

Aan: Provinciale Staten Overijssel en de gemeenteraden van Dalfsen, Kampen, Westerveld, Zwartewaterland, Ommen en Zwolle

Betreft: Jaarverslag en jaarrekening SSC-Ons 2023

Datum: 20 juni 2024

Geachte raden en staten,

Uw bestuur is partner in de gemeenschappelijke regeling SSC Ons. Gezamenlijk zijn we in staat om de groeiende druk op kwaliteit en continuïteit binnen de bedrijfsvoeringsdomeinen ICT, HR Services en Inkoop & Contractmanagement beter te bedwingen, te verbeteren en te vernieuwen tegen acceptabele kosten. Vanuit verbinding samenwerken vinden wij belangrijk. We blijven investeren in wat Ons en wat we samen meer en beter kunnen doen.

In artikel 16 van de GR is opgenomen, dat het bestuur van de BVO SSC Ons jaarlijks verantwoording aflegt aan de deelnemers over de inkomsten en uitgaven. In de bijlagen vindt u het jaarverslag en de jaarrekening 2023. Naast de genoemde juridische aanleiding hechten wij er vooral aan u als partner goed te informeren, zodat u uw rol op goede wijze kunt invullen.

Klantnabijheid en verbeteren van de dienstverlening

2023 stond in het teken van het verhogen van de klantnabijheid en het verbeteren van onze dienstverlening. We verbeterden onze dienstverlening door meer samen te werken met de partners en soms letterlijk dichterbij te zijn, op locatie. Dit wordt als heel prettig ervaren.

Om de klanttevredenheid te meten, introduceerden we in januari 2023 een nieuwe tool: InSocial. Met behulp van deze tool sturen we een korte vragenlijst na elke melding. Dit leverde ons deze cijfers op: 7.8 (ICT), 8.4 (HR) en 8.9 (Inkoop).

Voor de salarisadministratie wilden we graag ISAE-gecertificeerd worden. Er is op dit gebied veel veranderd en gewijzigd. Desondanks boekten we vooruitgang in het tijdig uitvoeren en documenteren van controlewerkzaamheden. Inmiddels weten we dat we een positieve beoordeling hebben gehad en een certificaat zonder beperkingen behaalden. Hoe mooi is dat!

We zien niet alleen een groei in het aantal gebruikers, maar ook aan behoefte een nieuwe dienstverlening. In 2023 hebben we diverse producten en diensten (door)ontwikkeld. Voorbeelden daarvan zijn de uitbreiding van de HR- en ICT-servicedesk, introductie van Teams bellen en de ontwikkeling van de dienst dataplatform.

Inspelen op en doorontwikkeling van technologie

We moeten blijven weren tegen de cyberdreigingen door passende maatregelen te nemen. Zo kunnen

we een goede dienstverlening blijven garanderen. Bij aanvang was er alleen een crisisplan gericht op technische ICT-maatregelen. Afgelopen jaar kwam ook de strategische kant en de afstemming met alle partners tot stand. Zo borgen we dat, in geval van een hack, primaire dienstverlening van de partners (grotendeels) door kan gaan en er zo min mogelijk maatschappelijke, financiële en politieke schade ontstaat.

In de afgelopen drie jaar is er gewerkt aan het programma verhogen digitale weerbaarheid (VDW). Dit is in 2023 afgerond. Een ander gevolg van de ontwikkelingen op het gebied van technologie, is de afhankelijkheid van de leveranciers. Dit brengt risico's met zich mee. Ons steunt de partners bij contractonderhandelingen en contractmanagement bij leveranciers, om bovenstaande in de grip te houden.

Resultaatsbestemming

De jaarrekening 2023 kent een positief rekening resultaat van € 3.468.316,-. Dat is een fors overschot en nog niet eerder voorgekomen. Vanuit het bestuur SSC-Ons willen we dit graag toelichten. Het is te verklaren vanuit een aantal incidentele ontwikkelingen in het afgelopen jaar.

Security

De securitykosten vallen in 2023 € 700.000 lager uit. In de begroting hebben we rekening gehouden met een aantal activiteiten die in 2023 uitgevoerd zouden worden. Een voorbeeld hiervan is dat we een aanbesteding in de markt hebben gezet (SOC SIEM), maar na een marktconsultatie is deze weer uit de markt gehaald en zijn we weer naar de tekentafel teruggegaan. Mede daardoor zijn de structurele kosten niet in 2023 gevallen.

Werkplek

We hebben € 300.000 begroot voor de structurele kosten van het werkplekportaal. In november 2023 zijn we een pilot gestart hiervoor en dit wordt in 2024 beoordeeld. Er zijn daarmee nog geen kosten in 2023 gemaakt.

Niet begrote inkomsten

Het eerste kwartaal van 2023 heeft de Omgevingsdienst toch nog gebruik gemaakt van onze dienstverlening en daarvoor ook een bijdrage van € 154.000 betaald.

We hebben € 250.000 meer 'overige bijdragen' ontvangen dan begroot. Dit zijn bijdragen die wij buiten de dienstverlening aan onze partners hebben ontvangen. Denk hierbij aan rente-inkomsten, vergoedingen personeel en bijdragen van de gemeente Ommen.

Meerjarenbandbreedte

In 2023 zijn we gestart met een nieuwe systematiek, deze had tot doel om voorspelbaarheid te vergroten & wijzigingen te voorkomen. Bij de totstandkoming van de Meerjarenbandbreedte (MJB) zijn we uitgegaan van een gemiddelde jaarlijkse behoefte van € 2 mln. Deze is verwerkt in de begroting van

Ons.

Afgelopen periode startten we meerdere projecten vanuit de samenwerking tussen de partners. Een en ander moet nog verder worden uitgewerkt in concrete projectplannen of activiteiten. Daarmee heeft de start van het project portfolio proces meer tijd heeft gekost dan voorzien. Het gevolg hiervan is dat het toewijzen van projecten en budgetten uit de MJB pas in de loop van 2023 op gang is gekomen. Dit betekent dat voor 2023 budgetten wel zijn toegewezen, maar aan het einde jaar deze nog niet volledig zullen zijn besteed. Dit betekent dat ongeveer 1.3 mln. (2023) van de MJB zal resteren. Het is de bedoeling om met dit restant MJB 2023 de komende jaren alsnog invulling te geven aan de ambities die we met elkaar voor ogen hebben.

Vragen of meer informatie?

Wij vertrouwen erop u op deze manier voldoende geïnformeerd te hebben. Als u nog vragen heeft over deze brief kunt u contact opnemen met Vincent Siegmund, directeur SSC-Ons (v.siegmund@ssc-ons.nl) of Peter Zwiers, afdelingshoofd Bedrijfsvoering en Control (p.zwiers@ssc-ons.nl).

Hoogachtend, namens het bestuur BVO SSC Ons,



Erica van Lente,
voorzitter Bestuur.

Bijlagen:

- Jaarverslag/jaarrekening 2023
- Controleverklaring accountant Baker Tilly