

 Home[< VII Binnenlandse Zaken en](#)[2024](#) [ij](#) [2023](#) [2022](#) [Archief](#)[+ Toon begrotingsfasen](#)[< Vorige](#) [^ Inhoudsopgave](#) [Volgende >](#)

## 14. Jaarverantwoording agentschap Shared Service Centrum ICT (SSC-ICT) per 31 december 2022

### Inleiding

SSC-ICT is partner van en voor het Rijk. Samen met zeven ministeries werkt SSC-ICT aan een eigentijdse en compacte Rijksdienst. Naast de werkplekautomatisering wordt gewerkt aan de ontwikkeling en het beheer van applicaties, housing en hosting, en ICT-infrastructuren voor rijksgebouwen en tijdens evenementen. 40.000 ambtenaren werken via de ICT-omgeving. SSC-ICT beheert verder ruim 2.000 applicaties en ondersteunt internationale missies.

Het transitieprogramma SSC-ICT is in 2022 beëindigd. Hiermee is de organisatie beter toegerust op het leveren van standaard- en maatwerkdienstverlening aan de afnemers binnen het verzorgingsgebied. De resultaten zijn zichtbaar in de vorm van meer transparantie, positieve financiële resultaten, een afname van de technische schuld en het oplossen van onvolkomenheden.

Na beëindiging van het transitieprogramma is gestart met de transformatie. Het doel is te werken aan het verhogen van de klantgerichtheid, het optimaliseren en moderniseren van de dienstverlening, het versterken van de digitale weerbaarheid en het verder ontwikkelen van talent en organisatie.

In 2022 is SSC-ICT verder gegaan met het faciliteren van het hybride werken in de vorm van het verstevigen van netwerkverbindingen en het uitrollen van vergadervoorzieningen over de vergaderzalen in het verzorgingsgebied. Hiermee is het tijd-, plaats- en apparaat onafhankelijk kunnen werken verder verbeterd. Daarbij heeft SSC-ICT last van krapte op de arbeidsmarkt in het algemeen en die op het gebied van ICT in het bijzonder.

### Staat van baten en lasten

**Tabel 61 Staat van baten en lasten van het baten-lastena  
2022 (bedragen x € 1.000)**

Omschrijving	(1) vastgestelde begroting2022	(2) Realisatie 2022	re va:
<b>Baten</b>			
- Omzet	311.821	323.685	
waarvan omzet moederdepartement	74.003	92.410	
waarvan omzet overige departementen	237.203	230.479	
waarvan omzet derden	615	796	
Rentebaten	0	0	

Omschrijving	(1) vastgestelde begroting2022	(2) Realisatie 2022	re va:
Vrijval voorzieningen	0	107	
Bijzondere baten	0	0	
<b>Totaal baten</b>	<b>311.821</b>	<b>323.792</b>	
<b>Lasten</b>			
Apparaatskosten	260.857	273.377	
- Personele kosten	137.888	143.392	
waarvan eigen personeel	93.888	89.398	
waarvan inhuur externen	37.881	51.988	
waarvan overige personele kosten	6.119	2.006	
- Materiële kosten	122.969	129.985	
waarvan apparaat ICT	97.849	107.291	
waarvan bijdrage aan SSO's	19.245	21.190	
waarvan overige materiële kosten	5.875	1.504	
Rentelasten	0	441	
Afschrijvingskosten	57.764	42.294	
- Materieel	54.539	37.496	
waarvan apparaat ICT	54.539	37.496	

Omschrijving	(1) vastgestelde begroting2022	(2) Realisatie 2022	re va:
waarvan overige materiële afschrijvingskostenkosten	0	0	
- Immaterieel	3.225	4.798	
Overige lasten	0	5.496	
waarvan dotaties voorzieningen	0	4.735	
waarvan bijzondere lasten	0	761	
<b>Totaal lasten</b>	<b>318.621</b>	<b>321.608</b>	
<b>Saldo van baten en lasten uit alle activiteiten <sup>1</sup></b>	<b>– 6.800</b>	<b>2.184</b>	
Agentschapsdeel Vpb- lasten	0	3	
<b>Saldo van baten en lasten na belastingen <sup>2</sup></b>	<b>– 6.800</b>	<b>2.181</b>	
Programmakosten transitie SSC-ICT <sup>3</sup>	0	6.984	
Programmakosten transformatie SSC-ICT	0	2.837	
<b>Saldo van baten en lasten uit reguliere activiteiten <sup>4</sup></b>	<b>– 6.800</b>	<b>12.002</b>	

<sup>1</sup> Deze voorgestelde opstelling van de Staat van baten en lasten geldt voor de duur van het transitieprogramma alsmede voor de aansluitende

transformatie. Hierna zal het format uit de Rijksbegrotingsvoorschriften weer worden gevolgd.

<sup>2</sup> In dit saldo zijn ook de Programmakosten Transitie en transformatie SSC-ICT meegenomen. De term 'Saldo van baten en lasten uit gewone bedrijfsvoering', die te doen gebruikelijk is op deze plek, voldoet daarom niet. Het onderdeel 'uit gewone bedrijfsvoering' is daarom uit de beschrijving gehaald en is 'uit alle activiteiten' toegevoegd;

<sup>3</sup> De Programmakosten Transitie en transformatie SSC-ICT worden gefinancierd uit de balanspost Bestemmingsfonds. Deze boeking zal ieder jaar plaatsvinden op 1 januari, te beginnen op 1 januari 2021.

<sup>4</sup> Dit bedrag is het resultaat over het boekjaar indien er geen transitie- en transformatieprogramma SSC-ICT was geweest. Omdat in dit bedrag al de Vpb is verwerkt kan hetgeen 'Saldo van baten uit reguliere activiteiten' genoemd worden.

### **Toelichting**

In de jaarrekening worden, naast de reguliere activiteiten ook de kosten voor het Programma transitie alsmede voor de doorontwikkeling middels het transformatieprogramma verantwoord terwijl de dekking hiervan via het bestemmingsfonds op de balans verloopt (in jaar t+1). De kosten voor het programma transitie zijn meegenomen in de kostenbegroting van 2022. Ook kosten voor de doorontwikkeling met de transformatie SSC-ICT worden verantwoord. Deze zijn niet meegenomen in de begroting omdat deze op dat moment nog niet bekend waren. Het financiële resultaat, inclusief de realisatie van de kosten voor de transitie en de transformatie komt uit op € 2,2 mln. positief. Na

verrekening van de, via het bestemmingsfonds gedeekte, transitie- en transformatiekosten á € 9,8 mln. komt het resultaat van de reguliere activiteiten over 2022 uit op € 12,0 mln. positief.

## Baten

## Omzet

**Tabel 62 Omzet 2022 (bedragen x € 1.000)**

Omschrijving	Vastgestelde begroting 2022	Realisatie 2022	Realisatie 2021
Generiek	9.355	8.839	10.835
Gemeenschappelijk	268.166	280.823	259.830
Klantspecifiek	34.300	34.023	27.850
<b>Totaal</b>	<b>311.821</b>	<b>323.685</b>	<b>298.515</b>

De realisatie van de totale baten voor 2022 komt uit op € 323,6 mln. In de begroting is de raming € 311,8 mln. Het verschil van € 11,8 mln. ten opzichte van de begroting, is het resultaat van prijsstijgingen en een stijging in de afname van mobiele apparatuur, accounts en vergadervoorzieningen. De omzet betreft uitsluitend generiek, gemeenschappelijk en klant specifiek.

### Omzet generiek en gemeenschappelijk

De realisatie van generiek en gemeenschappelijk komt uit op € 289,7 mln. tegen een begroting van € 277,5 mln. Het verschil van € 12,2 mln. wordt voornamelijk verklaard door een toename in uitgifte van extra voorzieningen in relatie tot het hybride

werken waaronder ook de Audiovisuele dienstverlening op locaties. In de begroting was beperkt rekening gehouden met een stijging van het aantal gebruikers.

Omzet klant specifiek

Voor klant specifieke baten is de realisatie € 34,0 mln. en is nagenoeg gelijk aan de raming.

Vrijval voorzieningen De vrijval van € 0,1 mln. betreft een vrijval op de voorziening dubieuze debiteuren.

## **Lasten**

### **Personele kosten**

De realisatie van de personele lasten komt uit op € 143,4 mln. Dit is totaal € 5,5 mln. hoger dan de begroting. Het verschil wordt vooral veroorzaakt door de realisatie van personele kosten voor het transitieprogramma alsook de transformatie SSC-ICT. Dit is met name zichtbaar bij de kosten voor externe inhuur. Deze komen € 14,1 mln. hoger uit dan geraamd. Het gaat dan om de benodigde duurdere externe inhuur voor reguliere werkzaamheden als gevolg van de lagere bezetting ambtelijk personeel enerzijds en voor transitie en transformatie anderzijds. Voor het transitieprogramma en de transformatie is in totaal € 9,8 mln. verwerkt in de realisatie.

Eigen personeel

De gerealiseerde kosten voor eigen personeel komt uit op € 89,4 mln. ten opzichte van de begroting van € 93,9 mln. Dit is in totaal € 4,5 mln. lager dan geraamd. In de begroting was rekening gehouden met kosten voor het transitieprogramma maar door

de lager bezetting intern personeel is hiervoor externe inhuur noodzakelijk geweest. Ook is in de realisatie € 2,5 mln. verwerkt voor de gevolgen van het cao-akkoord van 2022 (loonafspraken en een eenmalige uitkering).

#### Inhuur externen

De kosten voor externe inhuur zijn begroot op € 37,9 mln. De realisatie is € 52,0 mln. Dit is € 14,1 mln. hoger dan begroot. In de realisatie is € 2,4 mln. verwerkt voor externe inhuur in het kader van het transitieprogramma en de transformatie. Naast de stijging van tarieven is ook het aantal fte externe inhuur hoger dan geraamd.

#### Overige personeelskosten

De overige personeelskosten betreft voornamelijk reiskosten woon-werkverkeer en opleidingskosten. Als gevolg van het hybride werken zijn met name de reiskosten laag. In de begroting was hiermee nog geen rekening gehouden.

### **Materiële kosten**

De realisatie van de totale materiële kosten komt uit op € 130,0 mln. en is € 7,0 mln. hoger dan de begroting.

#### Apparaat ICT en overige materiele kosten

De realisatie van de apparaatskosten ICT en de overige materiële kosten tezamen komt uit op € 108,8 mln. Dit is € 5,0 mln. meer dan de begroting. Dit is het gevolg van prijsstijgingen op de markt en het tekort aan grondstoffen als gevolg van internationale maatregelen in het kader van de oorlog in Oekraïne.



### Bijdrage aan SSO's

De realisatie van de bijdragen aan SSO's is € 21,2 mln. Dit is € 1,9 mln. hoger dan geraamd. Dit wordt veroorzaakt door gestegen energiekosten.

### Rentelasten

Het ministerie van Financiën berekent per september 2022 rekening-courantrente. Over 2022 komt dit uit € 0,4 mln.

### Afschrijvingskosten

De realisatie van de afschrijvingslasten, materieel en immaterieel, komt uit op € 42,3 mln. In de begroting was hiervoor € 57,8 mln. begroot. Het verschil wordt veroorzaakt door het achterblijven van investeringen. Dit wordt veroorzaakt door de lage personele capaciteit. Tevens lopen sommige vervangingsinvesteringen vertraging op door het niet tijdig kunnen leveren door leveranciers (o.a. door een chip tekort).

### Dotaties voorzieningen

Totaal is € 4,7 mln. gedoteerd aan de voorzieningen. Onderhoud licenties heeft betrekking op de licenties die per 31 december niet in eigen gebruik zijn genomen of in bruikleen zijn uitgegeven aan afnemers. Dubieuze debiteuren betreft twee dispuut facturen van tezamen € 3,3 mln.

### Bijzondere lasten

Hiervoor was in de begroting geen bedrag opgenomen. De realisatie van de bijzondere lasten komt op uit op € 0,7 mln. (im)materiële desinvesteringen van met name mobiele apparaten

die vervroegd worden afgeschreven, bijvoorbeeld vanwege diefstal of verlies maar ook bij dusdanige beschadiging dat ze niet langer bruikbaar zijn.

### Saldo van baten en lasten

Het resultaat van de reguliere activiteiten komt uit op € 12,0 mln. positief. Dit wordt veroorzaakt door een hogere omzet van € 11,8 mln. t.o.v. de begroting. De begroting voor de lasten, inclusief € 6,9 mln. transitiekosten, is € 318,6 mln. Exclusief transitie is de begroting € 311,8 mln. De realisatie exclusief transitie en transformatiekosten komt uit op € 311,7 mln. Dit is € 0,1 mln. lager dan begroot.

Het positieve saldo is het resultaat van hogere omzet, lagere kosten voor eigen personeel en afschrijvingen enerzijds en hogere kosten voor externe inhuur en apparaat ICT. SSC-ICT kent nog steeds een lage bezetting eigen personeel en veel vacatures alsook minder kosten voor onder andere woon-werkverkeer en opleidingen. Ook de afschrijvingskosten zijn lager uitgevallen dan geraamd. Dit is het gevolg van achterblijven van investeringen, vanwege de lagere bezetting ambtelijk personeel en de krappe ICT-arbeidsmarkt.

### Balans

**Tabel 63 Balans per 31 december 2022 (bedragen x € 1.000)**

	Balans 2022	Balans 2021
<b>Activa</b>		
<b>Vaste activa</b>	<b>86.291</b>	<b>84.685</b>

	Balans 2022	Balans 2021
Immateriële vaste activa	7.658	9.527
Materiële vaste activa	78.633	75.158
waarvan installaties en inventarissen	5.526	6.689
waarvan overige materiële vaste activa	73.107	68.469
<b>Vlottende activa</b>	<b>78.569</b>	<b>62.559</b>
Voorraden en onderhanden projecten	13.124	5.758
Debiteuren	8.049	9.575
Overige vorderingen en overlopende activa	45.093	44.594
Liquide middelen	12.303	2.632
<b>Totaal activa</b>	<b>164.860</b>	<b>147.244</b>
<b>Passiva</b>		
<b>Eigen Vermogen</b>	<b>30.952</b>	<b>33.446</b>
Exploitatiereserve	14.534	13.864
Bestemmingsfonds	14.237	16.506
Onverdeeld resultaat	2.181	3.076
<b>Voorzieningen</b>	<b>1.398</b>	<b>0</b>

	Balans 2022	Balans 2021
<b>Langlopende schulden</b>	<b>44.776</b>	<b>45.341</b>
Leningen bij het Ministerie van Financiën	44.776	45.341
<b>Kortlopende schulden</b>	<b>87.735</b>	<b>68.457</b>
Crediteuren	17.058	9.712
Belastingen en premies sociale lasten	132	221
Kortlopend deel leningen bij het Ministerie van Financiën	34.183	33.790
Overige schulden en overlopende passiva	36.362	24.734
<b>Totaal passiva</b>	<b>164.860</b>	<b>147.244</b>

### Toelichting

#### Debiteuren

De stand van de debiteuren kan als volgt worden  
gespecificeerd:

**Tabel 64 Debiteuren 2022 (bedragen x € 1.000)**

Omschrijving	31-12-2022	31-12-2021
Debiteuren moederdepartement	4.248	2.839
Debiteuren overige departementen	6.887	6.702
Debiteuren derden	251	141

Omschrijving	31-12-2022	31-12-2021
	11.386	9.682
-/- Voorziening dubieuze debiteuren	– 3.337	– 107
<b>Totaal</b>	<b>8.049</b>	<b>9.575</b>

### Overige vorderingen en overlopende activa

**Tabel 65 Overige vorderingen en overlopende activa**  
**2022 (bedragen x € 1.000)**

Omschrijving	31-12-2022	31-12-2021
Vooruitbetaalde kosten	33.860	36.405
Overige vorderingen	3.599	197
Nog te factureren bedragen	7.634	7.992
<b>Totaal</b>	<b>45.093</b>	<b>44.594</b>

x € 1.000

Omschrijving	31-12-2022	31-12-2021
Overige vorderingen en overlopende activa moederdepartement	68	1.827
Overige vorderingen en overlopende activa overige departementen	7.693	6.285
Overige vorderingen en overlopende activa derden	37.332	36.482

Omschrijving	31-12-2022	31-12-2021
	45.093	44.594

## Eigen vermogen

### Ontwikkeling van het eigen vermogen 2022

Tabel 66 Ontwikkeling van het eigen vermogen 2022

	2022
<b>Saldo per 1 januari</b>	<b>33.446</b>
Fouterstel	0
<b>Gecorrigeerd saldo per 31 december</b>	<b>33.446</b>
Saldo van baten en lasten	2.181
<b>Directe mutaties in het eigen vermogen</b>	
Uitkering aan het moederdepartement	—
	17.676
Bijdrage door het moederdepartement	5.000
Bijdrage door overige departementen	8.000
<b>Saldo per 31 december</b>	<b>30.952</b>
<b>Berekening surplus/tekort eigen vermogen</b>	
Saldo Programmakosten Transitie SSC-ICT	6.984
Saldo Programmakosten Transformatie SSC-ICT	2.837

	2022
Saldo Bestemmingsfonds per 31 december 2021	14.237
Maximale exploitatiereserveop grond van 5% van de gemiddelde omzet over de jaren 2020 tot en met 2022	15.054
<b>Surplus eigen vermogen per 31 december wordt hersteld bij de 1e suppletoire begrotingswet door afstorting naar het moederdepartement</b>	<b>11.482</b>

### Bestemmingsfonds

Het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) heeft, in 2022 een bijdrage van € 5,0 mln. gestort ten behoeve van de transformatiekosten. De afnemers van SSC-ICT hebben hun toegezegde bijdragen aan de kosten van het transitieprogramma van € 8,0 mln. in 2022 gestort in het bestemmingsfonds.

### Voorzieningen

Tabel 67 Voorzieningen 2022 (bedragen x € 1.000)

Omschrijving	Stand per 31-12-2021	Vrijval 2022	Dotatie 2022	Onttrek ;
Voorziening onderhoud licenties	0	0	1.398	
<b>Totaal</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1.398</b>	

### Kortlopende schulden

#### Crediteuren

De specificatie naar afnemersgroep is als volgt:

**Tabel 68 Crediteuren 2022 (bedragen x € 1.000)**

Omschrijving	31-12-2022	31-12-2021
Crediteuren moederdepartement	11	1.265
Crediteuren overige departementen	482	0
Crediteuren derden	16.565	8.447
<b>Totaal</b>	<b>17.058</b>	<b>9.712</b>

### Overige schulden en overlopende passiva

De specificatie is als volgt:

**Tabel 69 Overige schulden en overlopende passiva  
2022 (bedragen x € 1.000)**

Omschrijving	31-12-2022	31-12-2021
Nog te ontvangen facturen	24.549	12.700
Nog te verrekenen	1.391	3.144
Vooruit gefactureerde bedragen	770	602
Opgebouwde rechten personeel	9.652	8.288
<b>Totaal</b>	<b>36.362</b>	<b>24.734</b>
		x € 1.000



Omschrijving	31-12-2022	31-12-2021
	31-12-2022	31-12-2021
Overige verplichtingen en overlopende passiva moederdepartement	16.890	4.447
Overige verplichtingen en overlopende passiva overige departementen	812	3.648
Overige verplichtingen en overlopende passiva derden	18.660	16.639
	<b>36.362</b>	<b>24.734</b>

### Kasstroomoverzicht

Tabel 70 Kasstroomoverzicht over 2022 (bedragen x € 1.0

	(1) Vastgestelde begroting	(2) Realisatie 2022	(3) \ realis vastge bej
<b>Rekening-courant RHB 1 januari 2022 + stand depositorekeningen</b>	<b>13.861</b>	<b>2.631</b>	<b>–</b>
Totaal ontvangsten operationele kasstroom (+)	311.821	320.135	
Totaal uitgaven operationele kasstroom (-/-)	– 260.857	– 261.717	
<b>Totaal operationele kasstroom</b>	<b>50.964</b>	<b>58.418</b>	
Totaal investeringen (-/-)	– 67.000	– 44.660	

	(1) Vastgestelde begroting	(2) Realisatie 2022	(3) Realisatie vastgesteld
Totaal boekwaarde desinvesteringen (+)	0	761	
<b>Totaal investeringskasstroom</b>	<b>– 67.000</b>	<b>– 43.899</b>	
Enmalige uitkering aan moederdepartement (-/-)	0	– 17.676	–
Enmalige storting door het moederdepartement (+)	6.800	13.000	
Aflossingen op leningen (-/-)	– 57.228	– 34.992	
Beroep op leenfaciliteit (+)	67.000	34.820	–
<b>Totaal financieringskasstroom</b>	<b>16.572</b>	<b>– 4.848</b>	<b>–</b>
<b>Rekening-courant RHB 31 december 2022 + stand depositorekeningen (=1+2+3+4), de maximale roodstand is 0,5 miljoen €.</b>	<b>14.397</b>	<b>12.302</b>	<b>–</b>

### Toelichting

Het totaal van de investeringen in ICT-goederen (hard- en software) in 2022 bedroeg € 44,6 mln. De investeringen zijn per saldo lager dan begroot. Immateriële investeringen betrof licenties en software € 2,9 mln. Materiele investeringen betrof € 41,7 mln. vergadervoorzieningen, mobiele

apparatuur, datalijnen, bekabeling,  
dataopslagruimte- en apparatuur en  
ontwikkelplatforms.

### **Investeringskasstroom**

Het totaal van de investeringen in ICT-goederen  
(hard- en software) in 2022 bedroeg € 44,6 mln. De  
investeringen zijn per saldo lager dan begroot.

Immateriële investeringen betrof licenties en  
software € 2,9 mln. Materiele investeringen betrof  
€ 41,7 mln. vergadervoorzieningen, mobiele  
apparatuur, datalijnen, bekabeling,  
dataopslagruimte- en apparatuur en  
ontwikkelplatforms.

### **Financieringskasstroom**

De eenmalige uitkering aan moederdepartement  
betreft de afdracht van ons surplus van het eigen  
vermogen per 31 december 2021, conform de  
regeling Agentschappen.

De storting van € 13,0 mln. betreft de storting van  
€ 5,0 van Moederdepartement en € 8,0 mln. van  
overige departementen in het bestemmingsfonds  
conform de afspraak met het Ministerie van  
Financiën.

SSC-ICT roept enkele keren per jaar de leningen af.  
Voor 2022 bedraagt het beroep op de leenfaciliteit  
€ 34,8 mln. De stand van de rekening courant RHB  
per 31 december 2022 ad € 12,3 mln. is de resultante  
van het behaalde resultaat en het saldo van de in de  
jaren opgebouwde vorderingen- en schuldenpositie.  
De stijging van het saldo op de Rekening Courant  
Rijkshoofdboekhouding wordt onder andere  
verklaard door het niet volledig afroepen van

leningen voor de gedane investeringen in 2021. In 2022 heeft SSC-ICT, na verrekening van desinvesteringen, voor € 43,9 mln. geïnvesteerd en voor € 34,8 mln. beleend bij het ministerie van Financiën.

## Doelmatigheidsindicatoren

**Tabel 71** Overzicht doelmatigheidsindicatoren per 31

Omschrijving generiek deel	Realisatie 2018	Realisatie 2019	R
Kostprijzen per product (groep)			
Fte-totaal (excl. Externe inhuur)	963,8	974,9	
Aantal externe fte's in % van de totale fte's	22,1%	16,0%	
Saldo van baten en lasten (%)	– 8,8%	7,3%	
Klanttevredenheid (KTO)	6,8	n.b.	
Gebruikerstevredenheid beleving	n.b.	n.b.	
Medewerkertevrededenheid (MTO)	6,2	n.b.	
<b>Kostprijs</b>			
Digitale werkomgeving basis	n.v.t.	n.v.t.	
Digitale werkomgeving on- line	n.v.t.	n.v.t.	

Omschrijving generiek deel	Realisatie 2018	Realisatie 2019	Realisatie 2020
Digitale werkomgeving light	n.v.t.	n.v.t.	
Basis inrichting kantoorpand			
Fatclient DWR special			
Kiosk PC incl monitor	325	340	
<b>Omzet per productgroep (PxQ) (bedragen x € 1.000)</b>			
Generiek	10.646	8.067	8
Gemeenschappelijk	215.767	251.868	246
Klantspecifiek	31.899	32.530	26
<b>Totaal</b>	<b>258.312</b>	<b>292.465</b>	<b>281</b>
<b>Omschrijving specifiek deel</b>			
Beschikbaarheid kernsystemen	n.b.	n.b.	9!
Major Incidents	n.b.	n.b.	
Gemiddelde hersteltijd storingen	n.b.	n.b.	
Geleverd binnen gestelde termijn	n.b.	n.b.	

Omschrijving generiek deel	Realisatie 2018	Realisatie 2019	Realisatie 2020
Life Cycle Management hard- en software (hardware)	n.b	n.b	
Life Cycle Management hard- en software (software)	n.b	n.b	

## Toelichting

### Generiek deel

#### Fte in- en extern totaal

De gemiddelde bezetting van intern personeel over 2022 is 980,5 fte en voor externe inhuur 274,8 fte. Het aantal externen ten opzichte van de totale personele bezetting komt uit op een gemiddelde van 23,4%. Dit is hoger dan 18,0% welke in de begroting was vastgelegd. Dit wordt enerzijds veroorzaakt door de lage bezetting van ambtelijk personeel ten opzichte van de verwachting (1.081,0 fte) en de knelpunten op de ICT-arbeidsmarkt. Anderzijds is extra inzet van externen nodig geweest voor het Transitieprogramma alsmede voor de transformatie omdat specifieke kennis en ervaring niet beschikbaar was binnen de eigen organisatie. De gemiddelde externe inhuur in 2022 exclusief transitie en transformatie is 21,3%.

#### Saldo van baten en lasten

De realisatie van de baten over 2022 is € 323,8 mln. De lasten over 2022 voor de reguliere activiteiten komen uit op € 311,8 mln. Het verschil is € 12,0 mln. positief.

## **Klanttevredenheid- en Medewerkerstevredenheid**

De klanttevredenheidsmeting is in 2022 weer opgepakt. Er is op dit moment nog geen realisatie over 2022 beschikbaar.

Het medewerkerstevredenheidsonderzoek wordt eens in de twee jaar gehouden. In het voorjaar van 2021 is een BZK-breed MTO uitgevoerd. De gemiddelde score bij SSC-ICT kwam uit op 6,7. Thema's m.b.t. het individu zoals werkdruk, herstelbehoefte en betrokkenheid, kenden een lagere score dan thema's op gebied van de inhoud van het werk.

## **Gebruikerstevredenheid**

Het gemiddelde cijfer in zaken gebruikerstevredenheid voor de gehele dienstverlening van SSC-ICT is uitgekomen op een 7,2. Het meest tevreden zijn alle departementen over de klanttevredenheid van de baliemedewerkers en de telefonische Servicedesk. Het minst tevreden zijn alle departementen over de Video vergaderfaciliteiten en de presentatiehulpmiddelen in de vergaderzalen. Echter is er wel stijging te zien in de tevredenheid over de vergaderfaciliteiten en de snelheid van de werking van de werkplek.

## **Kostprijzen**

De Rijkswerkplekdiensten en de locatie gebonden services vallen onder de standaard dienstverlening. Deze producten worden geleverd als een nutsvoorziening met een jaarlijkse gebruikersvergoeding. Op basis van een inschatting c.q. planning van het gebruik wordt hier vooraf met de klanten een inschatting gemaakt van de

jaarkosten die op basis van het feitelijk gebruik worden afgerekend. Als gevolg van het invoeren van een nieuw kostprijsmodel, waarmee beter inzicht wordt verkregen in de daadwerkelijke kosten van de producten en diensten van SSC-ICT, is de kostprijs voor de backend werkomgeving is vanaf 2021 gedifferentieerd naar kostprijzen voor de digitale werkomgeving basis, -online en -light. Deze differentiatie geeft meer inzicht in de mogelijkheden die beschikbaar zijn voor het plaats- en tijd onafhankelijk werken. Via meerdere apparaten is toegang mogelijk tot applicaties en bedrijfsdata.

### **Omzet**

De realisatie van de totale baten voor 2022 komt uit op € 323,8 mln. In de begroting is de raming € 311,8 mln. Het verschil van € 12,0 mln. ten opzichte van de begroting wordt veroorzaakt door een hogere omzet in de afname van mobiele apparatuur, accounts en. De omzet betreft uitsluitend generiek, gemeenschappelijk en klant specifiek. Vrijval voorzieningen betreft een dispuutfactuur. De bijzondere baten waren in 2021 nihil.

### **Specifiek deel**

#### **Beschikbaarheid kernsystemen**

De beschikbaarheid van de basisinfra wordt gemeten over een vaste set aan kernsystemen, diensten en -platforms. Dit betreft de beschikbaarheid van de Rijks Werkomgeving (RWO) 99,7%, Kritische panden 100,0%, Applicatieomgeving 98,7% en Datacenter Netwerk Diensten 99,8%. Het niet beschikbaar zijn van een kernsysteem leidt altijd tot een Major Incident waarbij wordt vastgelegd hoe lang een systeem niet beschikbaar is. Gemiddeld kwam de



beschikbaarheid uit op 99,6%.

### **Grote incidenten**

Dit betreft het totaal aantal grote incidenten vanaf het begin van het kalenderjaar. Een groot incident wordt als zodanig gedefinieerd als de urgentie (intolerantie van uitstel), de impact (hoeveel gebruikers zijn geraakt) en het escalatierisico (verspreiding) hoog zijn. De norm voor 2022 is 75 grote incidenten per jaar. De score kwam uit op 56.

### **Gemiddelde hersteltijd storingen**

Hierop heeft in 2022 geen meting plaatsgevonden.

### **Geleverd binnen gestelde termijn**

Dit betreft de doorlooptijd van aanvragen van item uit de Producten en Diensten catalogus (PDC – Servicegroep Werkomgeving) met een afgesproken maximale levertijd. De meeste gebruikers werken al vanaf 2020 thuis. In 2021 kwam de score uit op 95,9% t.o.v. de norm van 90%. In 2021 was dit 95,4%.

### **LCM hardware**

De norm is dat 80% van de gedefinieerde en geregistreerde hardware in support is bij de leverancier. Meting vindt plaats voor netwerkcomponenten, servers en storage. De realisatie komt uit op 90,0%. De server hardware in support is 94% en blijft hiermee boven de afgesproken norm. Netwerkcomponenten (79%) blijft achter vanwege het buiten ondersteuning («out of support») raken van enkele klantcomponenten. Belangrijkste oorzaak is dat Buitenlandse Zaken componenten in de datacentra (65%) en op de

buitenlandse posten (50%) niet voldoende in support zijn. Storage (100%) blijft onveranderd ruim boven de afgesproken norm van 80%.

### **LCM software**

Dit betreft het percentage softwarecomponenten waarvoor de leverancier beveiliging updates (support) levert. De software-componenten worden hier bepaald als operating-systems (Windows, Linux), runtimes (Java, .net) en applicatie-componenten (incl. databases). Per applicatielandschap is gedefinieerd welke servers daaraan gekoppeld zijn. Per server is inzichtelijk welke softwarecomponenten daarop draaien en tot wanneer zij in support zijn. De norm is 80%. Over 2022 is de realisatie 90,7%.

[< Vorige](#) [^ Inhoudsopgave](#) [Volgende >](#)