (ESX) servers en back-up storage opslag hardware. De KPI meet in percentages wat op dit moment in onderhoud zit bij de leverancier.

Maatregelen:

Geen

7.20 69 Realiseren Investeringsplanning * € 1.000**Norm: € 67.600k****Score: € 47.209k**

Investerings (x € 1.000)	MJIP	Realisatie	% van
	2024	jan-dec	Budget
Licenties		852	
Hardware			
Datacenter	7.108	1.895	27%
Hosting	19.020	4.404	23%
Werkplek	5.319	832	16%
Laptops	27.550	16.003	58%
Tablets		3	
Mobiele telefonie	2.495	1.662	67%
Connectiviteit	19.375	18.288	94%
Software	350	1.877	536%
Verbouwing	300		
Inrichting & inventaris	2.885	1.393	48%
Technische installaties			
TOTAAL	84.402	47.209	56%

Toelichting:

De investeringen in hardware laptops en hosting blijven achter op het MJIP. Een verdergaande verbetering van de beheersing van de activa/afschrijvingen en het MJIP (prognoses en realisatie) is gerealiseerd nu OBF in Exact op een kostendrager kan boeken met MJIP-nummers.

Maatregelen:

Geen

7.21 71 Feitelijke bezetting binnen toegestane bezetting**Norm: 97,0 %****Score: 98,3 %****Toelichting:**

De formatie in het O&F-rapport is 1188,31 fte en de bezetting van interne medewerkers zonder stagiaires was op 31 december 2024 1167,5 fte. De stijgende lijn in de realisatie die in het afgelopen jaar zichtbaar was heeft zich ook in de laatste maanden van het jaar doorgezet. Het realisatiecijfer is afgelopen 4 maanden met 4,1% toegenomen van 94,2 % naar 98,3 %. Ten opzichte van 2023 is over heel 2024 de totale bezetting met 10,1 % toegenomen (ter vergelijking: in 2023 betref de totale toename 3 %). Dit is het resultaat van een proactieve wervingsaanpak door een professioneel recruitmentteam in combinatie met controle op de Wet DBA en minder uitstroom.

Maatregelen:

Geen

7.22 74 Percentage voortgang oplossen auditbevindingen**Norm: 95,0 %****Score: 100 %****Toelichting:**

De tussentijdse auditbevindingen zijn gedurende het jaar opgelost.

Maatregelen:

Geen

7.23 76 Percentage software in support

Norm: 90,0 %

Score: 46,2 %

Toelichting:

In de VMR wordt een geautomatiseerde berekening voor software in support opgenomen waarvan de scope aanzienlijk breder is dan voorheen; ook alle kantoorapplicaties zijn in deze KPI opgenomen. Deze berekening vindt een betere aansluiting op de cijfers die ook aan de overlegtafel 'modernisering en rationalisatie' o.l.v. CIO Rijk worden besproken.

De groei van de scope en het feit dat nu ook applicaties waarvan de supportstatus onbekend is als out-of-support worden aangemerkt, leiden tot een aanmerkelijk lager cijfer dan de handmatige berekeningen die voor 2023 werden gebruikt. Het DAM project worden als één van de belangrijkste maatregelen gezien om het percentage software in support te verhogen.

Maatregelen:

Geen

Bijlage 1 Financiële rapportage

Omschrijving	Realisatie in €	Budget in €
Baten	-389.558.431	-388.456.009
Omzet	-384.002.149	-388.456.009
Omzet	-384.002.149	-388.456.009
Omzet Specifiek	-31.169.752	-25.502.372
Omzet Gemeenschappelijk	-343.297.397	-362.953.637
Omzet Generiek	-9.535.000	0
Vrijval voorzieningen	-5.517.020	0
Vrijval voorzieningen	-5.517.020	0
Vrijval voorziening dubieuze debiteuren	-3.764.591	0
Vrijval voorziening onderhoud licenties	-1.752.429	0
Bijzondere baten	-39.262	0
Bijzondere baten	-39.262	0
Bijzondere baten	-39.262	0
Lasten	393.663.020	372.214.183
Apparaatskosten	342.355.279	325.092.791
Materiële kosten	155.468.023	140.391.012
Apparaat ICT	128.977.647	110.827.626
Bijdrage aan SSO's	21.318.989	23.099.336
Overige materiële kosten	5.171.387	6.464.051
Personele kosten	186.887.256	184.701.778
Eigen personeel	117.323.478	110.775.976
Overige personele kosten	6.539.407	6.445.456
Inhuur externen	63.024.371	67.480.347
Overige lasten	6.816.094	0
Dotaties voorzieningen	4.884.005	0
Dotatie voorziening dubieuze debiteuren	3.997.963	0
Dotatie voorziening onderhoud licenties	886.043	0
Bijzondere lasten	1.932.088	0
Resultaat desinvesteringen vaste activa	1.932.088	0
Rentelasten	1.989.215	2.097.451
Rentelasten	1.989.215	2.097.451
Rentelasten	1.989.215	2.097.451
Afschrijvingskosten	42.502.433	45.023.941
Materieel	37.298.357	37.319.092
Hardware	35.219.859	34.900.310
Installaties en inventarissen	2.078.498	2.418.782
Immaterieel	5.204.076	7.704.849
Licenties	3.412.717	6.687.997
Software	1.791.359	1.016.852
Eindtotaal	4.104.589	-16.241.826