

A man with a beard and brown hair is shown in profile, looking at a laptop. He is wearing a light-colored button-down shirt and a blue lanyard with an ID badge. The background is a server room with rows of server racks and glowing blue and green lights. The overall tone is professional and tech-oriented.

SOLIDO

Jaarverslag 2025

IT VOOR OVERHEDEN



Voorwoord

Het jaar 2025 was voor Solido een jaar van grote betekenis. Met de verzelfstandiging van de organisatie is een belangrijke mijlpaal bereikt. Een traject dat bestuurlijk, organisatorisch en juridisch complex was, en dat alleen tot een goed einde kon worden gebracht door intensieve samenwerking tussen alle betrokken partijen.

De overgang van de centrumregeling Parkstad IT naar een zelfstandige gemeenschappelijke regeling vroeg om zorgvuldige besluitvorming binnen alle deelnemende gemeenten. Gemeenteraden zijn nauw betrokken geweest, afwegingen zijn gemaakt en keuzes zijn onderbouwd. Dat dit proces in gezamenlijkheid en met wederzijds vertrouwen is doorlopen, verdient waardering.

Wat daarbij in het bijzonder opvalt, is de manier waarop deze transitie is gerealiseerd. Ondanks de omvang en complexiteit van het traject is de overgang soepel verlopen. De dienstverlening is continu gewaarborgd gebleven – de winkel bleef open-, met tegelijkertijd een hoge gebruikerstevredenheid. Sterker nog, Solido heeft zich in deze periode zodanig ontwikkeld dat ook nieuwe partijen interesse hebben getoond om zich aan te sluiten. Dat onderstreept het vertrouwen in de organisatie en de gekozen koers.

In een tijd waarin digitalisering een steeds grotere rol speelt binnen het gemeentelijk domein, neemt ook het belang van informatiebeveiliging en digitale weerbaarheid verder toe. De dreigingen zijn complexer en minder voorspelbaar geworden, en vragen om een professionele en gezamenlijke aanpak. Solido speelt hierin een belangrijke rol door te investeren in veiligheid, continuïteit en betrouwbaarheid.

Tegelijkertijd vraagt deze ontwikkeling om verdere standaardisatie. Juist omdat de deelnemende gemeenten in grote lijnen vergelijkbare taken en opgaven hebben, ligt hier een kans om krachten te bundelen en efficiënter samen te werken. Door te standaardiseren waar dat kan, ontstaat ruimte om kwaliteit te verhogen, kosten beheersbaar te houden en sneller in te spelen op nieuwe ontwikkelingen. Het is dan ook bewonderenswaardig hoe de medewerkers van Solido in staat zijn geweest om deze bestuurlijke en organisatorische veranderingen te combineren met een stabiele en betrouwbare dienstverlening. In een omgeving die zowel technisch als organisatorisch continu in beweging is, hebben zij gezorgd voor continuïteit én ontwikkeling. En dat binnen de ruimte van de begroting. Dat vraagt om vakmanschap, flexibiliteit en betrokkenheid.

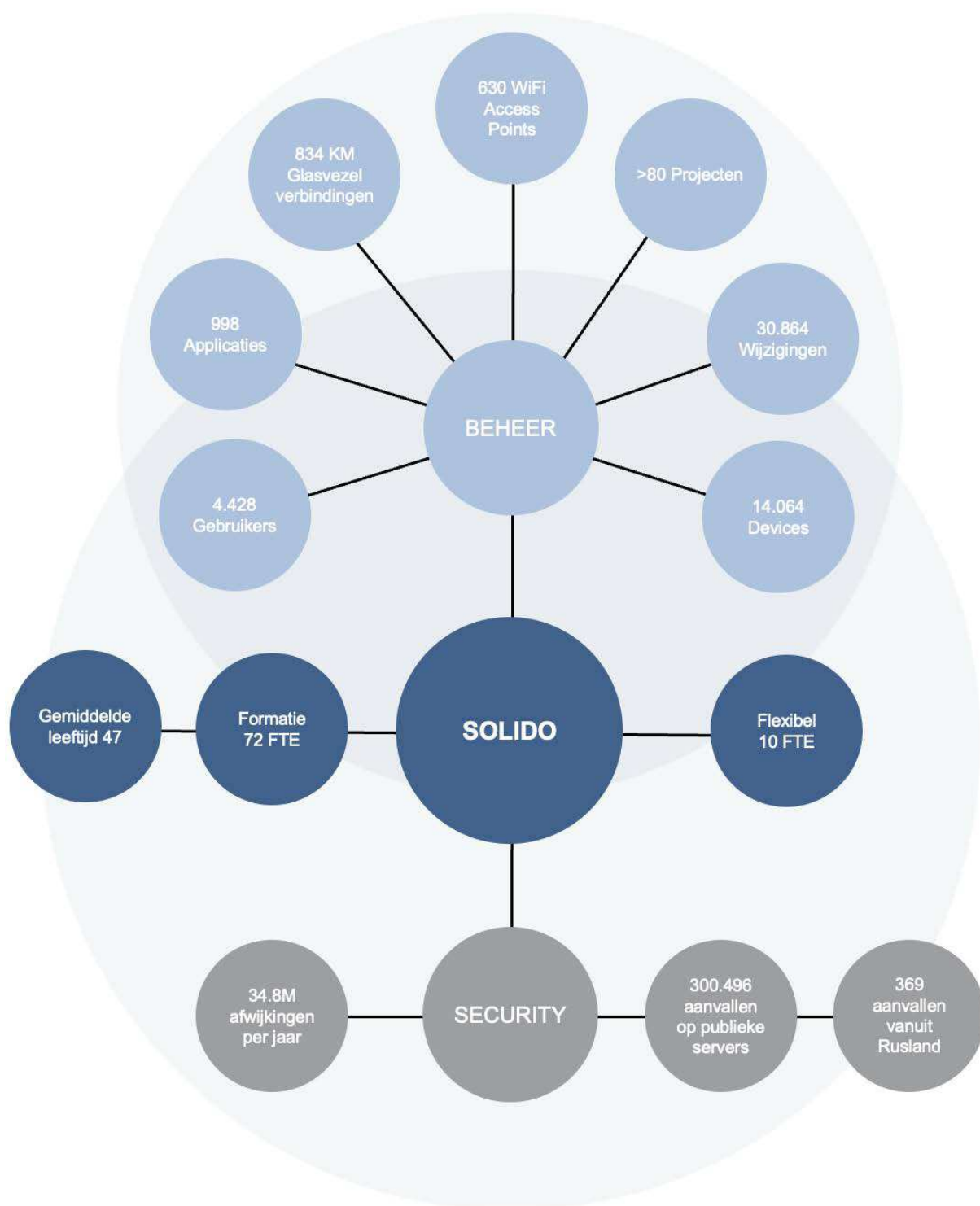
Met de verzelfstandiging is een stevige basis gelegd voor de toekomst. Als bestuur hebben wij er vertrouwen in dat Solido zich verder zal ontwikkelen als een krachtige en betrouwbare partner voor de deelnemers in de gemeenschappelijke regeling en klanten.

Roel Wever

Voorzitter Algemeen Bestuur Gemeenschappelijke Regeling Solido



Solido 2025 in beeld





DEELNEMERS



SOLIDO

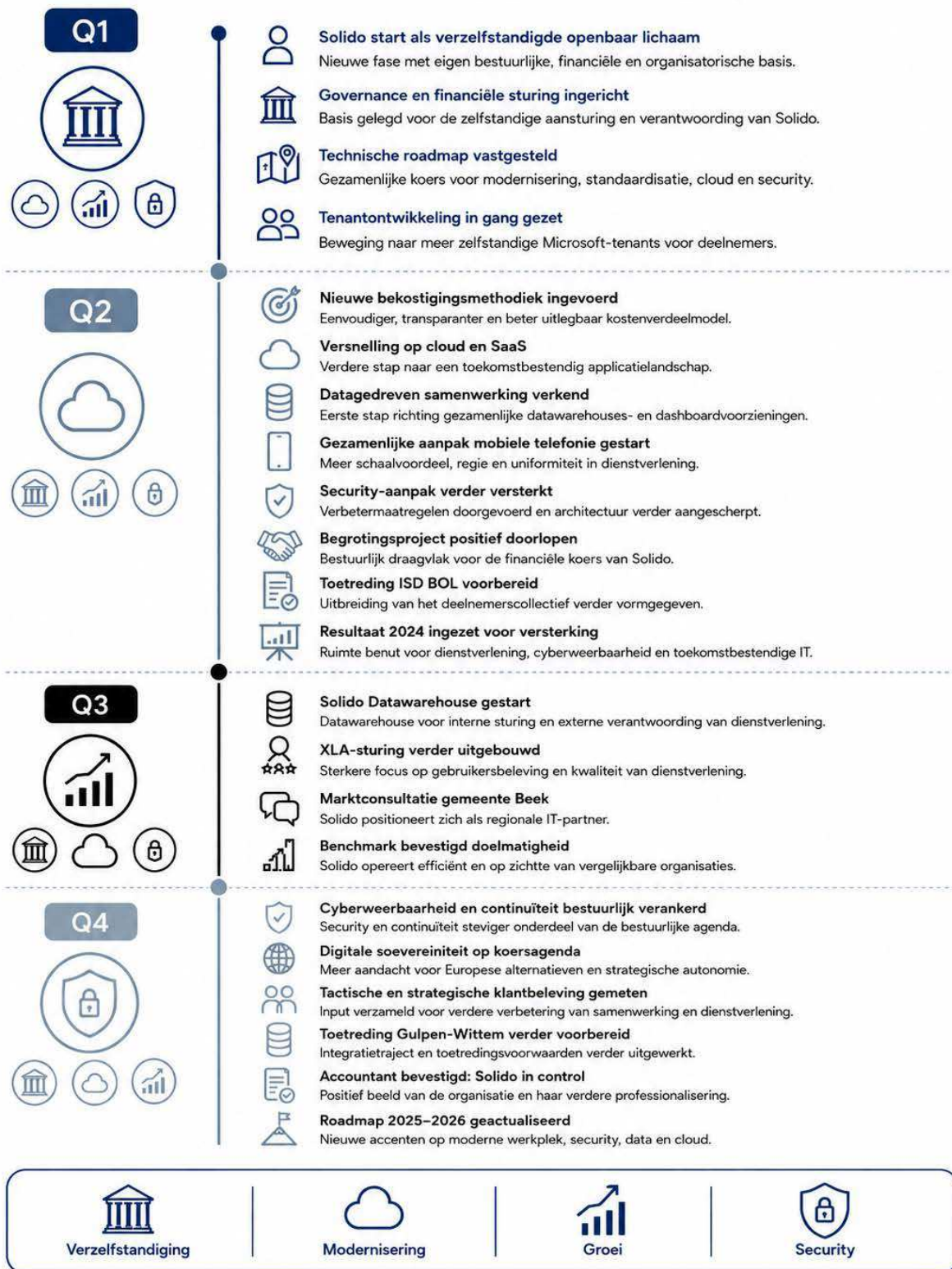


KLANTEN



Solido in 2025

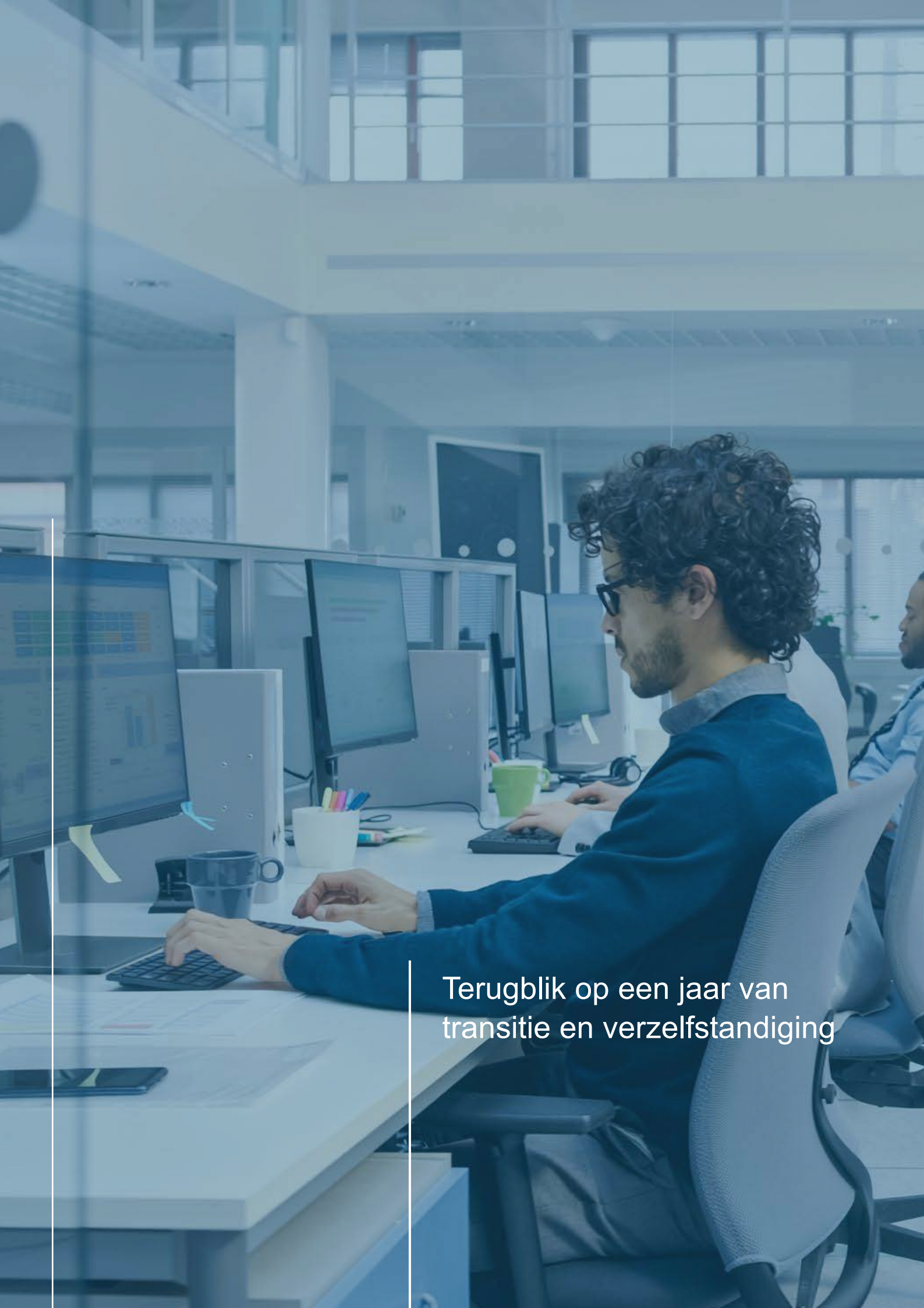
Tijdslijn van verzelfstandiging, modernisering en groei





INHOUDSOPGAVE

Voorwoord	2
Schematische weergave: Solido 2025 in beeld	3
1. Terugblik op een jaar van transitie en verzelfstandiging.....	8
2. Digitale weerbaarheid in een veranderende wereld	14
3. Technologische ontwikkelingen	19
4. Doorontwikkeling in service en ondersteuning	23
5. 2025 in financieel perspectief	29
6. De blik vooruit: van IT-organisatie naar digitale partner	31

A man with curly hair and glasses is sitting at a desk in a modern office, working on a computer. He is wearing a dark blue sweater over a light-colored collared shirt. The desk has two monitors, a keyboard, a mouse, a green mug, and a white cup with pens. The office has large windows and a glass partition in the background. The text "Terugblik op een jaar van transitie en verzelfstandiging" is overlaid on the right side of the image.

Terugblik op een jaar van
transitie en verzelfstandiging



1. Terugblik op een jaar van transitie en verzelfstandiging

Interview met Bas Thissen, kwartiermaker en directeur tot en met december 2025

Het jaar 2025 stond voor Solido in het teken van een ingrijpende en lang voorbereide transitie. Onder leiding van directeur Bas Thissen maakte de organisatie de stap van Parkstad IT – onderdeel van de gemeente Heerlen – naar een zelfstandige gemeenschappelijke regeling.

“De ambitie bestond al langer,” vertelt Thissen. “Parkstad-IT was te groot en complex geworden om langer als centrumregeling, onderdeel van de gemeente Heerlen, door te gaan. We wilden een zelfstandige organisatie worden, niet langer gekoppeld aan één centrumgemeente, maar met zeggenschap en eigenaarschap van alle deelnemende partijen, opererend voor de hele regio Zuid-Limburg en mogelijk zelfs daarbuiten.”

In 2024 werd het fundament gelegd voor deze stap. Dat betekende onder meer een intensief besluitvormingstraject met de gemeenteraden van de deelnemende gemeenten. “We hebben eerst zienswijzen opgehaald, die zorgvuldig verwerkt en vervolgens het formele besluitvormingstraject doorlopen. Dat vraagt tijd, afstemming en transparantie.”

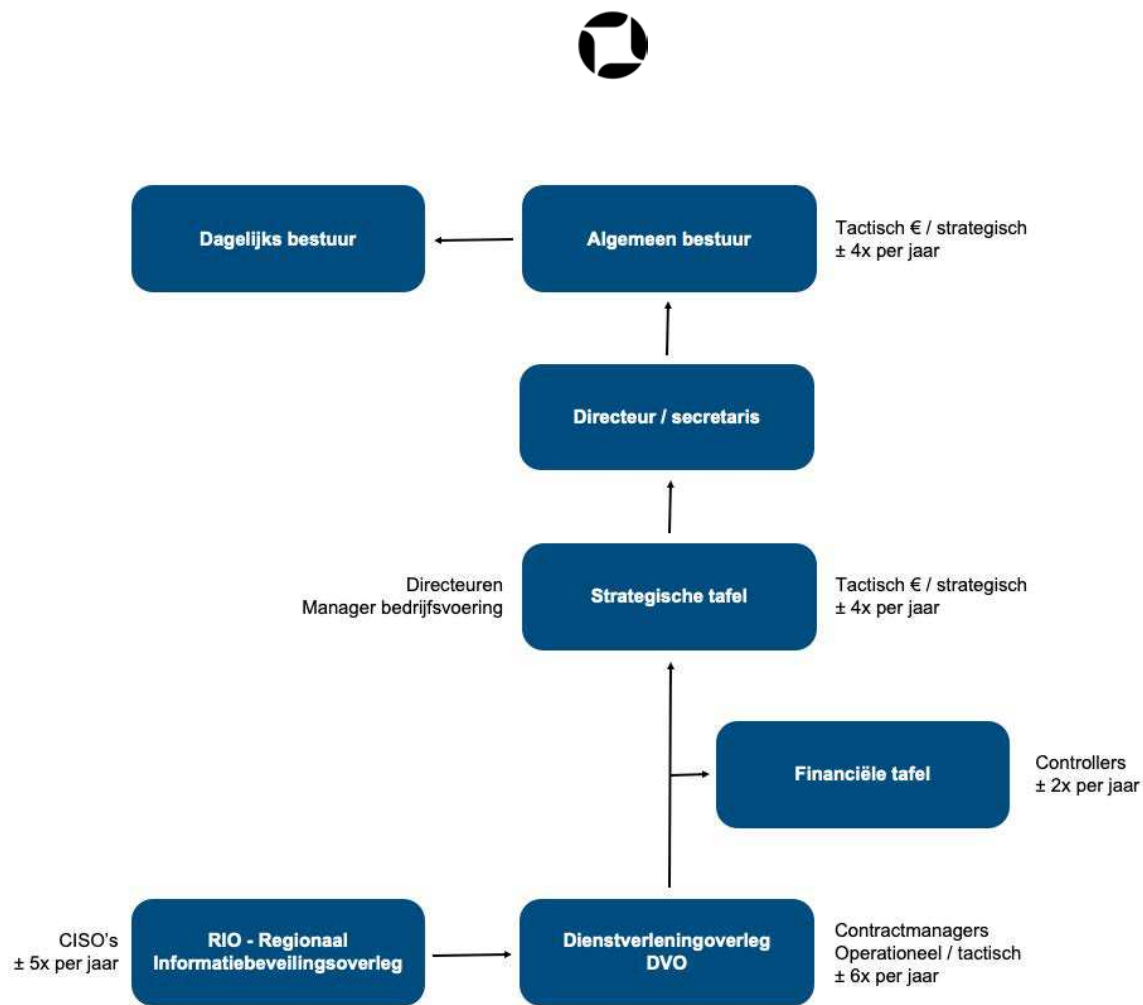
Per 1 januari 2025 werd Solido officieel opgericht als openbaar lichaam binnen de kaders van de Wet gemeenschappelijke regelingen. “Zo’n traject vraagt om een zorgvuldige voorbereiding. Je moet vooraf goed nadenken over hoe je organisatie eruitziet, hoe de governance wordt ingericht en hoe je de samenwerking vormgeeft. In 2025 hebben we dat verder geconcretiseerd en in de praktijk gebracht.”

Een organisatie met publieke verantwoordelijkheid

Als zelfstandige gemeenschappelijke regeling opereert Solido binnen duidelijke publieke kaders. “Je moet voldoen aan vergelijkbare eisen als een gemeente,” legt Thissen uit. “Denk aan transparante besluitvorming, een zorgvuldige begrotingscyclus en een heldere governance.”

De deelnemende gemeenten blijven eigenaar en hebben een belangrijke rol in de sturing. “Het algemeen bestuur bepaalt de koers. Als directeur ben je verantwoordelijk voor de uitvoering en advisering, maar je opereert nadrukkelijk in opdracht van het bestuur.”

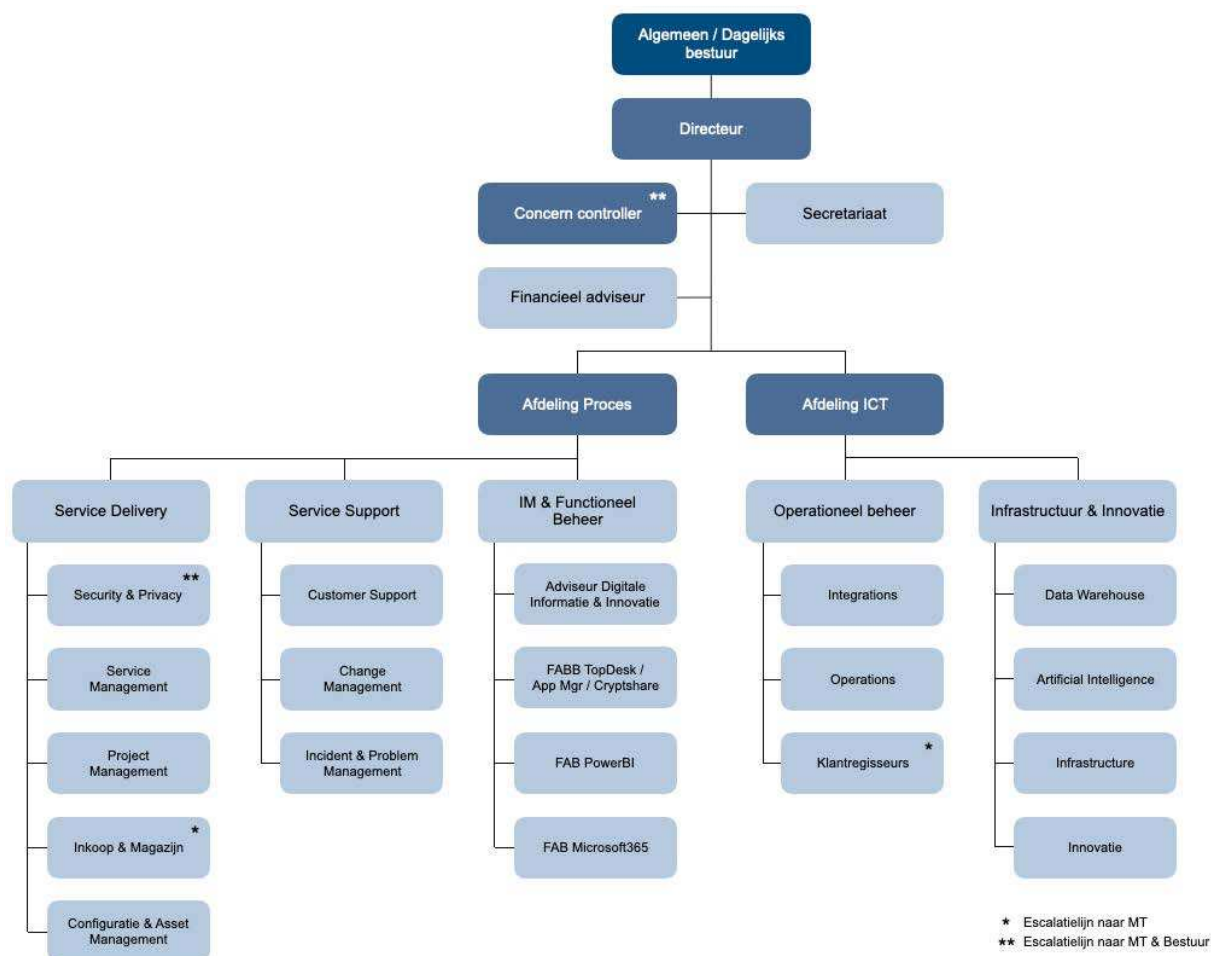
Om die samenwerking goed te ondersteunen, is een meerlaagse governance ingericht. “We werken met verschillende overlegstructuren: een dienstverleningsoverleg voor tactische zaken, een financiële tafel voor begroting en verantwoording, een strategische tafel voor integrale afwegingen en een cybersecuritytafel voor digitale veiligheid. Die samenhang is essentieel om goed te kunnen functioneren en het bestuur van goede adviezen te kunnen voorzien.”



Van onderdeel naar zelfstandige werkgever

Met de verzelfstandiging veranderde de organisatie fundamenteel. “Je wordt ineens een volledig zelfstandige organisatie,” zegt Thissen. “Dat betekent dat je ook de rol van werkgever op je neemt.” Daarbij horen nieuwe verantwoordelijkheden. “Je moet nadenken over je HR-beleid, je positie op de arbeidsmarkt en hoe je aantrekkelijk blijft als werkgever. Zeker in de IT-sector, waar de arbeidsmarkt onder druk staat, is dat een belangrijk vraagstuk.”

Ook de organisatiestructuur werd opnieuw bekeken. “We hebben gekeken naar kwetsbaarheid, bijvoorbeeld in de managementlaag, en naar toekomstige ontwikkelingen zoals pensionering. Dat heeft geleid tot een aangepaste structuur die beter in balans is, met meer aandacht voor klantcontact en minder afhankelijkheid van individuele personen.”



Een belangrijke stap was de oprichting van een eigen ondernemingsraad. “Eind 2024 hebben we de verkiezingen georganiseerd en in 2025 hebben we intensief met de nieuwe OR samengewerkt. Dat gebeurde in een open en constructieve sfeer, waarbij we steeds een goede balans zochten tussen werkgevers- en werknemersbelangen.” Daarnaast werd een lokaal overleg met vakbonden ingericht. “Ook dat hoort bij goed werkgeverschap en bij het zorgvuldig organiseren van arbeidsvoorwaarden binnen de geldende cao.”

Sterke prestaties en bevestiging van de koers

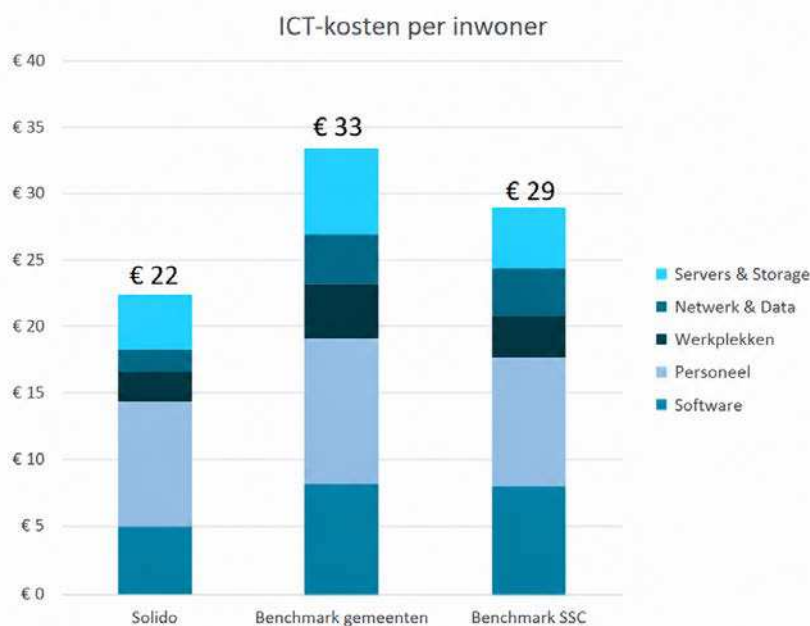
Ondanks de organisatorische veranderingen bleef de dienstverlening op peil. “De winkel bleef open – en dat is misschien wel de grootste prestatie,” zegt Thissen. Een belangrijke bevestiging van de gekozen koers kwam uit de deelname aan de M&I-benchmark. “Daaruit bleek dat we aanzienlijk kostenefficiënter opereren dan andere vergelijkbare shared service centra, laat staan gemeenten die hun IT zelf uitvoeren.”



M&I Partners ICT Benchmark Gemeenten 2025

UITKOMSTEN SAMENWERKING

Basis-ICT kosten



*Basis-ICT dienstverlening omvat: de standaard werkplek, inclusief software en ondersteuning, netwerk & data, server & storage, systeembeheer, technisch beheer, ICT-beheer software (monitoring)

“Daarnaast koos onze klant Het Gegevenshuis, na een vergelijking met diverse private partijen, opnieuw voor ons. Dat zegt iets over onze kwaliteit, maar ook onze kennis en innovatiekracht op het gebied van IT voor overheden en daaraan gerelateerde organisaties. Een andere grote opsteker voor de organisatie was dat de gemeente Gulpen-Wittem heeft aangegeven aan te willen sluiten als deelnemer bij Solido waarbij nog een andere gemeente in de Westelijke Mijnstreek aansluiting overweegt”.

Volgens Thissen laat dat zien dat de strategie werkt. “Door te standaardiseren en samen te werken, kun je schaalvoordelen realiseren. Tegelijkertijd blijft kwaliteit altijd het uitgangspunt. Het gaat om een goede balans tussen kosten en dienstverlening.”

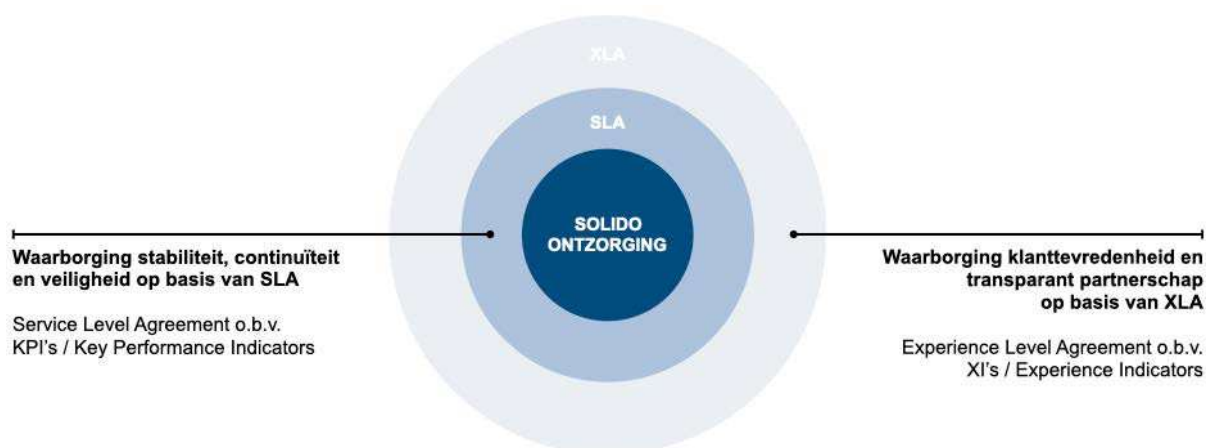
Blijven ontwikkelen in een complexe omgeving

Naast de organisatorische veranderingen werd ook inhoudelijk doorontwikkeld. “We hebben stappen gezet op het gebied van security, techniek en gebruikersondersteuning,” vertelt Thissen. Een belangrijke ontwikkeling is de introductie van de XLA-methodiek, waarbij de gebruikerservaring centraal staat. “We meten actief hoe tevreden gebruikers zijn over onze dienstverlening. De scores liggen tussen de 8,5 en 9,5. Dat is een groot compliment voor onze medewerkers.”



Tegelijkertijd onderkent hij de complexiteit van de omgeving. “We bedienen duizenden gebruikers, ondersteunen duizenden devices en beheren honderden applicaties en de koppelingen die daar bij horen. Daarnaast voorzien we nagenoeg alle Zuid-Limburgse gemeentes van internet. In zo’n omgeving gaan er ook dingen mis. Techniek gaat, net als thuis, wel eens kapot. Dat is onvermijdelijk. Het is natuurlijk onze taak om dit, bijvoorbeeld door een goed life cycle management, zoveel mogelijk te voorkomen, maar als het dan toch mis gaat, dit zo snel als mogelijk op te lossen. ”

Juist daarom blijft continue verbetering noodzakelijk. “Het gaat erom dat je leert van wat niet goed gaat en dat je blijft investeren in kwaliteit, stabiliteit en gebruiksgemak.”



In aanvulling op de SLA wordt structureel de klanttevredenheid gemeten op basis van het Solido XLA-raamwerk. De tevredenheidsscore in 2025 lag tussen de 8,5 en 9,5 met een gemiddelde score over heel 2025 van 8,7.

Vooruitblik

Met tevredenheid kijkt Thissen terug op een intensief jaar. “We hebben met elkaar een stevige basis gelegd voor Solido als zelfstandige organisatie.” Tegelijkertijd ziet hij dit als een beginpunt. “De komende jaren staan in het teken van verder ontwikkelen, professionaliseren en versterken. De basis ligt er – nu is het zaak om daarop door te bouwen.”

A close-up, slightly blurred photograph of a person's hand inserting a network cable into a port on a server rack. The background is a dark, blue-toned server environment. The text 'Digitale weerbaarheid in een veranderende wereld' is overlaid in white at the bottom right.

Digitale weerbaarheid in een
veranderende wereld



2. Digitale weerbaarheid in een veranderende wereld

Interview met Joost de Koster, Chief Information Security Officer

Met de verzelfstandiging van Solido in 2025 veranderde niet alleen de organisatiestructuur, maar ook de verantwoordelijkheid voor informatiebeveiliging. Waar voorheen veel processen via de gemeente Heerlen liepen, ligt die verantwoordelijkheid nu volledig binnen de eigen organisatie.

“Die stap heeft onze rol duidelijk vergroot,” vertelt Joost de Koster. “We zijn nu zelf verantwoordelijk voor beleid, toezicht en naleving. Dat geldt niet alleen voor technische beveiliging, maar ook voor thema’s als privacy, juridische zaken, archivering en inkoop.”

Op technisch vlak was de basis al op orde, maar organisatorisch betekende het een belangrijke ontwikkeling. “We zijn bewuster gaan kijken naar risico’s, afhankelijkheden en onze positie als zelfstandige speler in het digitale landschap.”

Een toenemend en complex dreigingsbeeld

De wereld waarin Solido opereert, verandert snel. “We zitten al jaren in een verhoogde dreigingssituatie,” zegt De Koster. “En die neemt alleen maar toe.”

Wat volgens hem wezenlijk is veranderd, is de verwevenheid van digitale en fysieke processen. “Steeds meer vitale voorzieningen – zoals infrastructuur, waterbeheer en verkeer – zijn digitaal aangestuurd. Dat betekent dat een cyberaanval directe maatschappelijke impact kan hebben.”

Daarbij spelen geopolitieke ontwikkelingen een steeds grotere rol. “Internationale spanningen vertalen zich ook naar het digitale domein. Staten als Rusland en Iran en georganiseerde groepen zetten cyberaanvallen in als strategisch middel. Dat maakt het speelveld complex en minder voorspelbaar. Als overheidsorganisatie zijn we voor hen een interessant doelwit”.

Digitale soevereiniteit als strategisch vraagstuk

Een belangrijk thema in dat speelveld is digitale soevereiniteit. “Als overheid zijn we in grote mate afhankelijk van internationale technologiebedrijven,” legt De Koster uit. “Dat brengt risico’s met zich mee, bijvoorbeeld als wetgeving verandert of toegang tot diensten onder druk komt te staan.”

Solido maakt daarom steeds bewustere keuzes. “We kijken kritisch naar leveranciers en afhankelijkheden in de hele keten. Waar mogelijk geven we de voorkeur aan Europese oplossingen.”

De eigen infrastructuur speelt daarin een belangrijke rol. “Met onze eigen datacenters hebben we de mogelijkheid om data lokaal op te slaan. Dat vergroot onze autonomie en flexibiliteit en maakt ons minder afhankelijk van externe partijen.”

Investeren in techniek, processen en samenwerking

Om de digitale veiligheid te waarborgen, zet Solido in op een breed pakket aan maatregelen. “We hebben onze processen en systemen ingericht volgens actuele normen, zoals de BIO 2.0 (Baseline Informatiebeveiliging Overheid),” vertelt De Koster. “Daarmee lopen we voor op veel andere organisaties.”



Daarnaast wordt intensief ingezet op monitoring en detectie. “We analyseren continu grote hoeveelheden systeemdata via geavanceerde SIEM-oplossingen (Security Information and Event Management). Met behulp van algoritmes en AI signaleren we afwijkingen en kunnen we snel handelen. Onze systemen worden inmiddels 24 uur per dag, 7 dagen per week gemonitord.”

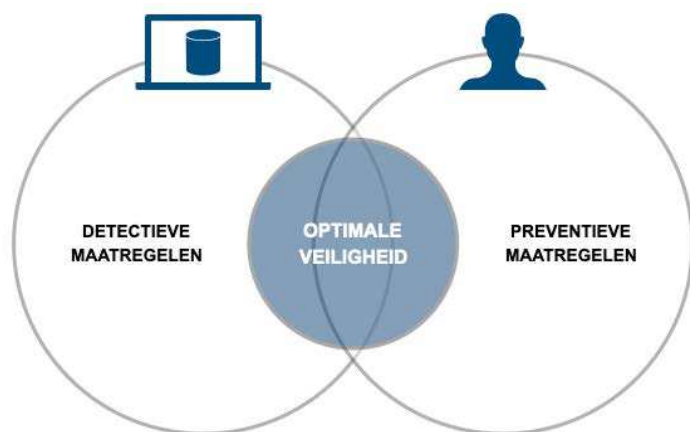
Ook op operationeel niveau zijn maatregelen genomen. “Denk aan het beperken van USB-gebruik, het versterken van toegangsbeheer en het inzetten van functionaliteiten zoals dataclassificatie, dataverliespreventie en uitgebreide logging.”

Volgens De Koster is techniek slechts één kant van het verhaal. “Digitale weerbaarheid gaat nadrukkelijk ook over mensen, samenwerking en vertrouwen tussen organisaties. Technologie alleen is niet voldoende om cyberdreigingen het hoofd te bieden.”

“Daarom investeren we sterk in voorbereiding, afstemming en gezamenlijke crisisaanpak. Een belangrijk onderdeel daarvan is het RIO-overleg, het Regionaal Informatiebeveiligingsoverleg, waarin deelnemers kennis delen, risico's bespreken en gezamenlijk optrekken rondom actuele dreigingen en ontwikkelingen.”

Binnen dat netwerk ontstaat een sociale structuur waarin professionals elkaar kennen, snel weten te vinden en onderling vertrouwen opbouwen. Juist tijdens incidenten of dreigingen is dat cruciaal. Dan moet je snel kunnen schakelen, informatie kunnen delen en gezamenlijk kunnen handelen.”

Zo organiseert Solido samen met deelnemers crisisoefeningen waarin realistische scenario's worden gesimuleerd. “Door samen te oefenen versterken we niet alleen de technische paraatheid, maar ook de bestuurlijke en organisatorische samenwerking tussen deelnemers.”



Digitale weerbaarheid van de Solido omgeving en opdrachtgevers op basis van een krachtige combinatie van preventieve- en detectieve maatregelen.



Infrastructuur als basis voor continuïteit

De technische infrastructuur van Solido vormt een belangrijk fundament onder die weerbaarheid. “We beschikken over twee eigen datacenters, een eigen glasvezelnetwerk en noodstroomvoorzieningen,” aldus De Koster.

Dat biedt zekerheid in geval van verstoringen. “Bij incidenten, zoals stroomuitval, kunnen we onze dienstverlening in de lucht houden. Daarnaast kunnen we ook een rol spelen in de regio, bijvoorbeeld bij het ondersteunen van noodvoorzieningen of communicatie.”

Daarmee krijgt Solido een bredere betekenis. “We zijn niet alleen een IT-dienstverlener, maar ook een schakel in de regionale crisisbeheersing.”

Balans tussen veiligheid en gebruiksgemak

Een blijvende uitdaging is het vinden van de juiste balans tussen beveiliging en gebruiksgemak. “Je kunt systemen volledig dichtzetten, maar dan wordt werken onmogelijk,” zegt De Koster.

Daarom worden keuzes steeds afgewogen. “We kijken naar risico’s, kosten en gebruiksvriendelijkheid. Beveiliging moet zo min mogelijk belastend zijn voor de gebruiker.”

Dat leidt tot praktische oplossingen. “We zetten bijvoorbeeld in op moderne technieken zoals biometrie, en bieden veilige alternatieven als we functionaliteiten beperken.”

Data als stuurmiddel voor beveiliging

Net als in de bredere digitale ontwikkeling speelt data ook binnen informatiebeveiliging een centrale rol. “Data verspreidt zich over steeds meer systemen en omgevingen,” legt De Koster uit. “De uitdaging is om daar grip op te houden.”

Solido zet daarom in op inzicht en sturing. “We werken met dataclassificatie, monitoring en rapportages. We ontwikkelen dashboards waarmee deelnemers beter kunnen sturen op hun eigen informatiebeveiliging.”

Het doel is helder. “Data moet niet alleen een risico zijn, maar juist ook een middel om beter te sturen en te verbeteren.”

Analyse weerbaarheid en continuïteit

Tot slot heeft Solido in 2025 de eigen organisatie geanalyseerd met behulp van de shockbox-methodiek. Hierbij is gekeken naar scenario’s zoals een stroomuitval van 72 uur, om de weerbaarheid en continuïteit van de dienstverlening te beoordelen.

De conclusie was dat Solido op basis van het bestaande veiligheidsbeleid redelijk tot goed is voorbereid. De aandachtspunten die zijn vastgesteld zijn opgenomen in een actieplan dat in 2026 verder wordt opgepakt.

Daarnaast heeft Solido overleg gevoerd met de deelnemers over hun eigen verantwoordelijkheden op het gebied van IT en informatiebeveiliging. Met deze aanpak blijft Solido samen met haar deelnemers werken aan veilige en betrouwbare digitale dienstverlening.



Vooruitblik

De Koster kijkt vooruit naar een toekomst waarin ontwikkelingen zich blijven versnellen. “Dreigingen worden alsmaar complexer, technologie krachtiger en afhankelijkheden groter.”

Tegelijkertijd ziet hij een groeiende volwassenheid. “We worden als organisatie steeds beter in hoe we hiermee omgaan. We investeren continu in technologie, processen en samenwerking.”

Daarbij blijft de rol van Solido zich ontwikkelen. “We zijn niet alleen een IT-dienstverlener, maar een partner in digitale weerbaarheid – voor onze deelnemers én voor de regio.”



Technologische
ontwikkelingen



3. Technologische ontwikkelingen

Door Victor Abratanski, Manager ICT

Autonomie en samenwerking binnen het platform

In 2025 heeft Solido belangrijke stappen gezet in de verdere ontwikkeling van de technische infrastructuur. Een van de belangrijkste ontwikkelingen was het verkennen van nieuwe manieren om deelnemers meer autonomie te bieden, zonder de voordelen van het collectieve platform te verliezen.

Traditioneel werken de deelnemende organisaties binnen één gezamenlijke Microsoft-tenant (structuur en inrichting van de Microsoft-omgeving). In het afgelopen jaar is echter ervaring opgedaan met het opzetten van afzonderlijke tenants voor specifieke deelnemers. Hiermee wordt een model onderzocht waarin organisaties autonoom kunnen opereren, maar tegelijkertijd verbonden blijven binnen het collectief.

Deze aanpak combineert de voordelen van standaardisatie en gezamenlijke beveiliging met de mogelijkheid om in specifieke situaties maatwerk toe te passen. Ongeveer 90% van de omgeving blijft gestandaardiseerd, wat schaalvoordelen en efficiënt beheer mogelijk maakt. Voor de resterende onderdelen kan, waar nodig, worden afgeweken om tegemoet te komen aan specifieke organisatorische behoeften.

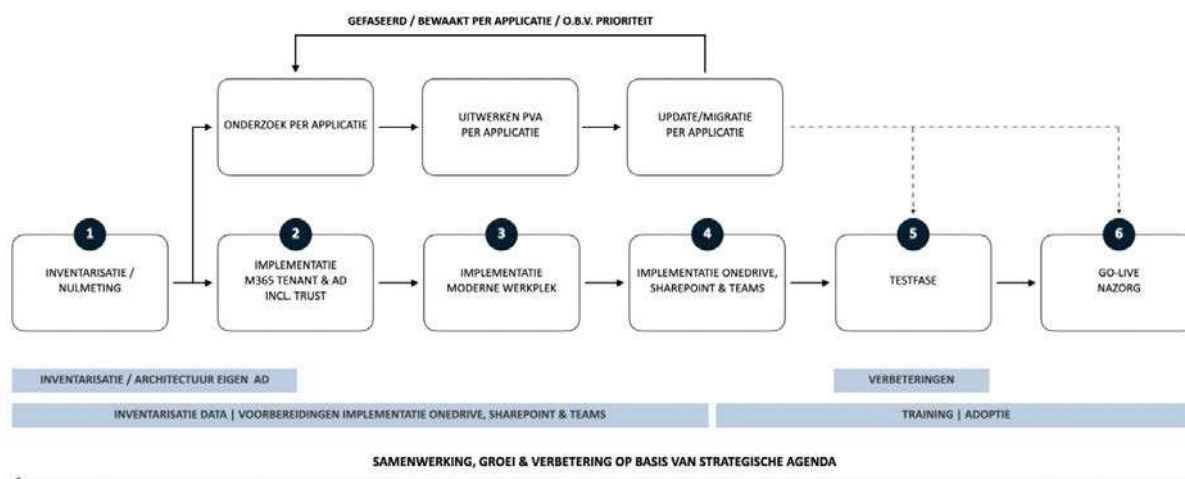
Om dit efficiënt te realiseren is een zogenoemde *master template* ontwikkeld. Nieuwe omgevingen worden op basis van deze template ingericht, waardoor implementaties sneller en kostenefficiënter kunnen plaatsvinden.

Migraties en projectervaring

In dit kader zijn in 2025 twee belangrijke migraties gerealiseerd: de overgang naar een afzonderlijke omgeving voor de Veiligheidsregio Zuid-Limburg (VRZL) en de migratie van Het Gegevenshuis.

Deze trajecten vormden omvangrijke projecten met een duidelijke scope. Bij de migratie van VRZL werd samengewerkt met externe partners, terwijl de migratie van Het Gegevenshuis grotendeels door de eigen organisatie is uitgevoerd. Hierbij is voortgebouwd op eerder opgedane kennis uit vergelijkbare trajecten.

De projecten hebben waardevolle inzichten opgeleverd, onder meer op het gebied van projectmanagement en organisatorische samenwerking. Tegelijkertijd werd duidelijk dat verdere professionalisering van de projectmatige aanpak noodzakelijk is. De opgedane ervaringen zijn daarom vertaald naar een verbeterde projectmethodiek die in toekomstige trajecten – zoals de aansluiting van nieuwe deelnemers – zal worden toegepast.

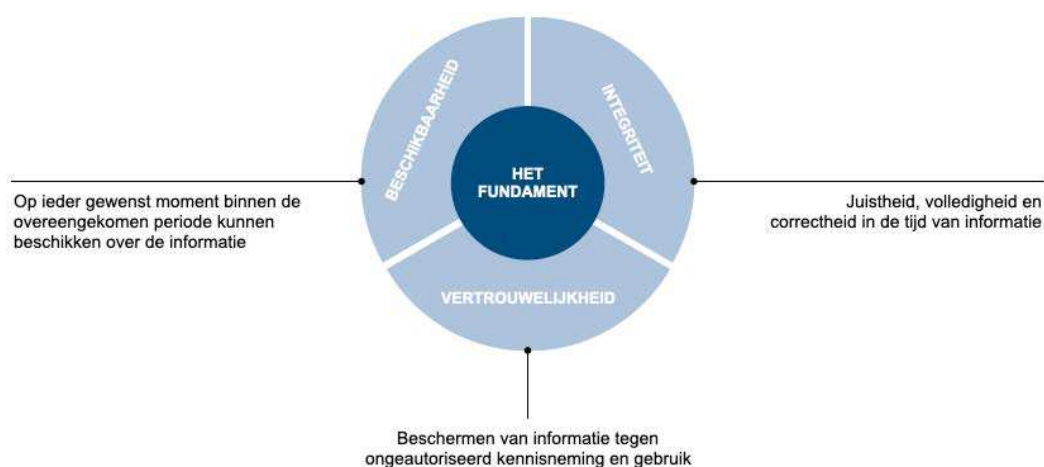


Voor de complexe migratie van Het Gegevenshuis is een nieuwe projectmethodiek ontwikkeld, weergegeven in bovenstaand schema. Op basis van de opgedane ervaringen is deze verder verfijnd en wordt nu als standaard ingezet.

Ontwikkeling van data- en informatievoorziening

Solido heeft in 2025 daarnaast een belangrijke rol vervuld in de ontwikkeling van regionale data-voorzieningen. In samenwerking met gemeenten is gewerkt aan de verdere uitbouw van een data-warehouse-omgeving, waarbij gebruik wordt gemaakt van moderne analysetools zoals Power BI.

Door gebruik te maken van gestandaardiseerde datablokken en gemeenschappelijke databronnen kunnen gemeenten steeds eenvoudiger stuurinformatie genereren. Veel gemeentelijke beleidsvelden kennen immers vergelijkbare informatiebehoeften. Door datastructuren te harmoniseren kunnen rapportages eenvoudiger worden gedeeld en hergebruikt. De eerste implementaties zijn gerealiseerd bij de gemeente Kerkrade, waarna ook andere gemeenten hun interesse hebben uitgesproken. Hiermee wordt een belangrijke stap gezet richting datagedreven werken binnen de regio.



Bij alle ontwikkelingen wordt gestart vanuit de BIO 2.0: 'BIO BY DESIGN'. Het fundament van Solido wordt hierbij gevormd door de 3 fundamentele aspecten: Integriteit, Vertrouwelijkheid en Beschikbaarheid.



Doorontwikkeling van de digitale werkplek

Een andere belangrijke ontwikkeling in 2025 was de verdere uitrol van de Intune-werkplek. Met deze modernisering wordt een veilige en gebruiksvriendelijke digitale werkomgeving geboden waarin medewerkers met één login toegang krijgen tot hun applicaties.

Door gebruik te maken van moderne authenticatiemethoden en *conditional access* (technieken voor voorwaardelijke toegang) kan de toegang tot applicaties bovendien dynamisch worden beveiligd. Hierbij kan bijvoorbeeld rekening worden gehouden met de locatie van de gebruiker, de status van het apparaat of de actualiteit van beveiligingsupdates.

Dit vergroot zowel het gebruiksgemak als de digitale veiligheid van de werkomgeving.

Experimenten met kunstmatige intelligentie

In 2025 is tevens gestart met het verkennen van toepassingen van kunstmatige intelligentie (AI). Het platform van Solido is technisch geschikt bevonden voor de inzet van AI-toepassingen zoals Microsoft Copilot.

Daarnaast is begonnen met de ontwikkeling van een eigen AI-ondersteunde chatbot voor de servicedesk. Deze toepassing moet gebruikers in de toekomst helpen bij het zelfstandig oplossen van veelvoorkomende vragen. Omdat Solido opereert binnen een overheidscontext met hoge eisen aan veiligheid en privacy, wordt deze technologie zorgvuldig en gecontroleerd ontwikkeld.

De AI-oplossing wordt daarom getraind op geverifieerde interne bronnen, zodat gebruikers betrouwbare informatie ontvangen en gevoelige gegevens beschermd blijven.

Digitale veiligheid en continuïteit

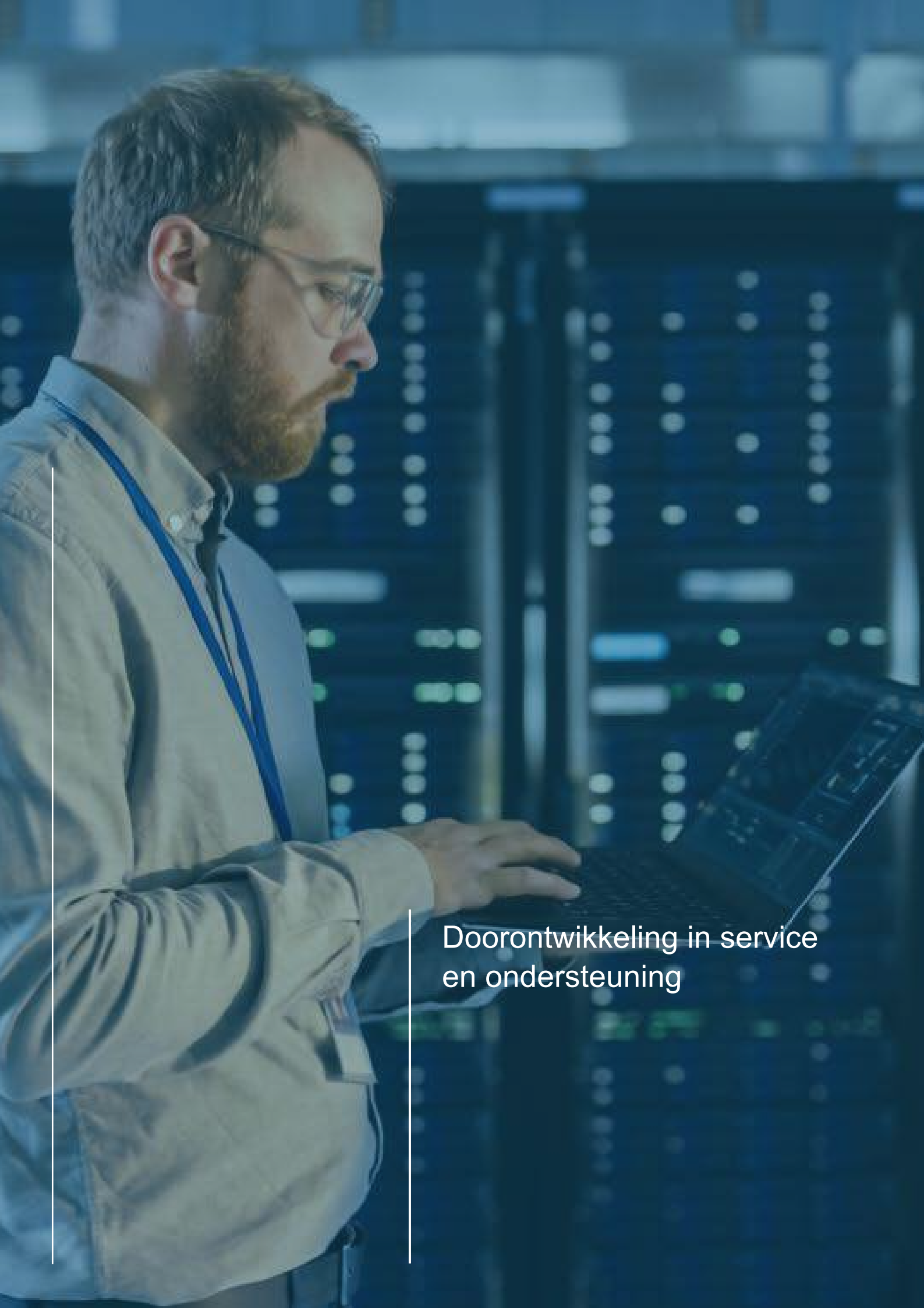
Digitale veiligheid blijft een essentieel aandachtspunt. In 2025 heeft Solido opnieuw een groot aantal cyberdreigingen afgeweerd. Van de tientallen miljoenen e-mails die via het platform werden verwerkt, bestond een aanzienlijk deel uit spam of berichten met potentiële malware.

Door geavanceerde beveiligingsmaatregelen worden dergelijke berichten automatisch gefilterd, zodat zij de organisatie niet bereiken. Tegelijkertijd is het platform continu doorontwikkeld om nieuwe dreigingen het hoofd te bieden.

Soevereiniteit en technologische onafhankelijkheid

Tot slot heeft Solido in 2025 ook aandacht besteed aan vraagstukken rondom digitale soevereiniteit. De internationale geopolitieke ontwikkelingen maken het steeds belangrijker om zorgvuldig na te denken over de locatie van data en de afhankelijkheid van grote technologieplatforms.

In dat kader is onder andere geëxperimenteerd met oplossingen zoals Nextcloud, waarbij data in het eigen datacenter kan worden opgeslagen terwijl gebruikers toch profiteren van cloudachtige functionaliteit. Hiermee wordt gezocht naar een balans tussen technologische innovatie, veiligheid en strategische onafhankelijkheid.



Doorontwikkeling in service
en ondersteuning



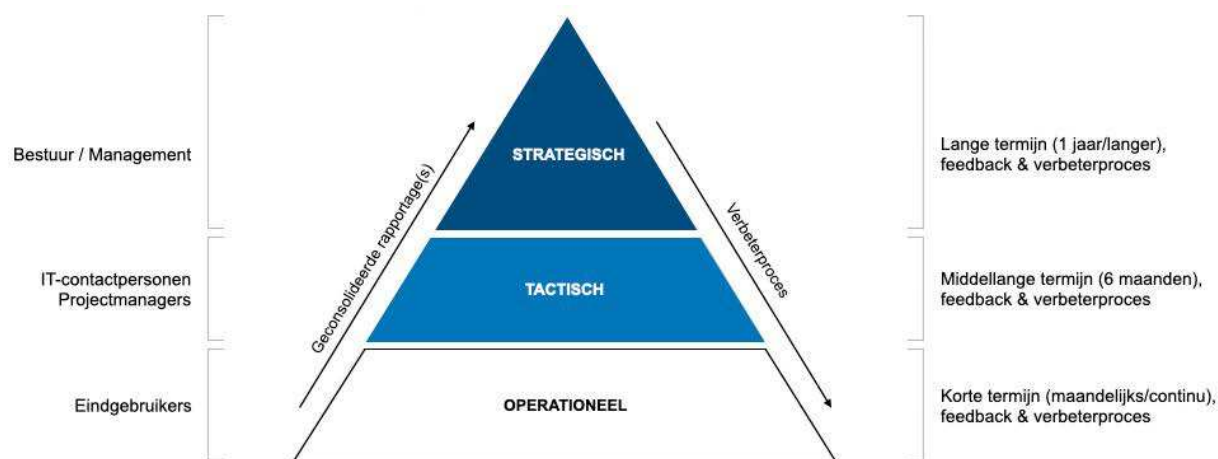
4. Doorontwikkeling in service en ondersteuning

Door Valerie Jammertzheim-de Beaumont, Manager Proces

Naast de technische doorontwikkeling heeft Solido in 2025 ook belangrijke stappen gezet in de verdere optimalisering van de dienstverlening op het gebied van service en ondersteuning. De organisatie heeft daarbij ingezet op professionalisering, standaardisatie en het vergroten van inzicht in de kwaliteit van de dienstverlening. Tegelijkertijd is gewerkt aan een dienstverlening die beter aansluit bij de behoeften van de deelnemende organisaties.

Datagedreven sturen op dienstverlening

Een belangrijke ontwikkeling in 2025 was de introductie van een Experience Level Agreement (XLA). Met deze aanpak wordt de kwaliteit van de dienstverlening niet alleen gemeten op basis van technische prestaties, maar vooral vanuit de ervaring van gebruikers. Door systematisch feedback te verzamelen ontstaat een beter beeld van hoe de dienstverlening in de praktijk wordt ervaren.



Het voor het Solido XLA-raamwerk gehanteerde STO-model -Strategisch, Tactisch en Operationeel- biedt een sterk en relevant kader voor het uitvragen alsook analyseren, rapporteren en bespreken van tevredenheid in de breedste zin.

Deze manier van werken maakt het voor Solido zelf mogelijk om meer datagedreven te sturen. Niet langer staan individuele incidenten of losse signalen centraal, maar trends en patronen in de dienstverlening. Leidinggevenden ontvangen rapportages waarmee zij gericht kunnen sturen op de prestaties van hun teams en op verbeteringen in processen en dienstverlening.

De invoering van de XLA heeft daarnaast ook een positief effect gehad op de organisatie zelf. Naast verbeterpunten laat de feedback ook zien waar de dienstverlening goed wordt gewaardeerd. Deze inzichten dragen bij aan het versterken van de betrokkenheid en motivatie van medewerkers.



Het XLA-dashboard is uitsluitend toegankelijk voor de XLA Manager(s) en toont up-to-date de actuele klanttevredenheid c.q. CSAT (Customer Satisfaction Score). De resultaten worden intern continu geanalyseerd zodat tijdig kan worden bijgestuurd.

Standaardisatie van werkplekapparatuur

In 2025 is daarnaast gewerkt aan het ontwikkelen van een kernassortiment aan werkplekapparatuur. Door een beperkt aantal standaarddevices vast te stellen, kan de organisatie efficiënter inkopen, processen beter organiseren en het beheer vereenvoudigen.

De standaardisatie maakt het mogelijk om schaalvoordelen te realiseren en het lifecyclemanagement van apparatuur beter te organiseren. Tegelijkertijd blijft ruimte bestaan voor uitzonderingen wanneer specifieke functies of werkzaamheden daarom vragen. Voor dergelijke afwijkende situaties is een apart proces ingericht, zodat het reguliere uitgifteproces niet wordt verstoord.

Deze aanpak heeft geleid tot een afname van maatwerkverzoeken en een stabiel en efficiënter proces rondom de levering en vervanging van apparatuur.

Professionalisering van inkoop

Ook op het gebied van inkoop zijn belangrijke stappen gezet. Door de verdere professionalisering van het inkoopproces en het centraliseren van inkoopactiviteiten zijn aanzienlijke efficiëntievoordelen gerealiseerd. Slimmere inkoop en betere contractafspraken hebben geleid tot stevige kostenbesparingen en een betere beheersing van de uitgaven.

Vooruitkijkend staat 2026 in het teken van een aantal belangrijke aanbestedingen, onder meer op het gebied van telefonie, hardware en software. De voorbereidingen hiervoor zijn in 2025 gestart, zodat deze trajecten zorgvuldig en in nauwe samenwerking met de deelnemers kunnen worden uitgevoerd.

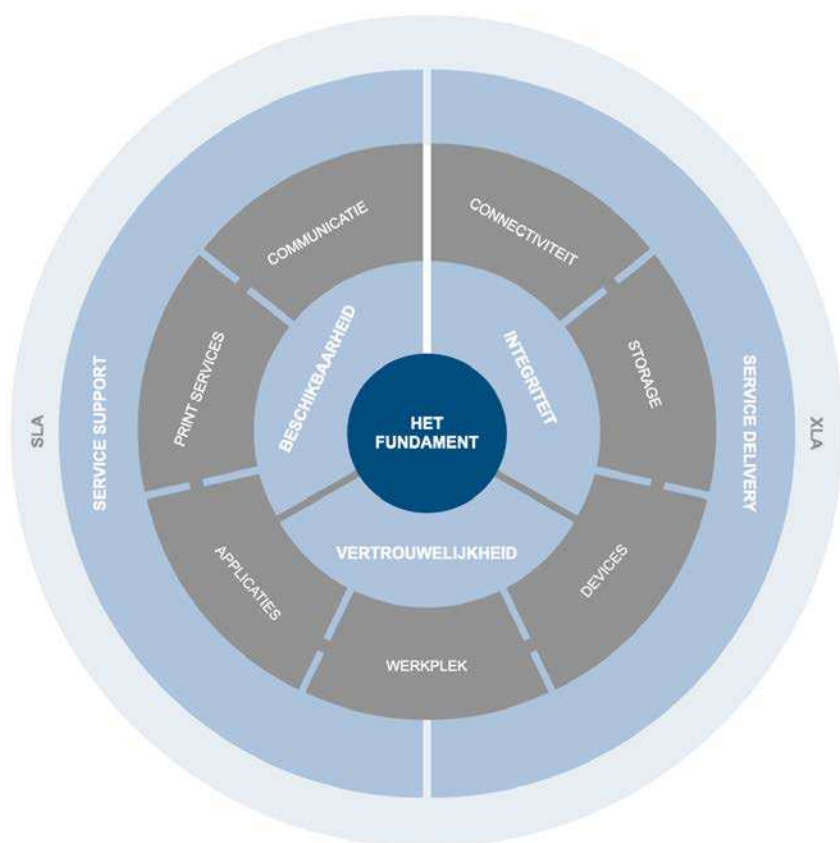


Actualisering van dienstverlening en afspraken

In 2025 is ook gewerkt aan het actualiseren van de dienstverleningsovereenkomst en de bijbehorende product- en dienstencatalogus (PDC). In de afgelopen jaren was deze documentatie verouderd geraakt, waardoor niet altijd volledig duidelijk was wat deelnemers precies van de dienstverlening mochten verwachten.

We hebben de contractdocumentatie volledig herzien en in een nieuw format vastgelegd voor zowel klanten als deelnemers met ook een duidelijke afbakening zodat informatie op één locatie te vinden is de finale versies hiervan lag als conceptversie ter beoordeling bij de deelnemende organisaties. Daarnaast is een nieuwe basis gelegd voor de nieuwe PDC en ook een nieuw format waarmee er helder wordt beschreven welke diensten Solido levert en welke functionaliteiten daarbij horen. In tegenstelling tot eerdere versies ligt de nadruk nu minder op technische details en interne processen, maar juist op de dienstverlening vanuit het perspectief van de gebruiker.

Met deze vernieuwde aanpak ontstaat een duidelijker en toekomstbestendiger kader voor de samenwerking met de deelnemers. Deze zal in detail uitgewerkt worden in het 1^e half jaar van 2026 en ter beoordeling worden voorgelegd aan de deelnemende organisaties.



De Solido PDC -Product- & Dienstencatalogus- bestaat uit de volgende categorieën:
Connectiviteit, Storage, Devices, Werkplek, Applicaties, Print Services en Communicatie.



Samenwerking rond functioneel beheer

Een ander belangrijk thema was de toekomst van functioneel beheer van applicaties. Verschillende deelnemers ervaren toenemende uitdagingen op dit vlak, onder meer door krapte op de arbeidsmarkt en de vergrijzing binnen specialistische functies.

Om inzicht te krijgen in mogelijke oplossingen is in 2025 een onderzoek gestart naar de huidige situatie en de toekomstige behoeften van de deelnemers. Daarbij is ook gekeken naar mogelijkheden voor samenwerking en het bundelen van expertise. De resultaten van dit onderzoek vormen de basis voor verdere besluitvorming en mogelijke vervolgstappen in 2026.

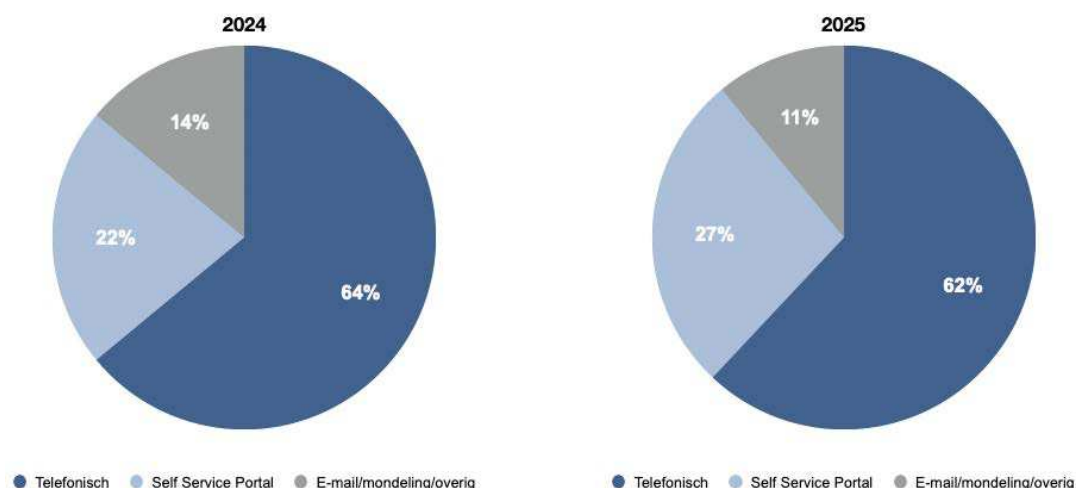
Ondersteuning van gemeenteraden

Ook de ondersteuning van gemeenteraden is opnieuw ingericht. In het verleden was deze dienstverlening op verschillende manieren georganiseerd, wat in de praktijk tot onduidelijkheid kon leiden.

In overleg met de griffiers van de deelnemende organisaties is gewerkt aan een meer uniforme aanpak. Daarbij is zowel gekeken naar de dienstverlening als naar de apparatuur die raadsleden gebruiken. Het resultaat is een gestandaardiseerd aanbod dat gemeenten vanaf de gemeenteraadsverkiezingen van 2026 kunnen gebruiken, afhankelijk van hun eigen keuze.

Pilot voor uitlevering van apparatuur op locatie

Om de dienstverlening dichterbij de gebruikers te brengen, is in 2025 gestart met een pilot voor de uitlevering van apparatuur op locatie. In deze pilot worden voorbereide devices bij deelnemende organisaties beschikbaar gesteld, zodat zij nieuwe medewerkers of vervangingen sneller kunnen faciliteren. Dit verkort de doorlooptijd bij de uitgifte van apparatuur en vermindert de noodzaak voor gebruikers om naar Solido te komen. De eerste ervaringen met deze werkwijze zijn positief en worden gebruikt om te bepalen hoe dit proces in de toekomst verder kan worden uitgebreid.



Binnen Solido wordt veel aandacht besteed aan verbeterprocessen op basis van data. Bovenstaande diagrammen tonen de toename in het gebruik van de Self Service Portal en de afname van het aantal telefonische meldingen in 2025 ten opzichte van 2024.



Omvang van de dienstverlening

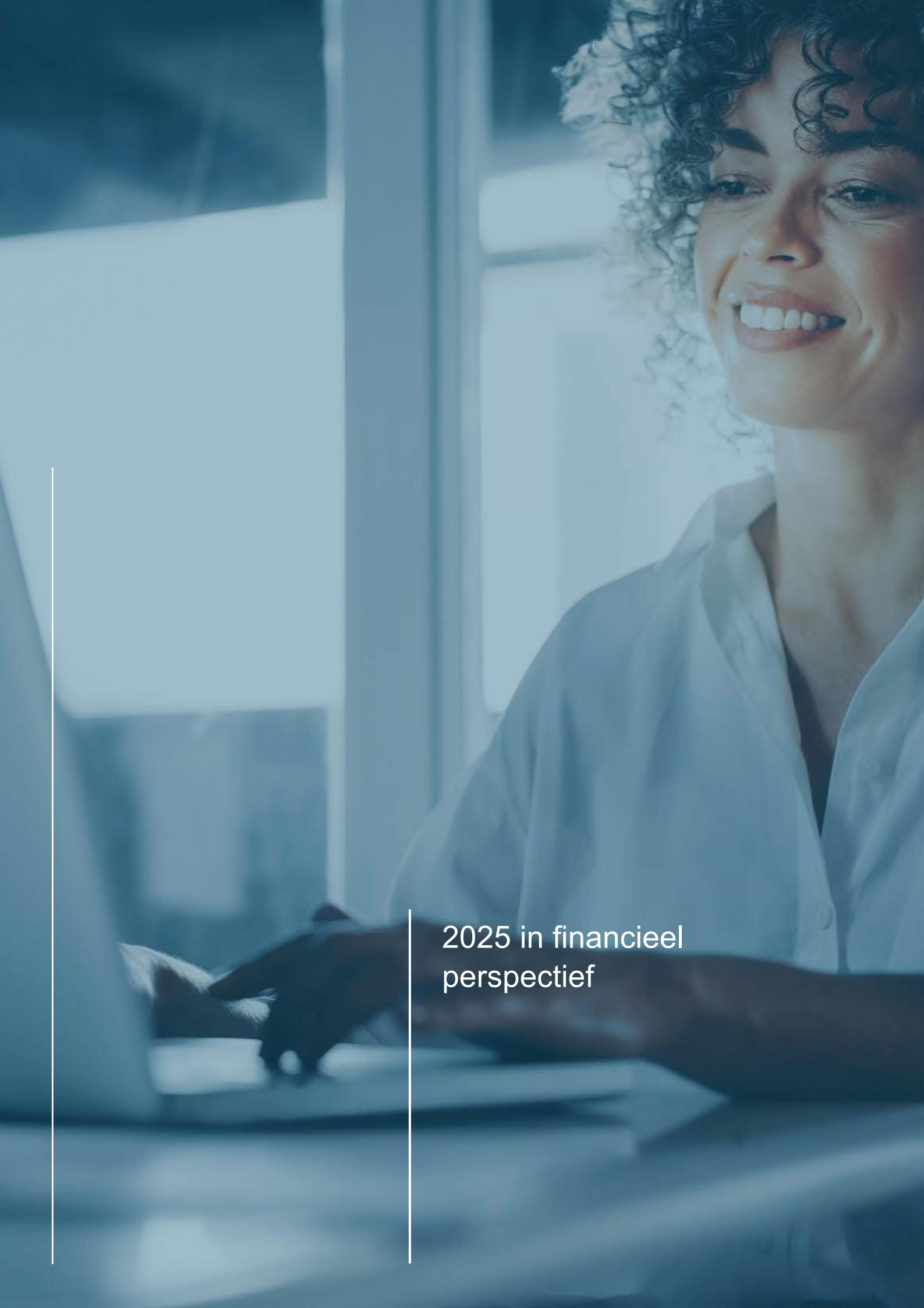
De ontwikkelingen in service en ondersteuning moeten ook worden gezien in het licht van de omvang van de dienstverlening. Jaarlijks verwerkt Solido een groot aantal meldingen, wijzigingen en ondersteuningsverzoeken voor duizenden gebruikers binnen de deelnemende organisaties. Ondanks deze omvang wordt de dienstverlening geleverd door een relatief compacte organisatie, wat het belang onderstreept van efficiënte processen, standaardisatie en goede samenwerking.

Verdere professionalisering van financiële beheersing

In 2025 heeft de organisatie ook belangrijke stappen gezet in de verdere professionalisering van de financiële beheersing. Zo is een vernieuwde methodiek voor financiële verantwoording en rapportage ontwikkeld, waarmee beter inzicht ontstaat in de financiële positie, de voortgang van activiteiten en de beheersing van kosten en opbrengsten.

Daarnaast zijn diverse aanvullende protocollen en werkwijzen opgesteld en, na goedkeuring door het bestuur, formeel vastgesteld. Hiermee zijn verantwoordelijkheden, processen en controlemaatregelen verder verduidelijkt en geborgd binnen de organisatie.

Door deze ontwikkelingen is de organisatie beter in staat om inkomsten en uitgaven zorgvuldig te monitoren, tijdig bij te sturen waar nodig en op transparante wijze verantwoording af te leggen aan bestuur en deelnemers. Hiermee is een belangrijke basis gelegd voor een toekomstbestendige en financieel beheerste organisatie.



2025 in financieel
perspectief



5. 2025 in financieel perspectief

Jaarrekening en controleverklaring accountant

Per 1 januari 2025 is Solido overgegaan van een centrumregeling onder de gemeente Heerlen naar een openbaar lichaam op basis van een gemeenschappelijke regeling. Sinds deze datum voert Solido een eigen financiële administratie en maakt zij geen onderdeel meer uit van de begroting en jaarrekening van de gemeente Heerlen.

De jaarrekening is daarmee de eerste die Solido opstelt als zelfstandige entiteit, met een eigen financiële huishouding, een eigen risicoprofiel en een zelfstandige bestuurlijke verantwoordelijkheid richting de deelnemende partijen.

De jaarrekening is vastgesteld door het Algemeen Bestuur van Solido op 26 maart 2026 en door Crowe Foederer Accountants & Assurance B.V. voorzien van een goedkeurende controleverklaring. Dit houdt in dat de in de jaarstukken opgenomen jaarrekening een getrouw beeld geeft van de grootte en samenstelling van de baten en lasten over 2025, evenals van het vermogen van de Gemeenschappelijke Regeling Solido per 31 december 2025. De jaarrekening is in overeenstemming met het Besluit begroting en verantwoording provincies en gemeenten (BBV).

Samenvattend en tot slot is het boekjaar 2025 afgesloten met een positief resultaat van € 9.365. Voor nadere toelichting, achtergronden en de accountantsverklaring wordt verwezen naar de bijgevoegde controleverklaring en de jaarrekening 2025 van Solido.



De blik vooruit:
van IT-organisatie naar
digitale partner



6. De blik vooruit: van IT-organisatie naar digitale partner

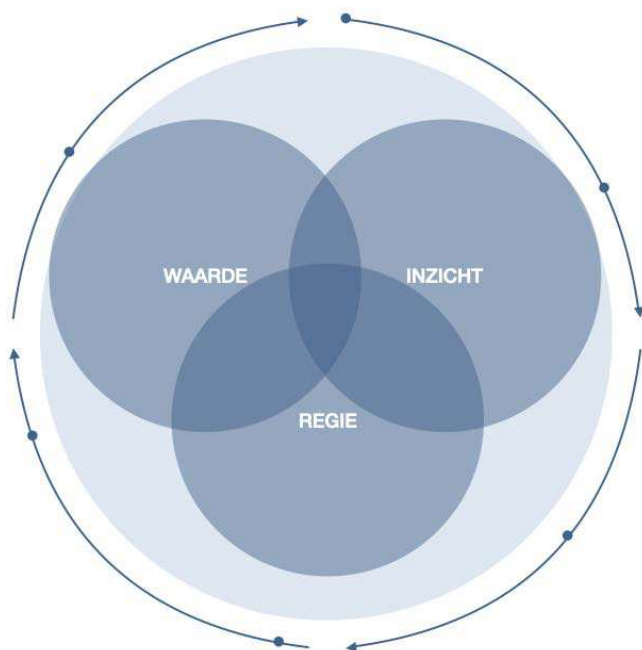
Door Roland Ettema, directeur vanaf januari 2026

Met het afsluiten van 2025 staat Solido op een belangrijk kantelpunt. Het afgelopen jaar stond in het teken van verzelfstandiging, organisatorische versterking en het verder professionaliseren van de dienstverlening. In een complex speelveld van digitalisering, toenemende cyberdreigingen en groeiende afhankelijkheden heeft Solido laten zien dat stabiliteit, veiligheid en continuïteit stevig zijn verankerd in de organisatie.

Daarmee is niet alleen een belangrijke bestuurlijke stap gezet, maar vooral ook een fundament gelegd voor de volgende ontwikkelfase: de ontwikkeling van IT-organisatie naar digitale partner voor gemeenten en regio.

Die ontwikkeling draait niet om een koerswijziging, maar om een logische verbreding van de rol die Solido al vervult. Gemeenten verwachten vandaag de dag meer dan alleen betrouwbare techniek. Digitalisering raakt steeds nadrukkelijker de inrichting van processen, de kwaliteit van informatie, de bestuurlijke besluitvorming en de manier waarop organisaties samenwerken.

Juist in dat speelveld wil Solido zich verder ontwikkelen: als partner die niet alleen uitvoert en beheert, maar ook helpt om inzicht te creëren, regie te versterken en waarde uit data en technologie te realiseren.



Solido doorontwikkeling op basis van drie begrippen: inzicht, regie en waarde.



Inzicht als fundament voor sturing

De komende jaren staat het vergroten van inzicht centraal. Gemeenten hebben steeds meer behoefte aan overzicht en transparantie binnen hun digitale omgeving. Dat gaat verder dan techniek alleen. Het draait om beschikbaarheid, veiligheid, prestaties, kosten, gebruik en kwaliteit van dienstverlening. Informatie krijgt pas echt betekenis wanneer die helpt om beter te sturen. Daarom werkt Solido aan een digitale omgeving waarin deelnemers sneller kunnen zien waar afwijkingen ontstaan, waar risico's zichtbaar worden en waar keuzes nodig zijn.

Die ontwikkeling vraagt ook om een betere vertaling van techniek naar organisatie en bestuur. Niet de technische complexiteit staat centraal, maar de vraag hoe informatie begrijpelijk, bruikbaar en relevant wordt voor bestuurders, managers en gebruikers. Dashboards, rapportages en monitoring ontwikkelen zich daarmee van technische hulpmiddelen naar strategische stuurinformatie.

Meer regie op digitale keuzes

Naast inzicht wordt regie een steeds belangrijker thema. Naarmate digitale afhankelijkheden toenemen, groeit ook de behoefte om bewuster te kunnen sturen op keuzes rondom dienstverlening, infrastructuur, data en samenwerking.

Daarbij draait het om vragen als: waar organiseren gemeenten zaken lokaal, waar juist collectief, en hoe blijft de dienstverlening flexibel en schaalbaar zonder publieke waarden uit het oog te verliezen?

Solido wil gemeenten ondersteunen bij die afwegingen. Niet door keuzes over te nemen, maar door transparantie, structuur en handelingsperspectief te bieden. Digitale regie betekent immers niet alleen controle over techniek, maar ook grip op afhankelijkheden, kosten, risico's en verandervermogen.

De hybride inrichting van de dienstverlening — met een combinatie van eigen infrastructuur en cloudoplossingen — blijft daarin een belangrijk uitgangspunt. Veiligheid, continuïteit en digitale soevereiniteit blijven bepalende randvoorwaarden. Gemeenten willen grip houden op hun data, systemen en leveranciers, juist in een wereld waarin technologische en geopolitieke afhankelijkheden toenemen.

Van beheer naar waardecreatie

De rol van data verandert snel. Waar data voorheen vooral werd opgeslagen en beheerd, ontstaat steeds meer behoefte om data actief in te zetten voor betere dienstverlening, beleidsvorming en besluitvorming.

Daarmee verschuift ook de rol van Solido. De organisatie ondersteunt gemeenten niet alleen in het beheren van hun digitale omgeving, maar steeds nadrukkelijker ook in het ontsluiten, verbinden en toepassen van informatie.

Waarde ontstaat wanneer data helpt om betere keuzes te maken, processen slimmer in te richten en maatschappelijke opgaven beter te ondersteunen. Dat kan zichtbaar worden in sturingsinformatie, in betere ondersteuning van beleidsprocessen of in nieuwe toepassingen op het gebied van automatisering en artificiële intelligentie.



Tegelijkertijd vraagt die ontwikkeling om zorgvuldigheid. Transparantie, betrouwbaarheid en publieke verantwoordelijkheid blijven leidend. Nieuwe technologie is pas waardevol wanneer die uitlegbaar, beheersbaar en verantwoord kan worden ingezet binnen de publieke context waarin gemeenten opereren.

Samenwerking als kracht van de regio

Digitalisering wordt steeds minder een vraagstuk dat organisaties afzonderlijk kunnen oplossen. De complexiteit van wetgeving, informatiebeveiliging, data-uitwisseling en technologische ontwikkeling vraagt om intensievere samenwerking tussen gemeenten en publieke organisaties.

Daarom groeit ook het belang van Solido als verbindende organisatie binnen de regio. Niet alleen als technisch fundament, maar ook als partij die samenwerking mogelijk maakt, organiseert en ondersteunt.

Die samenwerking zit niet alleen in systemen en infrastructuur, maar juist ook in mensen, kennis en collectieve slagkracht. Gemeenten werken steeds vaker aan vergelijkbare vraagstukken rondom informatievoorziening, cybersecurity, data en digitale dienstverlening. Door expertise beter te verbinden ontstaan schaalvoordelen, versnelling en meer gezamenlijke weerbaarheid.

Solido wil daarin een omgeving bieden waarin samenwerking praktisch, organisatorisch en bestuurlijk eenvoudiger wordt gemaakt. Dat betekent ook investeren in heldere afspraken, ondersteunende structuren, kennisdeling en gezamenlijke voorzieningen.

Een stevig fundament als voorwaarde voor groei

De verdere ontwikkeling richting digitale partner blijft gebouwd op een stabiel en veilig fundament. Betrouwbare dienstverlening, informatiebeveiliging, continuïteit en standaardisatie blijven onverminderd belangrijk.

De technische basis van Solido - met eigen datacenters, een robuuste infrastructuur en moderne beveiligingsvoorzieningen - vormt daarbij een essentieel uitgangspunt. Tegelijkertijd groeit het besef dat kwaliteit niet alleen wordt bepaald door techniek, maar ook door voorspelbaarheid, bereikbaarheid, gebruikservaring en vertrouwen.

Daarom blijft Solido investeren in standaardisatie waar dat helpt om dienstverlening betrouwbaarder, efficiënter en beter schaalbaar te maken. Niet standaardiseren als doel op zich, maar als middel om stabiliteit en kwaliteit structureel te versterken.

Investeren in mensen en ontwikkeling

De ontwikkeling van IT-organisatie naar digitale partner vraagt ook om nieuwe competenties en nieuwe vormen van samenwerking. Technologie alleen is niet voldoende. Het vermogen om organisaties te verbinden, informatie begrijpelijk te maken en gezamenlijk richting te geven wordt steeds belangrijker.



Daarom blijft investeren in mensen een belangrijke voorwaarde voor verdere groei. Niet alleen in technische kennis, maar ook in vaardigheden rondom samenwerking, informatievoorziening, advisering en regievoering.

Binnen die ontwikkeling ontstaat een organisatie die niet alleen technisch sterk is, maar ook bestuurlijk sensitief, verbindend en toekomstgericht opereert.

Richting 2026 en verder

De komende jaren staan in het teken van verdere volwassenwording. De digitale wereld wordt complexer, afhankelijkheden nemen toe en technologische ontwikkelingen volgen elkaar sneller op dan ooit. Tegelijkertijd groeit ook het vermogen van gemeenten en samenwerkingspartners om daar gezamenlijk richting aan te geven.

Solido bouwt daarom stap voor stap verder aan een rol als digitale partner voor gemeenten en regio. Een partner die zorgt voor een veilig en betrouwbaar digitaal fundament, maar daarnaast ook helpt om inzicht te vergroten, regie te versterken en meer maatschappelijke waarde uit data en technologie te halen.

Vanuit die rol ontstaat een organisatie die niet alleen ondersteunt wat vandaag nodig is, maar ook meebouwt aan de digitale overheid van morgen.

Contact

CBS-weg 2
6412 EZ Heerlen

telefoon
045 211 6103

e-mail
info@solido-it.nl

Over Solido

Wij houden de technologische dienstverlening van overheden voor burgers beschikbaar, stabiel en betrouwbaar.