



Justitiële ICT Organisatie
Ministerie van Justitie en Veiligheid

Jaarplan 2024

Justitiële ICT Organisatie

*JenV-partner voor ICT en IV ten dienste
van een veilig en rechtvaardig Nederland.*

Inhoudsopgave

1 Voorwoord	3
2 Missie, visie en kerntaak	4
3 Dienstverlening aan opdrachtgevers: Aanbod & Technologie	6
3.1 Dienstverleningsproces/ portfolio	7
3.2 Toekomstig aanbod	10
3.3 Technologie	16
3.4 Veilige dienstverlening	21
4 Strategische thema's interne bedrijfsvoering	23
4.1 Personeel	24
4.2 Organisatieontwikkeling	25
4.3 Informatievoorziening	27
4.4 Financiën	28
4.5 Informatiebeveiliging en privacy	29
5 Uitvoering: Doelmatigheidsindicatoren	30
5.1 Generieke doelmatigheidsindicatoren	31
5.2 Kwaliteitsindicatoren	33
6 Uitvoering: Bedrijfsvoeringsindicatoren	36
6.1 Financieel beheer	37
6.2 Personeelsbeheer	37
6.3 Inkoopbeheer	38
6.4 Informatisering	38
6.5 Integrale beveiliging	39
6.6 Financiën (staat van baten en lasten, bekostiging)	40
6.7 Interne projectenportfolio	44
7 In Control	45
7.1 Risico-analyse	46
7.2 Verbeterplannen	47

Marcel Hoogland

Algemeen directeur,
Justitiële ICT Organisatie

**Voorwoord**

Een veilige en rechtvaardige samenleving. Dat is waar de Justitiële ICT Organisatie als ICT-partner van het ministerie van Justitie en Veiligheid (JenV: eigenaar en opdrachtgevers) een significante bijdrage aan levert, nu en in de toekomst.

Dit doen wij in een digitale leefomgeving die continu in verandering is. Nieuwe technologische ontwikkelingen volgen elkaar in hoog tempo op. Het aantal cyberdreigingen neemt toe, maar ook de mogelijkheden voor efficiënter en effectiever werken met cloud oplossingen, robotisering en hybride (samen)werkoplossingen. Deze ontwikkelingen maken dat onze rol van ICT-dienstverlener binnen JenV niet alleen complexer, maar vooral ook steeds belangrijker wordt. In 2024 zetten wij stappen voorwaarts in het (door)ontwikkelen van onze dienstverlening en in het verstevigen van het fundament van onze organisatie. Daarbij staat de opdrachtgever centraal en geven wij prioriteit aan het verbeteren van de leverbetrouwbaarheid en opdrachtgeverstevredenheid. Hiervoor zijn wij in 2023 verbetertrajecten gestart – mét onze opdrachtgever(s) – en die krijgen in 2024 verder concreet vorm.

Verder spelen wij in op technologische trends en ontwikkelingen om te kunnen voldoen aan de (veranderende) vraag van onze opdrachtgevers naar passende ICT-dienstverlening. Hierbij staat voorop dat wij de ambitie hebben om ons werk veilig en betrouwbaar te organiseren zodat onze opdrachtgevers zich volledig kunnen concentreren op hun primaire taakopdracht. Iedere dag zetten onze professionals zich hiervoor in en dat blijven we doen in 2024.

Daarnaast zorgen wij er in 2024 voor dat onze bedrijfsvoering en organisatie hier in mee ontwikkelen. In 2022 en 2023 hebben we de koers uitgezet om onze organisatie anders in te richten: slimmer én effectiever. Wij hebben een nieuwe organisatiestructuur en daarmee is de basis gelegd om in 2024 van meer toegevoegde waarde te zijn voor onze opdrachtgevers en als partners met elkaar samen te werken.

De ambities en resultaatafspraken in dit jaarplan zijn gebaseerd op de jaarplanaanschrijving 2024 van de eigenaar en opdrachtgevers en zijn opgesteld in samenhang met onze meerjarige organisatiestrategie. Wij zien er naar uit om samen met onze opdrachtgevers en eigenaar ervoor te zorgen dat we de gewenste resultaten behalen. Gezamenlijk maken we er een succesvol jaar van!

Missie, visie en kerntaak

“De Justitiële ICT Organisatie zorgt voor het beheer en de (door)ontwikkeling van specifieke en gemeenschappelijke ICT-diensten gericht op de ondersteuning van onderdelen van het ministerie van Justitie en Veiligheid.”

Deze taakopdracht beschrijft voor welke opgave onze organisatie staat. Wij zijn in de afgelopen jaren uitgegroeid tot een ICT-dienstverlener voor meerdere onderdelen van JenV. Wij zijn betrokken bij onze opdrachtgevers en leveren een breed pakket producten en diensten in nauwe aansluiting op hun primaire proces, zowel specifieke dienstverlening in opdracht van één opdrachtgever als gemeenschappelijke

dienstverlening in opdracht van JenV. Samen met onze opdrachtgevers werken wij aan een veilig Nederland. Vanuit vestigingen door heel Nederland brengen wij technologie en onze specifieke kennis van het JenV-domein bij elkaar. Dat doen we door proactief vernieuwende technologie te vertalen naar betrouwbare en veilige ICT-oplossingen voor onze opdrachtgevers.

Missie

Doordat de Justitiële ICT Organisatie de technische kant voor haar rekening neemt, zijn onze opdrachtgevers in staat om zich volledig te richten op hun primaire taak, namelijk: het zorgdragen voor een veilige en rechtvaardige samenleving. Aansluitend op het voorgaande luidt de missie van de Justitiële ICT Organisatie dan ook:

“Een digitaal slagvaardig JenV; ICT die ertoe doet!”

Visie

Deze missie geven wij meer handen en voeten door onze visie. De visie omvat het gewenste langetermijnperspectief als gezamenlijke stip op de horizon van de organisatie. Deze visie stond, staat en zal blijven staan:

“JenV-partner voor ICT en IV ten dienste van een veilig en rechtvaardig Nederland”

Businessplan

In het Businessplan 2023-2025 zijn de organisatievisie en strategische doelstellingen van de Justitiële ICT Organisatie uitgewerkt op basis van een zevental overkoepelende thema's:

1. Informatiebeveiliging
2. Informatievoorziening
3. Opdrachtgeversoriëntatie
4. Hybride wereld
5. Cloud effect
6. Innovatieve procesautomatisering
(hyperautomation)
7. Continue verandering en verwachting

3 Dienstverlening aan opdrachtgevers: Aanbod & Technologie

In dit hoofdstuk zijn de resultaatsafspraken opgenomen, die in 2024 invulling zullen geven aan onze missie, visie en strategie aansluitend op de behoeften van opdrachtgevers en eigenaar.

3.1 Dienstverleningsproces/ portfolio

Het uitgangspunt voor alles wat de Justitiële ICT Organisatie doet, is het creëren van toegevoegde waarde voor JenV. In 2023 is een verbetering ingezet op de betrouwbaarheid van projecten, de continuïteit van de dienstverlening en de implementatie van nieuw aanbod. In 2024 zet de Justitiële ICT Organisatie deze kwaliteitslag door.

De ontwikkeling van aanbod vindt in 2024 samen met de opdrachtgevers plaats. Dit als aanloop naar de begroting 2025 van de opdrachtgever. De interactie wordt zodanig opgezet dat de toekomstige dienstverlening mee kan worden genomen in de i-plannen van de opdrachtgevers. Daarnaast wordt het dienstontwikkelp proces gekoppeld aan de JenV-brede processen om tot meer gemeenschappelijke diensten te komen.

Informatiebeveiliging is voor het ministerie van Justitie en Veiligheid een topprioriteit. Voor de Justitiële ICT Organisatie kent informatiebeveiliging een drietal dimensies:

1

Wij leveren dienstverlening aan onze opdrachtgevers, zodat zij gebruik kunnen maken van veilige informatievoorziening. Voorbeelden hiervan zijn: Privileged Access Management (PAM), inzicht in de kwetsbaarheden van de IT-infrastructuur en het Security Operations Center (SOC).

> [Dit wordt nader toegelicht in paragraaf 3.2.1.](#)

2

Onze dienstverlening is veilig; security en privacy zijn onlosmakelijk onderdeel van de diensten. Bijvoorbeeld door bij het ontwerpprincipes te hanteren als privacy/security by design, BIO-compliance, ISO 27001 en een veilige omgeving per opdrachtgever (ontvlechting).

> [Zie hiervoor paragraaf 3.4.](#)

3

Ook binnen onze eigen organisatie werken we aan de veiligheid van onze interne bedrijfsvoering, zoals bijvoorbeeld door ISO27001, integraal risicomanagement en de implementatie van de BIO 2.0.

> [Dit wordt verder toegelicht in paragraaf 4.5.](#)

3.1.1 Leverbetrouwbaarheid

Implementatie portfoliomanagement

In 2023 is Portfoliomanagement binnen de Justitiële ICT Organisatie grotendeels geïmplementeerd. In 2024 wordt de implementatie grotendeels voltooid met het implementeren van het proces resource management. Hiermee zijn we in staat een zekere periode vooruit te kijken waar het gaat om de benodigde capaciteit en onze kennis en resources hierop optimaal te laten aansluiten.



Aanbodplan verankerd in het begrotingsproces

In 2024 zal er elk tertaal een overleg over het aanbodplan worden gehouden met onze opdrachtgevers. Hierin wordt de uitvoering van het aanbodplan besproken (voortgang en uitnutting van de budgetten) en worden nieuwe ideeën vanuit Justitiële ICT Organisatie naar de opdrachtgevers gebracht en nieuwe wensen vanuit de opdrachtgevers opgehaald. Verder wordt in deze overleggen meerjarig vooruitgekeken en worden in samenspraak met opdrachtgevers de projecten binnen het aanbodplan geprioriteerd.

Taskforce leverbetrouwbaarheid

In 2023 is naar aanleiding van het opdrachtgeverstevredenheidsonderzoek een taskforce leverbetrouwbaarheid opgestart. De eerste aanbevelingen zijn in samenspraak met onze opdrachtgevers reeds opgepakt. In 2024 worden op het vlak van de projectuitvoering de kwalitatieve aanbevelingen van de taskforce verder geïmplementeerd. De implementatie van portfoliomanagement levert voorts een wezenlijke bijdrage aan de invulling van de aanbevelingen van de taskforce leverbetrouwbaarheid.



	Resultaat	Gereed
1	Geïmplementeerd resource management als onderdeel van portfoliomanagement.	T3
2	Aanbodplan 2025 verankerd in het begrotingsproces.	T1
3	Afgeronde evaluatie capaciteits- en resource management (als onderdeel evaluatie implementatie portfoliomanagement) en plan voor doorontwikkeling portfoliomanagement voor 2025.	T1 2025
4	Over de opvolging van de aanbevelingen van de taskforce leverbetrouwbaarheid wordt in de tertaalrapportage gerapporteerd aan de hand van het programmaplan.	T1

3.1.2 Dienstverlening

Het beschikbare aanbod dient sneller en transparanter kenbaar te worden gemaakt. In 2023 is daartoe een nieuwe verkorte Producten Diensten Catalogus (PDC) opgeleverd. In 2024 wordt een integrale PDC opgeleverd, waarin alle afzonderlijke producten en diensten van de Justitiële ICT Organisatie zijn beschreven. Tevens wordt onderzocht in hoeverre de PDC via een portal kan worden ontsloten.

	Resultaat	Gereed
1	In 2024 wordt een integrale PDC beschikbaar gesteld aan onze opdrachtgevers.	T2

3.2 Toekomstig aanbod

We zetten in 2024 in op nieuw aanbod dat bijdraagt aan het terugbrengen van risico's op het gebied van informatiebeveiliging, privacy en cybersecurity bij onze opdrachtgevers. Ook wordt ons aanbod uitgebreid met diensten die hybride werken, data gedreven werken en verdergaande digitalisering/automatisering van processen ondersteunen.



3.2.1 Securityproducten en diensten

Het dreigingsniveau blijft veranderen en toenemen. Steeds vaker vinden er succesvolle cyberaanvallen plaats bij zowel private als publieke organisaties. Door deze toenemende dreiging en noodzaak is de behoefte aan additionele (opdrachtgever specifieke) dienstverlening op het vlak van informatiebeveiliging groeiende. Justitiële ICT Organisatie speelt hier een rol in, zoals:

- Verrichten van forensisch onderzoek en beveiligingsinspecties;
- Uitvoeren van integriteitscontroles;
- Monitoring van specifieke applicaties en omgevingen, bijvoorbeeld de opleidingsomgeving van justitiabelen.

In 2024 zal in het overleg over het aanbodplan met onze opdrachtgevers ook de ontwikkeling van securitydiensten worden ingebracht om tot een security roadmap te komen. Het aanbodplan overleg brengt nieuwe ideeën, zoals bijvoorbeeld de inzet van AI ook voor security monitoring, vanuit Justitiële ICT Organisatie naar de opdrachtgevers.

De ervaring vanuit de standaard dienstverlening maakt het voor de security-experts van de Justitiële ICT Organisatie ook mogelijk om proactieve securitydienstverlening te leveren. Daarbij is het voor opdrachtgevers mogelijk om extra pentesten als vorm van consultancy af te nemen om op de eigen applicaties in te zetten.

Zoals uit de standaard werkwijze van de Justitiële ICT Organisatie naar voren komt, levert vroegtijdige inzet van een securityconsultant ook een waardevolle bijdrage aan het architectuurproces tijdens de ontwerp- en planningsfase van een project, of bij het opstellen van beveiligingsrichtlijnen en standaarden die vervolgens geïmplementeerd kunnen worden in de architectuur. Hierdoor wordt de infrastructuur veiliger, waardoor opdrachtgevers beter beschermd zijn tegen inbraaktechnieken en kwetsbaarheden. Eveneens is extra ondersteuning mogelijk ter voorkoming van data-verlies (DLP). Voor een enkele opdrachtgever geldt maatwerk in verband met BBN3-maatregelen.

In samenwerking met DI&I, project ITCM en in afstemming met de opdrachtgevers worden dienstherstelplannen opgesteld voor de kritieke systemen.

	Resultaat	Gereed
1	Met de daartoe relevante opdrachtgevers inventariseren wat de impact is van dienstverlening op BBN3-niveau.	T3
2	Het onder controle krijgen van gerubriceerde informatie kan onder andere middels DLP worden gerealiseerd.	T3
3	Opstellen Security Roadmap Producten en Diensten, mede op basis van de in samenwerking met de opdrachtgevers opgestelde dienstherstelplannen voor kritieke systemen.	T2

3.2.2 Digitale werkomgeving (Hybride werken)

Hybride werken is een manier van werken waarbij de rijksambtenaar de ruimte heeft om bewuste keuzes te maken in hoe, wanneer, met wie en waar hij/zij samenwerkt: op een kantoor, op locatie, thuis of elders. Een sprekend voorbeeld is de ontwikkeling van de Rijkshub Leiden in opdracht van DGOO.

Onze opdrachtgevers wensen volledige technische ondersteuning met betrekking tot hybride werken, voor zowel thuis, onderweg als op kantoor, waarbij producten, diensten en werkvormen op elkaar aansluiten. Onze producten en dienstencatalogus wordt dusdanig ingericht dat hybride werken het uitgangspunt is voor de doorontwikkeling en integratie van al onze ICT-diensten.

Om het hybride werken optimaal te ondersteunen, wordt in 2024 geïnvesteerd om het aanbod van 'Algemene Diensten' verder uit te breiden met online samenwerkingstools.

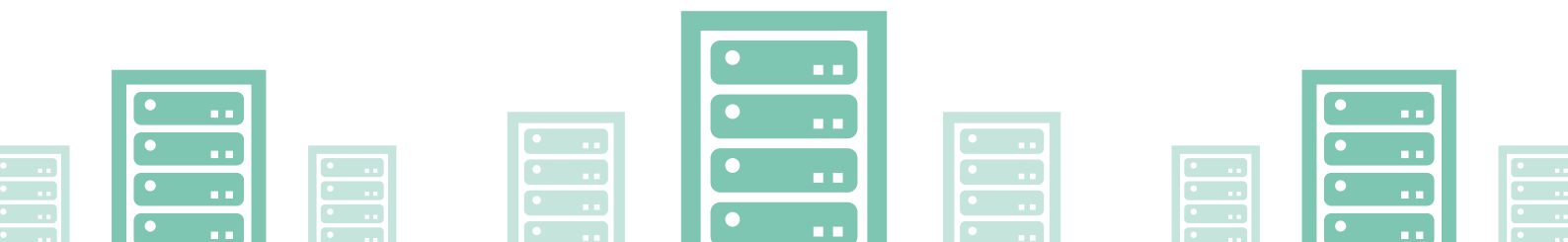
	Resultaat	Gereed
1	Headsets, webcams, visualisatiemiddelen en online Kanban-bord, leverbaar als dienst ter ondersteuning van het hybride werken.	T2



3.2.3 Data en informatievoorziening

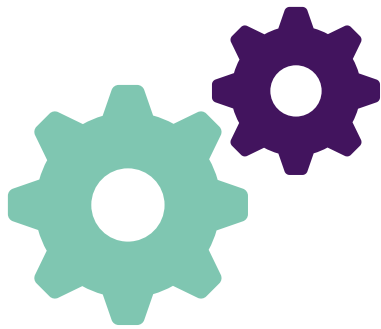
Wij bieden technologische oplossingen om informatiegestuurd werken voor JenV mogelijk te maken. De 'datadienst' biedt opdrachtgevers een beheerd platform met mogelijkheden voor: data architectuur, proeftuin, datawarehouse, dashboarding en applicatief beheer van BI Tooling. De Justitiële ICT Organisatie wil de lopende implementaties als ook het beheer en de exploitatie van huidige datadienst verder professionaliseren naar tevredenheid van de opdrachtgevers. Hierin wordt nauw samengewerkt met DI&I, omdat wij deze diensten als onderdeel van de gemeenschappelijke diensten vanuit DI&I wensen aan te bieden.

	Resultaat	Gereed
1	Aansluiten twee opdrachtgevers op Datadienst.	T2
2	Aansluiten op JenV met Datadienst (samenwerking met DI&I).	T3



3.2.4 Digitalisering

De Justitiële ICT Organisatie gaat verder met de (door)ontwikkeling van oplossingen voor het digitaliseren van processen en werkzaamheden. Door processen te digitaliseren, wordt informatie van een businessproces eenduidig verwerkt en kan de volwassenheid van een proces met betrekking tot archivering, (informatie)beveiliging, automatisering en proces flow verhoogd worden. Ter ondersteuning komen in 2024 drie nieuwe diensten beschikbaar.



Robot Process Automation

De inzet van Robot Process Automation biedt opdrachtgevers de mogelijkheid om repeterende werkzaamheden via een digitaal script uit te voeren. Hierdoor worden minder fouten (human errors) gemaakt, verloopt een script vele malen sneller, worden medewerkers efficiënter ingezet en worden werkzaamheden 24/7 uitgevoerd. In 2024 zal worden samengewerkt met 'launching customers' binnen JenV die reeds zijn aangesloten of mogelijk gaan aansluiten op dit platform.

Low/ no code

De Justitiële ICT Organisatie wil een Low/no code solution positioneren voor het ontwikkelen van software voor kleinere processen met een laag volume waarbij het te kostbaar is, of geen prioriteit heeft om de gewenste functionaliteit op te nemen in een primaire applicatie. Low/no code maakt gebruik van een grafische gebruikersomgeving in plaats van complexe code. Opdrachtgevers kunnen hiermee zelfstandig applicaties ontwerpen en online zetten. Het voordeel is dat formulieren snel beschikbaar kunnen zijn en dat kosten verminderen.





Speech to tekst

In 2023 is door de Justitiële ICT Organisatie gestart met het automatiseren van het omzettingsproces van spraak naar tekst, dit geeft opdrachtgevers een efficiëntievoordeel in hun bedrijfsprocessen. Naast de duidelijke kwantitatieve voordelen, zoals het sneller en goedkoper transcriberen van spraak naar tekst, is het ook mogelijk om deze gesprekken te verwerken binnen de JenV beveiligde omgeving: Voor verwerking, of eventuele vertaling, hoeven deze nooit het JenV domein te verlaten.

	Resultaat	Gereed
1	Opleveren RPA als afroepbare dienst a. Oplevering gestandaardiseerd RPA-platform voor gezamenlijke dienst b. Inrichten RPA-dienstverlening voor 2 launching customers c. RPA, leverbaar als afroepbare specifieke dienst.	T1 T3 T3
2	Opleveren Low/no code als afroepbare dienst a. Ontwerp voor gezamenlijke Low/no code dienst (Solution architectuur en Servicedesign) b. Ontwikkeling Low/no Code PAAS en SAAS-dienst c. Low/no code SAAS-omgeving (Private/dedicated) d. On-Premise Low/no code omgeving in de gemeenschappelijke diensten zone e. Minimaal 3 klanten maken gebruik van Low/no Code (Productie) f. Ontwikkelen en Implementeren Service Portaal DJI.	T1 T2 T3 T3 T1 2025 T3
3	Opleveren Speech to tekst als afroepbare dienst a. Opleveren POC Speech to Tekst binnen DJI b. Speech to tekst, leverbaar als afroepbare algemene dienst.	T1 T2

3.3 Technologie

In lijn met de iStrategie van JenV streeft de Justitiële ICT Organisatie naar het toepassen van nieuwe technische mogelijkheden die een positieve bijdrage leveren aan de IT-dienstverlening. Technologische sporen waar de Justitiële ICT Organisatie op inzet zijn toekomstbestendig, dragen bij aan verbeterde efficiency en sluiten aan op vigerende kaders.



3.3.1 Cloud

De Justitiële ICT Organisatie wil verder investeren in kennis en expertise om de cloud effectief te integreren in het ICT-landschap van het ministerie van Justitie en Veiligheid. Dit initiatief komt voort uit de ambitie om de Justitiële ICT Organisatie te positioneren als de belangrijkste (cloud)integrator en partner van JenV. De investeringen zullen gericht zijn op het ontwikkelen van vaardigheden en know how op het gebied van (cloud) technologieën in combinatie met de kennis die al aanwezig is bij de Justitiële ICT Organisatie, waaronder het begrijpen van verschillende cloudmodellen en het beheersen van bijbehorende veiligheids- en compliancenenormen. Dit omvat eveneens advisering omtrent de meest doelmatige wijze van migraties.

Publieke clouddiensten maken de JenV organisatie meer wendbaar, innovatief en klaar voor huidige en toekomstige ICT-ontwikkelingen.

JenV- en private-clouddiensten zijn gerealiseerd in het vertrouwde datacentrum en geven de JenV-organisatie meer controle

op het beheer van applicaties, gegevensbescherming, beveiliging en privacy. Een hybride cloud is een effectieve combinatie van publieke-, JenV- en private clouddiensten die naadloos samenwerken.

In 2024 gaat de Justitiële ICT Organisatie verder met de (door)ontwikkeling van hybride cloudoplossingen. In lijn met het JenV-cloudbeleid zal worden ingezet op doorontwikkeling van het in 2023 opgerichte Cloud Competence Center (CCC) van de Justitiële ICT Organisatie. Het CCC richt zich o.a. op kennisontwikkeling, begeleiding van opdrachtgevers bij cloud adoptie, het inrichten van zowel technische bouwblokken als bijbehorende dienstverlening, toetsing van nieuwe en bestaande cloud implementaties aan vigerend cloud beleid/ kaders, security cloud en cloud architectuur. Hiermee wordt aanwezige en te ontwikkelen nieuwe cloud-expertise samengebracht om zodoende de hybride ICT-landschappen van onze opdrachtgevers veilig te verwezenlijken. Dit alles met focus op veilig, flexibel en kostenefficiënt werken.

	Resultaat	Gereed
1	Een kennis- en expertisecentrum voor cloud (Cloud Competence Center) is in afstemming met eigen organisatie, opdrachtgevers en JenV ingericht.	T1

3.3.2 Automatisering processen

Om doelmatigheid te bevorderen gaat de Justitiële ICT Organisatie in 2024 verder met automatisering van eigen processen.

Eenzijds intern: door automation verder in te voeren, kunnen meer bouwstenen en diensten geautomatiseerd worden geleverd. Automation zal leiden tot een efficiënte werkwijze om bouwstenen en diensten snel te leveren, te onderhouden en te registreren. Het behelst het faciliteren van omgevingen waarmee bouwstenen via automation samengesteld, geconfigureerd, gedocumenteerd en opgeleverd worden. Door gebruik van automation verhogen we de efficiency “first time right” en kunnen we de doorlooptijd van aanvraag naar oplevering terugbrengen naar enkele uren. Automation levert een belangrijke bijdrage aan het geautomatiseerd afnemen van infrastructurele platformen en werkplek bouwstenen. Daarnaast draagt automation sterk bij aan de onderhoudbaarheid van omgevingen en diensten door een uniforme

uitrol en geautomatiseerde administratie van activa. Doelstelling voor de komende jaren is (Hyper)automation verder in te voeren, waarmee meer bouwstenen en diensten kunnen worden geleverd.

Anderzijds extern: door interne processen te verbeteren, zal de dienstverlening richting opdrachtgevers efficiënter en voorspelbaarder verlopen. Om maximale waarde voor de opdrachtgevers te realiseren, worden processen alvorens te automatiseren eerst verbeterd op basis van de Lean methode waarbij eventuele verspillingen uit de processen worden verwijderd. Daar waar mogelijk worden processen geautomatiseerd door middel van Robot Process Automation (RPA) zodat repeterende werkzaamheden via een digitaal script kunnen worden uitgevoerd. Het meerjarig perspectief is dat het Self Service Portal (SSP) steeds verder wordt uitgebreid met selfservice aanvraagformulieren waarmee de beoogde voordelen kunnen worden behaald. Het is dus geen eenmalige actie maar een doorlopend proces.

	Resultaat	Gereed
1	Eerste set selfservice aanvraagformulieren beschikbaar voor Bouwstenen en realtime informatie beschikbaar over de in SSP ondergebrachte processen.	T2
2	Verbeteren van twee processen uit de ‘Customer Journey’ (incl opname KPI’s) inclusief de implementatie van de (interne) afstemming in DigiJust.	T3

3.3.3 Life cycle management

Met een goed ingericht LifeCycle Management (LCM) proces borgt een organisatie de toekomstbestendigheid van het IV-landschap, zodat informatiesystemen blijven aansluiten op de doelstellingen van de business en de onderliggende techniek die door de IT-leverancier beschikbaar wordt gesteld. De Justitiële ICT Organisatie is direct verantwoordelijk voor het LifeCycle Management van technische bouwstenen onderliggend aan door haar geleverde diensten.

Daarnaast zal de Justitiële ICT Organisatie in 2024 verder gaan met het optimaliseren van de dienstverlening als het gaat om LifeCycle Management. Dit willen we bereiken door opdrachtgevers te faciliteren met de uitvoering van het LifeCycle Managementproces met betrekking tot specifieke diensten. De basis hiervoor is vastgelegd in een visie die aansluit op reguliere frameworks en modellen. Deze visie zal in overleg met de Coördinerend Opdrachtgevers verder worden uitgewerkt ten behoeve van de Raamovereenkomst 2025. n behaald. Het is dus geen eenmalige actie maar een doorlopend proces.

	Resultaat	Gereed
1	LCM implementeren voor de applicaties en diensten die de Justitiële ICT Organisatie levert aan haar opdrachtgevers, incl voortgangsrapportage.	T3
2	De LCM-status van applicaties en diensten is toegevoegd op het gezamenlijk releasebord.	T1



3.3.4 Ontvlechting omgevingen opdrachtgevers

Vanuit de historische achtergrond van de Justitiële ICT Organisatie maken opdrachtgevers voor wat betreft de eigen specifieke informatiesystemen gebruik van één 'oud' gemeenschappelijk (ADDJI) domein. Voor de specifieke on premise informatiesystemen dienen de verschillende JenV organisaties echter te beschikken over een 'eigen' domein (FRS) met daarin eigen functionaliteiten die gescheiden zijn van andere JenV organisatieonderdelen. Als vanzelfsprekend dienen deze domeinen te voldoen aan de vigerende wet- en regelgeving, onder andere met betrekking tot informatiebeveiliging en privacy (IB&P).

Om hier invulling aan te geven, is de Justitiële ICT Organisatie in 2023 gestart met de ontvlechting. Het is noodzakelijk dat JenV organisaties in 2024 verder worden ontvlochten uit het huidige domein en naar een eigen nieuw domein (FRS) gaan. Deze nieuwe FRS-domeinen zijn gebaseerd op de JenV doelarchitectuur (Dienstverlening Hosting en Infra Diensten) en voorzien van nieuwe geautomatiseerde bouwstenen. Na de ontvlechting is een springplank gecreëerd voor toekomstige ontwikkelingen.

	Resultaat	Gereed
1	Migratieplan van applicatielandschap DJI is gereed.	T2

3.4 Veilige dienstverlening

Informatiebeveiliging en privacy zijn onlosmakelijk een onderdeel van onze diensten, zoals:

- Uitvoeren van risicoanalyses en beveiligingsaudits, specifieke penetratietesten en/of security assessments;
- Aanscherpen van informatiebeveiligingsbeleid- en procedures op basis van wet- en regelgeving;
- Implementeren van technische oplossingen voor detectie en preventie zoals monitoring en analyse, en vervolgo oplossingen zoals patching en hardening, in samenwerking met ons Security Operations Center (SOC);
- Leveren van Incident Response-ondersteuning in het geval van informatiebeveiligingsincidenten;
- Trainen en verder opleiden van beheerders en medewerkers rondom informatiebeveiliging.

Om verder te voldoen aan de segmentering van omgevingen, zullen we het project Ontvlechting ook de komende jaren nog blijven uitvoeren. Hierdoor ontstaat er een gesegmenteerde omgeving per opdrachtgever. Het komende jaar zullen we een aantal trajecten intensiveren om het beveiligingsniveau op een hoger plan te tillen, zoals de volgende voorbeelden illustreren:

- Het uitwerken van een gemeenschappelijke dienst 'Privileged Access Management' (PAM) in opdracht van het ministerie van JenV. Deze gemeenschappelijke dienst realiseert gemakkelijkere, veiligere en gecontroleerdere systeemtoegang voor beheerders en medewerkers met verhoogde rechten. PAM draagt significant bij aan het beter beveiligen van kritieke systemen en applicaties van een organisatie en biedt daarmee grote voordelen voor onze opdrachtgevers.

- Het verbeteren van SOC-diensten zoals security monitoring en response, dreigingsintelligentie en baselinesecurity zoals vulnerability scanning, loggingsbeheer, en onderzoeken van 24/7 dienstverlening in samenwerking met collega-SOC's binnen JenV. Zo kan het SOC direct en adequaat reageren op veranderingen in het dreigingsbeeld dat bestaande dienstverlening zou kunnen ondermijnen.
- Het uitrollen van detectie en monitoring over de gehele breedte van het ministerie van JenV in opdracht van het IB 2.0 programma.
- Naast de reeds behaalde resultaten in 2023 zal er in 2024 met het programma IB en Red Teaming een aantal onderdelen worden geïntensiveerd zoals het doorontwikkelen van netwerkbeveiliging en netwerktoegangscontrole (NAC), en multi-factor authenticatie (MFA) voor de werkplekken op kantoor.
- Daarnaast worden versterkte processen op business- en IT-continuïteit, samen met de opdrachtgevers geïmplementeerd. Ook wordt de status daarvan via simulatie-oefeningen geëvalueerd.

	Resultaat	Gereed
1	Toetsen van veilige en betrouwbare dienstverlening door middel van het 1x per jaar met opdrachtgevers simuleren en oefenen van een crisissituatie.	T3
2	Effectiviteit van het SOC verbeteren als kwetsbaarheden worden gevonden, middels een 'stekkermandaat' – afspraken maken per opdrachtgever hoe om te gaan met kritieke systemen als dreigingen gevonden worden.	T3
3	Verkennen van implicaties van Zero Trust op de dienstverlening.	T2
4	Gemeenschappelijke dienst PAM realiseren, die door de verschillende organisaties binnen JenV risicogebaseerd is af te nemen.	T3
5	Verkennen van de behoefte bij onze opdrachtgevers aan 24/7 dienstverlening op het gebied van detectie en response.	T2

4 Strategische thema's interne bedrijfsvoering

4.1 Personeel

De krapte op de arbeidsmarkt is een belangrijk voor iedere werkgever, zo ook bij de Justitiële ICT Organisatie. Niet alleen wij, maar ook onze eigenaar en opdrachtgevers noemen dit een potentieel risico. In de afgelopen twee jaar zijn we goed in staat geweest om onze plekken te vullen. We zetten deze lijn door naar een optimale werving van nieuwe medewerkers. Dit doen we door ons interne werving- en selectieproces verder te optimaliseren en onze positionering als werkgever te versterken.

Naast deze blik van buitenaf, is aandacht voor het behouden van ons eigen personeel essentieel. Dit betekent dat wij niet alleen een aantrekkelijk werkgever willen zijn voor de nieuwe medewerkers, maar ook voor onze huidige werknemers. Dit doen we door het komend jaar in te zetten op goed werkgeverschap. Daarnaast geven wij extra aandacht aan duurzaamheid, sociale veiligheid, diversiteit en inclusie en hybride werken.

In 2024 hebben we een actueel Strategisch Personeelsplan (SPP) waarin de bovenstaande

doelen aan bod komen. Dit betekent concreet dat we weten wat onze wervingsopdracht is en welke HR-instrumenten we kunnen inzetten om onze medewerkers te faciliteren in hun werk voor onze opdrachtgevers. Met de inzet op werving & selectie, het boeien en binden van onze medewerkers en het SPP, hebben we het doel meerjarig grip te krijgen op onze personele capaciteit.

In het Businessplan 2023-2025 hebben wij onszelf het doel gesteld om de juiste kennis en expertise in huis te hebben, zodat wij in de behoefte van onze opdrachtgevers kunnen voorzien. We willen onze medewerkers de gelegenheid geven hun kennis en vaardigheden in het huidige vakgebied te versterken. Daarnaast, gekoppeld aan ons Aanbodplan en het KWIV, kijken we naar de ontwikkelbehoefte van onze opdrachtgevers en medewerkers voor de toekomst.

We maken daarom in 2024 een meerjarige kennisinventarisatie en forecast voor benodigde kennis en vaardigheden zodat onze medewerkers de dienstverlening aan onze opdrachtgevers kunnen uitvoeren, nu en in de toekomst.

	Resultaat	Gereed
1	Meerjarige wervingsbehoefte in beeld, in 2024 maken we onze meerjarig wervingsbehoefte inzichtelijk, door voor de hele organisatie een analyse te maken van de verwachte in-, door- en uitstroom.	T2
2	Toekomstige kennisbehoefte in beeld, in 2024 hebben we een meerjarige forecast voor de (toekomstige) kennisbehoefte van onze organisatie.	T3

4.2 Organisatieontwikkeling

De afgelopen jaren hebben we ons als IT-dienstverlener gefocust op het leveren van afzonderlijke projecten en oplossingen op het gebied van infrastructuur, applicaties en beveiliging. We zien dat de behoefte in de markt verschuift naar meer strategisch advies en ondersteuning bij grotere digitale transformatietrajecten. Om hierop in te spelen, is het onze ambitie de komende periode uit te groeien tot een volwaardige Service Integrator. Dit houdt in dat we onze diensten zullen uitbreiden met breed procesadvies, dat we nauwer en gericht zullen samenwerken met partners om onze propositie te versterken en dat we langetermijnrelaties zullen opbouwen met opdrachtgevers, waarbij we regie nemen over grotere programma's.

In december 2023 ronden we de evaluatie van de transitie tot agentschap af. Begin 2024 realiseren we de evaluatie van de reorganisatie 2022 en een tactisch plan op de organisatieontwikkeling van de Justitiële ICT Organisatie. De resultaten geven ons een beeld van de huidige inrichting, processen, structuur en werking van onze organisatie en geeft richting aan onze ontwikkelopgave.

Samen met onze opdrachtgevers zal de doorontwikkeling van het klantenteamconcept en de Agile werkwijze worden vormgegeven. Processen, werkwijzen, communicatiestructuren en rollen worden - waar nodig - aangescherpt en op elkaar afgestemd. De verbeterpunten uit deze evaluaties worden opgenomen in een verbeterplan, over de voortgang van het plan wordt elk tertaal gerapporteerd.

Binnen de opdracht en (maatschappelijke) opgaven waar Justitiële ICT Organisatie voor staat, is een goede ondersteuning en aansluiting vanuit Huisvesting & Facilities cruciaal. Daarbij is het van belang om zowel te sturen op vraagstukken die nu actueel zijn, als vooruit te kijken naar ontwikkelingen op de middellange termijn. Hiertoe zal een Meerjarig Huisvestingsplan Justitiële ICT Organisatie worden opgesteld, waarin de huisvestingsbehoefte voor de middellange termijn wordt vastgesteld en de aspecten hybride werken en duurzaamheid zijn meegenomen.

De Justitiële ICT Organisatie draagt verder bij aan de duurzaamheidsdoelen: we zijn aangesloten bij de CO₂ Prestatieladder (JenV) en in 2024 stellen we de reductiedoelstelling voor 2025 vast.

	Resultaat	Gereed
1	Meerjarig Huisvestingsplan van de Justitiële ICT Organisatie opgesteld, waarin thema's als hybride werken en duurzaamheid een plaats krijgen.	T1
2	In samenwerking met onze opdrachtgevers werken we de rol van Service Integrator verder uit in een plan van aanpak.	T1
3	Implementatie PvA Service Integrator (1e fase Operationeel en Tactisch).	T3
4	Implementatie doorontwikkelplan, op basis onderzoeken naar reorganisatie, transitie, klantenteamconcept en agile werkwijze.	T1

4.3 Informatievoorziening

De i-Strategie van de Justitiële ICT Organisatie is gebaseerd op de i-Strategie JenV en biedt inzicht in de grootste thema's op het gebied van de interne informatievoorziening (IV). De i-Strategie geeft richting aan de ontwikkeling van de informatievoorziening van de Justitiële ICT Organisatie en vormt de basis voor het Meerjarig Informatieplan.

De Justitiële ICT Organisatie zal in 2023 het Meerjarig Informatieplan 2024-2026 doorontwikkelen en implementeren. Daarin wordt ingegaan op de acht thema's van de i-Strategie JenV en specifiek op de vier doelstellingen van de thema's: doorontwikkelen Digitaal Grondvlak, Digitale Weerbaarheid (IB), Datagedreven werken en Informatiehuishouding (Open op Orde).

De waarde van gegevens en het belang van gegevenskwaliteit nemen in rap tempo toe. In 2024 wordt een belangrijke stap gezet richting datagedreven werken binnen de Justitiële ICT Organisatie. Er wordt op dit moment een clustering van de kennis en expertise op het gebied van gegevens bij informatiemanagement voorbereid. In lijn met het plan van aanpak van project Open op Orde zet dit cluster zich in voor de verbetering van de interne informatiehuishouding en gaat de rol van Chief Data Officer (CDO) invullen. Interne processen rondom het onderwerp gegevens worden geactualiseerd of - waar nodig - aangevuld. Er wordt een (meerjarige) agenda opgesteld, waarin onderwerpen als datamanagement en data governance aan de orde komen.

	Resultaat	Gereed
1	Meerjarig Informatieplan 2024-2025. Op basis van het informatieplan 2023-2025 wordt een volgend informatieplan opgesteld met daarin expliciete aandacht voor het life cycle management van interne applicatielandschap.	T2
2	Randvoorwaarden datagedreven werken geborgd, door het clusteren van de taken op het gebied van informatiehuishouding, datamanagement en informatiemanagement en het uitwerken en implementeren van data-gerelateerde processen en het opstellen van een (meerjarige) data-agenda.	T3

4.4 Financiën

De focus op financieel vlak in 2024 ligt op het op orde houden van de financiële data (als onderdeel van de financiële voorspelbaarheid en stabiliteit van de tarieven), en de verdere beheersing van de liquiditeitspositie.

Een belangrijke maatregel bij het verbeteren van de kwaliteit van de financiële data is de introductie en implementatie van een budgettool. Deze tool geeft de Justitiële ICT Organisatie verbeterd inzicht in de bestedingen ten opzichte van de begroting en ondersteunt het planproces doordat materiële kosten op basis van verschillende normen kunnen worden doorgerekend, zowel vanuit potentiële opdrachten van opdrachtgevers als ook vanuit de beschikbare capaciteit in de organisatie.

De bewaking van de liquiditeit is sinds de oprichting van het agentschap ingeregeld. De stijgende rentekosten en de doorwerking hiervan in de tarieven voor onze opdrachtgevers vragen om een andere aanpak. Naast de monitoring zal de Justitiële ICT Organisatie in 2024 maatregelen nemen om actief te gaan sturen op de (gewenste) liquiditeit. Hierbij worden zowel de opdrachtgevers als de leveranciers betrokken, om de betaaltermijnen optimaal op elkaar af te stemmen.

In de tweede helft van 2024 wordt een benchmark uitgevoerd op de kostprijzen van de producten en diensten van de Justitiële ICT Organisatie om zodoende inzicht te verkrijgen in de mate van marktconformiteit, mogelijke kostenbesparingen en optimalisatiemogelijkheden.

	Resultaat	Gereed
1	Liquiditeitspositie: Op basis van maandelijkse monitoring is actieve sturing op het verbeteren van de liquiditeitspositie gerealiseerd.	T2
2	Implementatie Budgettool: Een budgettool is geïmplementeerd, ten behoeve van een efficiënter en betrouwbaar begrotingsproces.	T3
3	Benchmark op de kostprijzen van de producten en diensten van de Justitiële ICT Organisatie.	T3

4.5 Informatiebeveiliging en privacy

Binnen onze eigen organisatie werken we aan de veiligheid van onze interne bedrijfsvoering, zoals bijvoorbeeld door voorbereidingen op ISO27001:2022 certificering, integraal risicomanagement en de implementatie van de BIO 2.0.

De Justitiële ICT Organisatie heeft een Roadmap IB&P 2023-2025 opgesteld. Deze roadmap is ons meerjarig kompas en bevat bovendien concrete activiteiten om als organisatie te blijven voldoen aan wet- en regelgeving op het gebied van informatiebeveiliging en privacy. Wij hebben een aantal prioritaire aandachtspunten (en resultaatafspraken) geformuleerd voor het jaarplan 2024 in lijn met onze Roadmap IB&P 2023-2025.

De eerste prioriteit betreft het in onze organisatie creëren van een organisatiebreed inzicht in informatiebeveiligingsrisico's én BIO-compliance. Integraal inzicht in de informatiebeveiligingsrisico's en de status van BBNz maatregelen vergroot de digitale weerbaarheid van de Justitiële ICT Organisatie.

De tweede prioriteit uit de Roadmap IB&P 2023-2025 is het voldoen aan (nieuwe) wet- en regelgeving op het gebied van informatiebeveiliging en privacy zoals de ISO27001:2022 en de BIO 2.0.

Met deze concrete prioriteiten in 2024 zorgt de Justitiële ICT Organisatie dat ze gecertificeerd, compliant is en in control op het gebied van informatiebeveiliging en privacy.

	Resultaat	Gereed
1	Relevante informatiebeveiligingsrisico's inclusief mitigerende maatregelen zijn opgenomen in het centrale informatiebeveiligingsrisicoregister.	T2
2	De BBNz-maatregelen uit de BIO met bijbehorende implementatiestatus, en de nog niet gerealiseerde maatregelen zijn in beeld.	T2
3	Voldoen aan de BIO 2.0 en ISO27002:2022 binnen de processen en activiteiten van de Justitiële ICT Organisatie.	T3
4	Verkennen van de impact van de NIS2-wetgeving.	T1

5 Uitvoering: Doelmatigheidsindicatoren

5.1 Generieke doelmatigheidsindicatoren

5.1.1 % Overhead

Als overhead zijn de kosten van de staven afgezet tegen de totale kosten van de Justitiële ICT Organisatie. De ambitie is om het op zichzelf gezonde percentage overhead de komende jaren stabiel te houden.

Overhead							
	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028
Omzet (x € 1 mln.)	145,4	156,3	176,7	175,4	173,2	171,0	171,2
Kosten staven in (x € 1 mln.)	23,3	26,2	30,8	30,8	30,8	30,8	30,8
Overhead %	16,1%	16,8%	17,5%	17,6%	17,8%	18,0%	18,0%

5.1.2 Kostprijs algemene diensten (voorheen PDC-A)

Algemene diensten betreffen de werkplekdiensten van de Justitiële ICT Organisatie. Omdat het om relatief homogene en stabiele producten gaat, lenen deze zich voor meerjarige sturing op de kostprijs. Het doel is om de aankomende 4 jaar een prijsdaling van 1% per jaar te realiseren, exclusief bijzondere invloeden zoals bijvoorbeeld inflatie of significante wijzigingen in aantallen of aanpassingen in beveiliging. Daarnaast is de verwachting dat de kwalitatieve aard van de producten in de loop van de jaren in positieve zin wijzigt.

Kostprijs algemene diensten							
	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028
Useraccount	1202	1327	1485	1470	1455	1441	1426
Notebook	917	811	1003	993	983	973	963
Werkplek	754	753	909	900	891	882	873
Smartphone	532	511	675	668	662	655	648
Multifunctional	3232	4018	4449	4405	4360	4317	4274

5.1.3 Uurtarief expertise diensten (PDC-C)

Expertisediensten betreffen de projectenportefeuille van de Justitiële ICT Organisatie. De onderstaande tarieven hebben betrekking op de vijf meest ingezette functieprofielen en zijn gebaseerd op een gemixte inzet van interne medewerkers en externe inhuur (flexibele schil, schaarse kennis). De ambitie is om de tarieven zoveel als mogelijk stabiel te houden. De mate waarin een opdrachtgever in staat is om de behoefte aan dienstverlening vooraf en meerjarig aan te geven, beïnvloedt de mogelijkheid om de uurtarieven te beperken, omdat er dan ingezet kan worden op ambtelijk personeel, waardoor de mix intern/extern gunstiger uitvalt.

Uurtarief

	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028
Technologie Consultant	115	115	123	123	123	123	123
Applicatie beheerder	108	108	115	115	115	115	115
Projectleider	132	135	143	143	143	143	143
Werkplek beheerder	72	85	91	91	91	91	91
Engineer DevOps	147	138	142	142	142	142	142

5.1.4 Omzet per productgroep

Algemene diensten betreffen de werkplekdiensten. Onder specifieke diensten valt het beheer van applicaties en onder expertisediensten valt de projectenportefeuille. De verwachting is dat de omzetverdeling tussen de verschillende productgroepen de komende jaren gelijk blijft.

Omzet

	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028
Algemene diensten	64,5	69,7	80,4	79,9	78,9	77,9	78,0
Specifieke diensten	58,2	66,7	69,7	69,2	68,3	67,5	67,6
Expertise diensten	22,7	19,9	26,5	26,3	26,0	25,7	25,7
Totaal	145,4	156,3	176,6	175,4	173,2	171,0	171,2

5.1.5 Formatie

Een deel van de formatie is momenteel gevuld met externe medewerkers in verband met de behoefte aan specifieke kennis en schaarste. De Justitiële ICT Organisatie heeft de ambitie om alle formatieve plaatsen te gaan vullen met interne medewerkers. De inhuur van externe medewerkers die ingezet worden om piekbelasting op te kunnen vangen en bij behoefte aan specifieke kennis, neemt derhalve de komende jaren af.

Bezetting van formatieplaatsen (645,2 fte)

	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028
Fte	566,6	552,1	582,1	597,4	621,3	645,2	645,2

5.2 Kwaliteitsindicatoren

5.2.1 Opdrachtgeverstevredenheid

De tevredenheid van de opdrachtgevers van de Justitiële ICT Organisatie is een belangrijke graadmeter, aangezien er geen 'gedwongen winkelnering' geldt en het uitgangspunt is dat de Justitiële ICT Organisatie kan groeien op basis van prestatie. De tevredenheid van opdrachtgevers is bepalend voor de verdere ontwikkeling van de Justitiële ICT Organisatie. De basiswaarde van de opdrachtgeverstevredenheid is in 2021 vastgesteld op 7. De ambitie is om in een periode van 3 jaar met een half punt te stijgen t.o.v. de basiswaarde.

Justitiële ICT Organisatie heeft in het begin 2023 uitgevoerde opdrachtgeverstevredenheidsonderzoek een gemiddeld cijfer van 5,8 gekregen. Het onderzoek richt zich op drie aandachtgebieden, namelijk Algemene, Specifieke en Expertise Diensten. Alleen op Algemene diensten is een voldoende gescoord. De Justitiële ICT Organisatie heeft naar aanleiding van het gescoorde cijfer een taskforce leverbetrouwbaarheid ingesteld met als doel structurele verbetering van de dienstverlening. Momenteel bevindt de taskforce zich in de onderzoeksfase, welke resulteert in een adviesrapport. Deze wordt binnenkort verwacht.

Opdrachtgeverstevredenheid

	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028
OG-tevredenheid	-	5,8	7,5	7,5	7,5	7,5	7,5

5.2.2 Tijdigheid levering werkplekdiensten (% binnen de norm)

De normen die vastgelegd zijn in de NOK zijn van toepassing. Opdrachtgevers kunnen de realisatie zien in de rapportages die online beschikbaar zijn. Aan de driehoek wordt gerapporteerd over het percentage afwijkingen van de norm.

5.2.3 Tijdige afhandeling van helpdeskcalls (% binnen de norm)

De normen die vastgelegd zijn in de ROK zijn van toepassing. Opdrachtgevers kunnen de realisatie zien in de rapportages die online beschikbaar zijn. Aan de driehoek wordt gerapporteerd over het percentage afwijkingen van de norm.

5.2.4 Projecten op tijd en binnen budget

Offertes, Projecten en releases op tijd en binnen budget. De oplevering van projecten binnen de door de opdrachtgever gestelde kaders wordt door de Justitiële ICT Organisatie beschouwd als onderdeel van onze professionaliteit en als een belangrijke bepalende factor voor opdrachtgeverstevredenheid. Doelstelling is om in 2023 90% van de projecten op te leveren binnen het budget en de planning, zoals vastgesteld door de opdrachtgever c.q. stuurgroep (inclusief eventuele toleranties). De ambitie is om dit percentage binnen drie jaar te laten stijgen naar 99.

Projecten binnen tijd en budget

	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028
Binnen budget	-	90%	95%	99%	99%	99%	99%
Binnen tijd	-	90%	95%	99%	99%	99%	99%



5.2.5 Lifecycle management

Software heeft geen onbeperkte houdbaarheidsdatum. Om applicaties goed te laten functioneren zijn voortdurend investeringen noodzakelijk. Door applicaties up to date te houden, worden nieuwe functionaliteiten toegevoegd, foutmeldingen voorkomen/opgelost en veiligheidslekken gedicht. Dit maakt onderdeel uit van het Lifecycle Management van Justitiële ICT Organisatie. Met strategisch beheer en doorontwikkeling van de applicaties wordt de levensduur verlengd en de software optimaal benut. De Lifecycle Management aanpak is proactief, agile, transparant en volledig gericht op het ondersteunen en ontzorgen van onze opdrachtgevers.

Lifecycle management trajecten

	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028
Binnen budget	-	90%	95%	99%	99%	99%	90%
Binnen tijd	-	90%	95%	99%	99%	99%	90%



6 Uitvoering: Bedrijfsvoeringsindicatoren

In dit onderdeel wordt inzicht gegeven in de voor 2024 afgesproken bedrijfsvoeringsindicatoren.

6.1 Financieel beheer

Onderwerp	Norm / Indicator	Toelichting en/of Maatregelen
Budgetuitputting	Exploitatieresultaat ≥ 0	
Betaalgedrag	95% betaald binnen 30 dagen.	
Kosten externe inhuur	$\leq 32,4$ mln.	Gebaseerd op de begroting.

6.2 Personeelsbeheer

Onderwerp	Norm / Indicator	Toelichting en/of Maatregelen
Formatie en bezetting	Bezetting binnen formatie en budget.	
Gesprekscyclus Rijk	Jaarlijks minimaal 80% in P-Direkt geregistreerde personeelsgesprekken met conclusie.	Percentage heeft betrekking op ambtelijke medewerkers en wordt gemeten over de voorliggende periode van 12 maanden.
Ziekteverzuim	Verbaannorm	Gebaseerd op de begroting.
Banenaafspraken Arbeidsparticipanten	20,7 medewerkers	Quotum 2023: $2,76\% \times 36 / 25,5$ (o.b.v. 530 FTE).

6.3 Inkoopbeheer

Onderwerp	Norm / Indicator	Toelichting en/of Maatregelen
Rechtmatigheid inkoop	Geen onrechtmatigheid	Adviesproduct van IUC, maandelijkse rapportage (inzicht). Bij ontstane onrechtmatigheid: advies voorleggen aan AD, keuze is accepteren of ontbinden.
Inkoop buiten inkoopafdeling om	Geen inkoop buiten inkoop	DAF-procedure is vervallen. Procedure inkoop buiten inkoop. Kort gezegd: de eigen organisatie is verantwoordelijk voor deze inkoop. Zelf regelen dat de factuur betaalbaar gesteld kan worden.

6.4 Informatisering

Onderwerp	Norm / Indicator	Toelichting en/of Maatregelen
ICT-projecten	Actueel overzicht van (alle lopende en nog te starten) projecten met een meerjarig ICT deel > € 1 mln.	Gerapporteerd wordt aan de hand van het door DI&I beschikbaar gestelde format (Fortes Change Cloud).
Informatiebeveiliging	Actueel overzicht van: <ul style="list-style-type: none"> • Kritieke & bedrijfskritische systemen • Uitvoering en opvolging beveiligingstesten • Grote IB-risico's • Ernstige IB-incidenten • Implementatie van de Baseline • Informatiebeveiliging Overheid (BIO) • Volwassenheidsniveau NBA 	Percentage heeft betrekking op ambtelijke medewerkers en wordt gemeten over de voorliggende periode van 12 maanden.
Privacybescherming	Actueel inzicht in het niveau van de naleving van de AVG.	Gerapporteerd wordt aan de hand van het van DI&I ontvangen format voor de privacy management KPI's.

Onderwerp	Norm / Indicator	Toelichting en/of Maatregelen
Applicatie Lifecycle Management	Actueel inzicht in applicatie Lifecycle Management (portfolio kritieke applicaties en naleving normen ALCM-proces.	Gerapporteerd wordt aan de hand van het van DI&I ontvangen format voor applicatie Lifecycle Management. (Alleen na ze tertaal).

6.5 Integrale beveiliging

Onderwerp	Norm / Indicator	Toelichting en/of Maatregelen
Integrale beveiliging	Borgen integrale beveiliging	Gerapporteerd wordt over de planning, voortgang en resultaten van Security Risk Assessment (SRA) en eventuele aanvullende maatregelen.

6.6 Financiën (staat van baten en lasten, bekostiging)

Hieronder is een inzicht gegeven in de staat van baten en lasten. Voor de meerjaren begroting 2022-2026 wordt verwezen naar de Rijksbegroting 2023. Verderop is een nadere toelichting opgenomen van de bekostigingsregels.

Staat van baten en lasten 2023 (Bedragen x € 1.000)	2024
Baten	
Omzet	176.696
waarvan omzet moederdepartement	170.387
waarvan omzet overige departementen	6.308
Totaal baten	176.696
Lasten	
<i>Personele kosten</i>	88.610
waarvan eigen personeel	54.330
waarvan inhuur externen	32.417
waarvan overige personele kosten	1.863
<i>Materiële kosten</i>	71.035
waarvan apparaat ICT	51.789
waarvan bijdrage aan SSO's	153
waarvan overige materiële kosten	2020
Materiële programmakosten	
Afschrijvingskosten	16.551
Totaal lasten	176.696
Saldo van baten en lasten	0



Baten

Omzet

De omzet moederdepartement bevat alle JenV onderdelen, waarvan de Dienst Justitiële Inrichtingen (DJI) de grootste bijdrage (plm. 70%) levert aan de omzet. De niet-JenV onderdelen vertegenwoordigen 3,2% van de omzet.

Lasten

Personele kosten

Onderstaand is een overzicht opgenomen van het aantal fte's en de loonkosten daarvan. Voor eigen personeel is 582,1 fte's begroot. Daarnaast is rekening gehouden met formatieplaatsen die door externe inhuur worden bezet (63,1 fte's), omdat deze posities moeilijk in te vullen zijn. De Justitiële ICT Organisatie spant zich in om deze posities zo snel mogelijk in te vullen met eigen personeel.

Bovenop de vaste formatie werkt de Justitiële ICT Organisatie met een flexibele schil (externe inhuur) om zodoende schommelingen in de vraag op te kunnen vangen. In 2024 heeft deze een omvang van 81,5 fte (11%).

De overige personeelkosten bestaan uit vergoeding woon-werkverkeer, opleidingskosten en reis-en verblijfskosten.



Personele kosten (Bedragen x € 1.000)		2024
Eigen personeel		
Kosten		54.330
Aantal fte's (bezetting)		582,1
Externe inhuur		
Kosten		32.417
Aantal fte's		144,6
Overige personele kosten		1.863
Totale kosten (x € 1.000)		88.610

Materiële kosten

De ICT-kosten bestaan uit contracten met externe leveranciers voor o.a. onderhoud van ICT-apparatuur (zoals servers en netwerk), ICT-middelen (zoals opslagruimtes en multifunctionals) en jaarlijkse licentiekosten voor software. De bijdrage aan SSO heeft te maken met detachering en uitwisseling van medewerkers. De overige materiële apparaatskosten bevatten o.a. telefoonkosten, overige exploitatiekosten, dienstkleding, cateringkosten en bureaunkosten.

Materiële programmakosten

De rentelasten zijn begroot op 0,5% over de lening bij het ministerie van Financiën.

Afschrijvingskosten

De afschrijvingskosten bestaan uit afschrijvingen op hardware en software. De investeringen zijn gerelateerd aan onderhoud zoals vervanging van laptops en telefoons, uitbreiding van netwerk-, server- en opslagcapaciteit en vernieuwing van werkplekken voor videovergadering.

6.6.1 Overzicht omzet per opdrachtgever B2024 (bedragen x €1.000)

Totaal 2024	€ 80.432.556	€ 69.708.379	€ 26.499.329	€ 55.522
Opdrachtgevers	Algemeen	Specifiek	Expertise	NSV
AP	€ 873.667	€ 69.917	€ 260.713	
ATKM	€ 132.399	€ 122.685	€ 104.285	
AV TBS	€ 33.042	€ 1.339		
BFT		€ 18.954		
BuZa		€ 3.127		
BZK		€ 12.136		
BZK2		€ 113.473		
CBG		€ 17.232		
DC		€ 1.210.195	€ 260.713	
DEF		€ 15.364		
DI&I	€ 38.068	€ 1.963.451	€ 2.189.616	
DJI	€ 61.609.879	€ 43.749.854	€ 16.728.188	€ 55.522
DT&V	€ 2.829.116	€ 3.721.222	€ 1.042.851	
DV&O		€ 1.996.441		
EZK/LNV		€ 8.250		
FIN		€ 33.469		
IBI-DCI		€ 27.216	€ 52.143	
IenW		€ 14.429		
IND	€ 1.762.895	€ 1.391.696	€ 260.713	
JenV		€ 42.765	€ 1.042.851	
Justid		€ 223.757	€ 521.425	
Justis		€ 9.458.863	€ 2.607.127	
KNMI/RIVM		€ 62.466		
LNv		€ 3.413		
Logius		€ 12.924		
NCTV		€ 82.110		
NFI			€ 260.713	
OCW		€ 5.256		
OM			€ 104.285	
Rijkskantoren	€ 3.373.331	€ 319.344	€ 260.713	
RN		€ 192.014		
RvdK	€ 9.640.539	€ 4.242.934	€ 521.425	
RWS		€ 493.266		
SGM	€ 15.585	€ 59.878		
SKC	€ 124.035	€ 8.978	€ 20.857	
SSC-DJI			€ 260.712	
SZW		€ 4.359		
VWS		€ 5.602		

6.6.2 Bekostigingsregels

Per opdrachtgever maakt de Justitiële ICT Organisatie afspraken over afname en beprijzing van de dienstverlening, waarbij integrale kostprijzen het uitgangspunt zijn van de tarifiering. Deze afspraken zijn vastgelegd in DNO's en DFA's. De beprijzing van de dienstverlening wordt jaarlijks herzien op basis van de begroting, gewenste afname en specificatie van de dienstverlening.

Bij de afrekening voor de dienstverlening voor kantoorautomatisering vindt nacalculatie plaats op basis van afgenomen volumes. De dienstverlening voor applicatiebeheer wordt afgerekend op basis van een vaste beheerprijs. Het projectwerk wordt afgerekend op basis van nacalculatie van ingezette uren.

6.7 Interne projectenportfolio

In de dynamische wereld van de informatie- en communicatietechnologie betekent stilstand direct achteruitgang. Het interne projectenportfolio van de Justitiële ICT Organisatie omvat kort gezegd de budgetten, die de organisatie nodig heeft om bij de tijd en aan het werk te blijven. Zo worden bijvoorbeeld door opdrachtgevers gevraagde kostenramingen van dit budget betaald, wordt ervoor gezorgd dat de Justitiële ICT Organisatie blijft voldoen aan wet- en regelgeving (o.a.

IB en privacy) en kan blijven aansluiten op de centrale voorzieningen van JenV (o.a. PKI 2.0 en Jubitz). Op het gebied van de interne bedrijfsvoering worden van dit budget verbeteringen aangebracht, die zich vertalen in grotere doelmatigheid. Denk aan tools ter ondersteuning van projectadministratie en – management, compliance, risicomangement, werving en selectie en managementinformatie.

6.7.1 Deelportfolio's

De Justitiële ICT Organisatie betreft het aanbodplan en de interne organisatie-ontwikkeling van de Justitiële ICT Organisatie. Het aanbodplan bestaat uit zowel functionele als, veelal randvoorwaardelijke, non-functionele innovatie. Het portfoliobudget bedraagt in totaal 10,8 miljoen, waarvan € 8,1 miljoen beschikbaar is voor het aanbodplan en € 2,7 miljoen voor organisatie-ontwikkeling.

Het portfolio Aanbodplan wordt in overleg met de opdrachtgevers middels prioritering ingevuld en passend gemaakt binnen het beschikbare kader. Organisatie-ontwikkeling betreft projecten gericht op de ontwikkeling van de eigen organisatie, zoals de automatisering van bedrijfsvoeringsprocessen en management-informatie, waarmee efficiencywinst en kwaliteitsverbetering wordt beoogd.

Deelportfolio	Budget
Aanbodplan (functioneel/non-functioneel)	€ 8,1 miljoen
Organisatie-ontwikkeling	€ 2,7 miljoen
Totaal	€ 10,8 miljoen

7 In control

7.1 Risico-analyse

In deze paragraaf staan de strategische risico's van de Justitiële ICT Organisatie benoemd. De risico's zijn geïdentificeerd, geanalyseerd en beoordeeld in een strategisch risico assement dat in 2023 is uitgevoerd door het directieteam van de Justitiële ICT Organisatie. Conform het risicomanagementbeleid van de Justitiële ICT Organisatie worden risico's met een risicoscore (o.b.v. kans x impact) van 12 of hoger gedeeld met de driehoek.

Risico-nummer	Risico	Outcome na mitigatie	Actuele risico-score
SRA 2023.02	Doordat niet duidelijk is wat de technische situatie van JIO is, is JIO niet in staat om dienstverlening conform afspraken te leveren. Dit zorgt voor ontevreden opdrachtgevers.	De Opdrachtgeverstevredenheid (OTO)-score op leverbetrouwbaarheid is in maart/april 2024 één punt hoger dan de score van maart/april 2023.	16
SRA 2023.03	Het onvoldoende aangaan van sterke en gerichte partnerships met opdrachtgevers, waarbij JIO optreedt als proactieve adviseur i.p.v. reactieve leverancier.	De OTO-score op partnerships is in maart/april 2024 twee punten hoger voor DC, DI&I, DJI en DT&V dan het resultaat van maart/april 2023.	16
SRA 2023.04	Het onvoldoende aangaan van partnerships met de (Rijks)markt, opdat JIO met meer snelheid en betere expertise kan leveren aan opdrachtgevers.	Op gebieden waar andere opdrachtgevers betere diensten leveren, gebruik maken van hun expertise.	16
SRA 2023.10	Door onvoldoende inzicht, loopt JIO het risico niet te voldoen aan wet- en regelgeving wat dure herstelwerkzaamheden en imagoschade ten gevolge heeft.	Compliance issues voor JIO en opdrachtgevers in beeld eind 2024.	16
SRA 2021.04	JIO kan zich onvoldoende aanpassen aan de veranderende behoeften van opdrachtgevers wat leidt tot ontevredenheid.	Tevreden opdrachtgevers (OTO) en een toename van dekkingsgraad JenV (m.n. in de diepte van dienstverlening).	16

SRA 2023.01	Door de afwachtende houding van JIO is zij onvoldoende opdrachtgevergericht waardoor zij niet van toegevoegde waarde is voor deze en deze de gun-factor bij JIO wegneemt.	OTO-score op leverbetrouwbaarheid in maart/april 2024 één punt hoger dan het resultaat van maart/april 2023.	12
SRA 2023.09	Vanwege de ontvlechting weten medewerkers de gewenste cultuur niet, waardoor men in de huidige cultuur elkaar niet aanspreekt op ongewenste zaken, wat hinderlijk is in de groei van JIO's ambitie tot pro-actieve zakenpartner voor opdrachtgevers.	Hogere OTO- en MTV-score ten opzichte van de voorgaande score.	12

Er is een set aan mitigerende maatregelen benoemd, die moeten bijdragen aan de in 2024 gewenste outcome. De strategische risico's zullen elk tertaal in de de driehoek worden besproken.

7.2 Verbeterplannen

De opdrachtgevers gaan ervan uit dat de ICT-dienstverlening van de Justitiële ICT Organisatie voldoet aan de vigerende wet- en regelgeving, waaronder die op het gebied van informatiebeveiliging en privacy. Met name het belang van deze laatste twee onderwerpen is de laatste jaren vanwege o.a. cybercriminaliteit en ondermijning snel toegenomen. De Roadmap IB&P geldt als het verbeterplan van de Justitiële ICT Organisatie op dit vlak. Rapportage hierover vindt plaats in de reguliere tertaalrapportages.



Justitiële ICT Organisatie
Ministerie van Justitie en Veiligheid

Colofon

Dit is een publicatie van Justitiële ICT Organisatie. Er kunnen geen rechten aan worden ontleend.

Contactgegevens

Justitiële ICT Organisatie
Afdeling Kwaliteit, Planning & Control
Postbus 850, 2803 PT Gouda

Voor meer informatie

www.justitielectorganisatie.nl