

## **Bijlage 04 Deelnemers en ICT-organisatie en -inhuurlandschap**

EA Inhuur ICT/IV-Professionals t.b.v. DJI en de Justitiële ICT-Organisatie (JIO)  
TenderNed-kenmerk: TN349475

### Inhoud

1. Dienst Justitiële Inrichtingen .....	2
2. Justitiële ICT Organisatie .....	5

## Bijlage 04 Deelnemers en ICT-organisatie en -inhuurlandschap

### 1. Dienst Justitiële Inrichtingen

Dienst Justitiële Inrichtingen (DJI) zorgt namens de Minister van Justitie en Veiligheid voor de tenuitvoerlegging van straffen en vrijheidsbenemende maatregelen, die na uitspraak van een rechter zijn opgelegd.

Met 38 inrichtingen verspreid over het land en zo'n 13.000 medewerkers is DJI één van de grootste overheidsorganisaties van Nederland. Jaarlijks stromen er ongeveer 37.000 nieuwe justitiabelen in. De insluiting vindt plaats in verschillende soorten inrichtingen, zoals in gevangenissen en huizen van bewaring voor volwassenen, die penitentiaire inrichtingen (PI) worden genoemd. Maar ook in speciale inrichtingen voor de jongeren, de justitiële jeugdinrichtingen (JJI). Voor (tbs-)patiënten zijn er forensische psychiatrische centra (FPC) en voor vreemdelingen maakt DJI gebruik van detentiecentra. DJI is een agentschap van het Ministerie van Justitie en Veiligheid. Dit betekent dat DJI een zekere mate van zelfstandigheid bezit. Jaarlijks krijgt DJI een budget toegewezen vanuit het ministerie en worden afspraken gemaakt over de door DJI te leveren prestaties.

De missie van DJI luidt als volgt:

'De Dienst Justitiële Inrichtingen levert een bijdrage aan de veiligheid van de samenleving door de tenuitvoerlegging van vrijheidsstraffen en vrijheidsbenemende maatregelen en door de aan onze zorg toevertrouwde personen de kans te bieden een maatschappelijk aanvaardbaar bestaan op te bouwen.' Dit betekent dat DJI naast het insluiten van mensen ook verantwoordelijk is voor hun dagelijkse verzorging. Dat betekent ook dat de medewerkers van DJI met elke doelgroep op een andere manier werkt aan de voorbereiding op terugkeer in de maatschappij. Daarbij is maatwerk nodig. Voor volwassen gedetineerden biedt DJI bijvoorbeeld structuur, houvast en hulp. DJI helpt jongeren weer op de rails door ze de nodige bagage mee te geven. Patiënten uit de forensische zorg biedt DJI behandeling en begeleiding. En ook bij vreemdelingen, die binnenkort Nederland moeten verlaten, zorgt DJI dat samenwerkingspartners alle ruimte krijgen om de uitzetting zo goed mogelijk voor te bereiden.

DJI staat als organisatie midden in de samenleving. Dit betekent dat DJI alleen succesvol kan zijn door nauw samen te werken met tal van partners. Bijvoorbeeld bij het werken aan het terugdringen van de kans op recidive, de behandeling van tbs-gestelden of het ondersteunen van het uitzettingsproces van vreemdelingen.

Binnen de ketens waarin DJI opereert - de vreemdelingenketen, de strafrechtsketen, de jeugdketen en de zorgketen - is er een gezamenlijke verantwoordelijkheid. Hierbinnen werkt elke organisatie vanuit een eigen taak en rol. Dit maakt onderlinge afstemming en samenwerking niet alleen gewenst, maar ook noodzakelijk. Landelijke en regionale (keten)samenwerking is voor DJI dan ook van groot belang. Belangrijke partners van DJI zijn bijvoorbeeld de politie, het Openbaar Ministerie, de Raad voor de Kinderbescherming, de Immigratie- en Naturalisatiedienst, GGZ Nederland en de reclassering.

Binnen DJI is de Directie Informatievoorziening (DI) de grootste afnemer van inzet van (tijdelijke) ICT-medewerkers.

#### Directie Informatievoorziening

De Directie Informatievoorziening (DI) van de DJI zorgt voor een toekomst vaste en samenhangende informatievoorziening voor de DJI-organisatie. DI ondersteunt en adviseert daarbij alle divisies, stafdirecties en landelijke diensten van DJI. Zij voert ook de regie op alle veranderingen die in samenhang met bestaande processen en systemen worden doorgevoerd. Daarvoor neemt DI diensten af bij leveranciers. De Justitiële ICT Organisatie (JIO) is daarvan de grootste en belangrijkste leverancier.

Ook worden er diensten afgenomen van P-Direkt, JustID en externe leveranciers. Zo vervult DI binnen DJI een regierol tussen de bedrijfsonderdelen van DJI enerzijds en de ICT-leveranciers anderzijds. Hiermee geeft de Directie invulling aan haar visie, die luidt: 'De Directie Informatievoorziening is de betrouwbare expert die zorgt voor een toekomstvaste, veilige, betaalbare en samenhangende informatievoorziening voor al haar gebruikers (DJI collega's, justitiabelen en ketenpartners). Onze professionals maken het mogelijk.'

De Directie Informatievoorziening bestaat uit vier onderdelen:

- I. CIO-office;
- II. Informatiemanagement en Architectuur (IMA);
- III. Projectmanagement en Implementatie (PMI);
- IV. Functioneel Beheer en Dienstenmanagement (FBD).

## **Bijlage 04 Deelnemers en ICT-organisatie en -inhuurlandschap**

### *I. CIO-office*

De afdeling CIO-Office van de Directie Informatievoorziening (DI) is verantwoordelijk voor de (strategische) beleidsontwikkeling op het gebied van de informatievoorziening van DJI. Cruciaal hierbij is de afstemming op de DJI-doelen en bedrijfsprocessen enerzijds en op relevante omgevingsfactoren zoals technologische ontwikkelingen, wet- en regelgeving en de informatiebehoefte van ketenpartners anderzijds.

De Directeur Informatievoorziening heeft binnen DJI de rol van Chief Information Officer (CIO) ten behoeve van de kwaliteitsborging van grote ICT-projecten. De CIO wordt bij de invulling van de rol ondersteund door een stafeenheid, het CIO-Office. Het CIO-Office is, conform het Rijksbrede CIO-stelsel, belast met het stellen van kaders en de sturing hierop om ervoor te zorgen dat de informatievoorziening van DJI kwalitatief hoogwaardig en toekomstbestendig is en blijft.

De afdeling CIO-Office is verantwoordelijk voor het verstrekken van strategische kaders voor de IV, het toezien op de naleving daarvan en het vanuit dit perspectief ondersteunen van de Directeur Informatievoorziening.

De hoofdtaken van CIO-Office zijn:

- Het ontwikkelen en beheren van een DJI-brede informatiestrategie;
- Opstellen van de Enterprise architectuur, die dient als toetsingskader en kompas voor (nieuwe) ICT-ontwikkelingen en de besluitvorming hieromtrent;
- Ontwikkelen van beleid en bijpassend instrumentarium ten behoeve van het ICT-risicomanagement;
- Het uitvoeren van ICT-control: toetsen of er wordt voldaan aan het informatievoorzieningsbeleid, de architectuur, wet- en regelgeving en de prestatie-eisen die aan de ICT-dienstverlening worden gesteld.

### *II. Informatiemanagement en architectuur*

De afdeling Informatiemanagement en Architectuur (IMA) ontwikkelt de (jaarlijkse) vraagarticulatie in het demand-supply-model (businessvraag vs. aanbod) naar een dynamisch, wendbaar en kort cyclisch proces, waarbij de business aan het stuur zit en de focus ligt op de belangrijkste DJI bedrijfsprocessen en de bijbehorende product-owners die namens de DJI-organisatie verantwoordelijkheid nemen voor te ontwikkelen functionaliteiten, te maken keuzes en te stellen prioriteiten. Uitgangspunt hierbij zijn de belangrijkste bedrijfsprocessen van DJI, zoals Zorg, Verblijf, Plaatsing, Vervoer, uitstroom/re-integratie, etc.

Business Informatiestrategieën (BIS) beschrijven de (door-)ontwikkeling van de bedrijfsprocessen naar informatiegestuurd en digitaal werken en de wijze waarop bestaande (en nieuwe) IV- en ICT-systemen hieraan bijdragen. Op basis van de BIS worden meerjarige roadmaps opgesteld, voorzien van concrete en voor stakeholders en productowners inzichtelijke businessdomeinarchitecturen, heldere project- en releaseplannen, implementatiestrategieën e.d.

De hoofdtaken van IMA zijn:

- Het opstellen van het (meerjarige) Informatie- en bestedingsplan van DJI;
- Bijdragen aan de ontwikkeling en de realisatie van de IV-strategie en het informatie- en bestedingsplan voor DJI;
- Vertaling van de (functionele) vraag vanuit de DJI-organisatie naar efficiënte en effectieve IV-ondersteuning, IV- en ICT-systemen en de specificaties daarvan;
- Initiëren van nieuwe projecten inclusief de voorbereiding van de besluitvorming in de Iboard.
- Het opstellen van meerjarige roadmaps en businessdomeinarchitecturen van een organisatieonderdeel of een kennisgebied.

### *III. Projectmanagement en Implementatie*

De afdeling Project Management en Implementatie is verantwoordelijk voor de beheersing én het projectmatig realiseren van wijzigingen en nieuwe oplossingen in de informatievoorziening conform standaard methodieken (w.o. PRINCE2, Agile/Scrum) binnen de Directie Informatievoorziening.

De hoofdtaken van PMI zijn:

- Sturing, voering en implementatie projecten;
- Projectmanagement ondersteuning (PMO);
- Beheersing op inhoud (w.o. project- en quality control);
- Testen.

## Bijlage 04 Deelnemers en ICT-organisatie en -inhuurlandschap

### *IV. Functioneel Beheer en Dienstenmanagement (FBD).*

De afdeling Functioneel Beheer en Dienstenmanagement is een afdeling in ontwikkeling. De afdeling beweegt steeds meer mee richting Agile-werken en stellen de eindgebruiker nog meer centraal dan voorheen. Binnen de afdeling zijn er drie teams Functioneel Beheer en één team Dienstenmanagement.

De afdeling is verantwoordelijk voor het beheer van de informatievoorziening van de Dienst Justitiële Inrichtingen (DJI). Hiertoe is er dagelijks contact met de (kern)gebruikers, expertgroepen, de regieorganisatie, ketenpartners en leveranciers als het gaat om de inzet van ICT-producten en – diensten. Men bepaalt de benodigde functionaliteit van applicaties en houdt deze in stand. Ook is men verantwoordelijk voor releases: men stelt oplossingen samen en plannen en testen deze zodat ze efficiënt en betrouwbaar kunnen worden doorgevoerd.

De hoofdtaken van FBD zijn:

- Proactief beoordelen van de prestatie van de leveranciers of daadwerkelijk geboden dienstverlening conform de afspraken (OK) wordt geleverd;
- Onderzoeken van de efficiëntie en de effectiviteit van de vraag- en voortbrengingsprocessen in de totale keten, waarbij afnemers en leveranciers betrokken worden.
- analyseren en navolgend oplossen van knelpunten en coördineren van besluitvorming in deze keten;
- Inrichten en onderhouden van een adequate communicatiestructuur met de afnemers en gebruikers en gebruikmaking van de communicatiekanalen met de verschillende leveranciers m.b.t. de servicekwaliteit;
- Rapportage over de totale kwaliteit waaronder de effectiviteit van de producten en diensten en de efficiëntie, snelheid en wendbaarheid van de voortbrengingsketen.
- Er voor zorgdragen dat betrouwbare metingen worden verricht en de juiste stuurrapportages aan de sectoren worden geleverd;
- Verzamelen van informatie over de geleverde en overeengekomen dienstkwaliteit bij gebruikers, klanten en leveranciers
- Analyseren en evalueren van de dienstenniveau afspraken en opstellen advies over eventuele wijzigingen daarin om het oplossen van knelpunten mbt betrouwbaarheid en de snelheid van diensten te kunnen realiseren;
- Bijdragen aan ontwikkeling van het meerjarig Service(demand)management binnen DJI;
- Bewaken van de ICT producten en diensten portfolio van DJI.
- Evaluatie van de aansluiting van het geboden dienstenportfolio en de vraag van de klantorganisatie en voorstellen voor bijstelling doen;
- Analyseren van het portfolio en opstellen van de portfoliorapportage;
- Inrichten en bewaken van het proces ICT producten en diensten portfoliomanagement binnen DJI;

## Bijlage 04 Deelnemers en ICT-organisatie en -inhuurlandschap

### 2. Justitiële ICT Organisatie

*De Justitiële ICT Organisatie (JIO) is de JenV-partner voor ICT en IV ten dienste van een veilig en rechtvaardig Nederland.*

JIO is van oorsprong de ICT-organisatie van de Dienst Justitiële Inrichtingen, maar sinds januari 2022 een zelfstandig ICT-dienstverlener voor het gehele ministerie van Justitie en Veiligheid.

#### Ambitie van de organisatie

Het belang waar de organisatie voor staat is primair een JenV-belang. In de nota Visie SSO-ICT JenV, waarmee de basis is gelegd voor de transitie, is bepaald dat in de toekomst de Justitiële ICT Organisatie dat belang dient door een integraal pakket van producten en diensten aan te bieden. Integraal in die zin dat de opdrachtgevers erop kunnen rekenen dat de justitiële ICT Organisatie een efficiënt, betrouwbaar en samenhangend stelsel van voorzieningen aanbiedt. Voor specifieke applicaties geldt dat de weg naar andere leveranciers niet is afgesloten, maar het vertrouwen bestaat dat de Justitiële ICT Organisatie in staat is en blijft om over de hele linie de beste propositie op tafel te leggen. Dat heeft alles te maken met de combinatie van kennis en ervaring die de organisatie nu in huis heeft, en met het kunnen bundelen van diensten, ook over de grenzen van de verschillende ketenpartijen heen.

Uit de voorgaande analyse valt op te maken dat de Justitiële ICT Organisatie i.o. prima papieren heeft om deze verwachtingen waar te maken, maar dat gaat niet vanzelf. Op onderdelen moet de organisatie zichzelf opnieuw uitvinden, om de beschikbare kwaliteiten beter te benutten, en om de uitdagingen die er liggen het hoofd te bieden. Daarmee ontwikkelt de Justitiële ICT Organisatie zich tot vertrouwde partner van een breed scala aan opdrachtgevers, van klein tot groot, en van leek tot expert. In de rol van partner doorgrondt de justitiële ICT Organisatie de business van de opdrachtgevers, en die kennis wordt gebruikt om de gebruikers te helpen aan slimme, veilige, kosteneffectieve en duurzame oplossingen. Die uitdaging, en dat commitment, gaat de organisatie in het hier en nu aan.

#### Kernwaarden, visie en missie

Kernwaarden zitten in de genen van een organisatie. Die zijn dus lastig te veranderen, laat staan op te leggen. Het gaat er vooral om dat de kernwaarden van een organisatie worden blootgelegd, en met zorg worden versterkt en ingezet om de organisatiedoelstellingen te bereiken. Enkele jaren geleden zijn de kernwaarden voor SSC-I 'opgehaald'. Toen is vastgesteld dat deze kernwaarden een treffende beschrijving vormden van wat SSC-I en de SSC-I-medewerkers bijzonder maakte. In het voorjaar van 2021 is vastgesteld dat deze kernwaarden nog steeds actueel en passend zijn. Daarbij was ook de conclusie dat deze kernwaarden helpen om de ambities van de organisatie waar te maken. De vijf kernwaarden zijn:

- **Betrokken** - Typerend voor de medewerkers is hun motivatie om de eigen vakkundigheid in te zetten voor de publieke zaak: het werken aan een veiliger en rechtvaardiger samenleving. De collega's van de Justitiële ICT Organisatie realiseren zich terdege hoe zij als radertje functioneren in het grote geheel, en als het nodig is lopen zij graag – samen – een stapje harder;
- **Proactief** – Er wordt meegedacht met de gebruikers van de voorzieningen en faciliteiten. Een probleem pak je het beste aan door het voor te zijn. De medewerkers van de Justitiële ICT Organisatie hebben een fijne neus voor kansen waar de opdrachtgevers baat bij kunnen hebben;
- **Inventief** – De specialisten van de Justitiële ICT Organisatie kunnen op verschillende borden schaken. Ze zijn vertrouwd met cutting edge technology, en als het nodig is kunnen zij dat doeltreffend inzetten voor het opdrachtenwerk. Maar het grootste deel van de portfolio bestaat uit het slim gebruiken van de concepten en de systemen die voorhanden zijn: proven technology. Het is de kunst om ervoor te zorgen dat die twee werelden elkaar versterken, en dat er scherp onderscheid wordt gemaakt tussen de behoefte aan maatwerk en het comfort van confectie. De medewerkers van de Justitiële ICT Organisatie verstaan die kunst;
- **Veilig** – Al vanaf het eerste begin staat de organisatie bekend als dienstverlener die is gespecialiseerd in informatiebeveiliging. Dat de Justitiële ICT Organisatie security hoog in het vaandel heeft staan is ook niet verwonderlijk. Veiligheid is diep verankerd in het werk van JenV, en de medewerkers van de Justitiële ICT Organisatie zijn ook door hun werkervaring binnen het onderdeel DJI gepokt en gemazeld in dit specialisme;
- **Betrouwbaar** – Betrouwbaarheid is een waarde – en een eigenschap – met verschillende lagen. Op een medewerker van de Justitiële ICT Organisatie kun je bouwen; afspraak is afspraak. Voor de voorzieningen en faciliteiten geldt dat die het gewoon moeten doen en dat het ook nog eens moet kloppen. Altijd en overal.

## Bijlage 04 Deelnemers en ICT-organisatie en -inhuurlandschap

De medewerkers weten hoe belangrijk dat is, want het primaire proces kan niet wachten, en betrouwbare informatie is cruciaal.

De visie beschrijft waar een organisatie de komende jaren naartoe wil: hoe de organisatie zich gaat ontwikkelen en wat er bereikt moet worden. De missie geeft aan wat een organisatie – nu al – doet: de *core business*. Een visie is alleen maar geloofwaardig en realistisch als die past bij de kernwaarden van de organisatie. Wil een missie zijn vruchten afwerpen dan geldt ook voor de missie dat die moet aansluiten op de kernwaarden. Een aanpassing van de visie moet worden gedragen (lees: waargemaakt) door de kennis en kunde die een organisatie heeft opgebouwd, verankerd in de missie. Omgekeerd is het maken van een nieuwe visie meestal de opmaat voor de verdere ontwikkeling van de missie.

In 2013 luidde de missie van SSC-I: “het leveren van toonaangevende en toekomstgerichte ICT-oplossingen”, in aansluiting op de visie: “alle klanten hebben altijd toegang tot hun digitale werkomgeving”. Een jaar geleden is, met de start van de Justitiële ICT Organisatie in het vooruitzicht, de missie van de organisatie als volgt aangescherpt, of

Deze ultieme doelstelling is uitgewerkt in zes strategische doelstellingen:

1. De Justitiële ICT Organisatie is een vertrouwde samenwerkingspartij, partner van en voor JenV;
2. De Justitiële ICT Organisatie ondersteunt de ketenpartners met praktische en krachtige oplossingen, en levert op die manier essentiële toegevoegde waarde aan de primaire processen van JenV. Afhankelijk van de behoefte stapt de organisatie in de rol die de opdrachtgever het beste past: van leverancier van nichekennis tot full service ‘ontzorgers’;
3. De Justitiële ICT Organisatie heeft een brede, up-to-date kennisbasis. Dat is belangrijk voor JenV, in een wereld waarin de markt complex en cybersecurity van levensbelang is. Daarmee heeft JenV cruciale ICT-kennis ook echt zelf in huis;
4. De Justitiële ICT Organisatie onderscheidt zich van andere ICT-dienstverleners door zijn specialisme: veiligheid en betrouwbaarheid zijn verankerd in het DNA van de organisatie;
5. De Justitiële ICT Organisatie is toonaangevend en verbindend als deskundige leverancier, en gebruikt zijn kennispositie om de dienstverlening zo efficiënt en doeltreffend mogelijk in te richten;
6. De Justitiële ICT Organisatie verstaat de kunst om twee uitersten met elkaar in balans te brengen: enerzijds betrouwbare, solide dienstverlening, en anderzijds wendbaarheid en – de rol van vliegwiel voor – innovatie.

### Hoofdstructuur Justitiële ICT Organisatie

#### Algemeen directeur

De algemeen directeur (AD) is eindverantwoordelijk voor het reilen en zeilen van de Justitiële ICT Organisatie en voor de aansluiting van de organisatie op het rijks- en JenV-beleid. De AD is het gezicht van de organisatie voor bestuurlijke en strategische vraagstukken, en de bruggenbouwer die de bestuurlijke omgeving verbindt met de eigen organisatie. De AD is ook de verbinder intern, en verzekert de transparante en verantwoorde afweging van de belangen waar de organisatieonderdelen voor staan.

#### Stafafdeling Kwaliteit, Planning en Control (KP&C)

KP&C richt zich op de inrichting en werking van het managementcontrolestelsel (MCS) van de Justitiële ICT Organisatie. Er zijn twee aandachtsgebieden. Ten eerste dat van *control*: de jaarplancyclus en de (financiële) sturing en verantwoording. Het tweede aandachtsgebied betreft de – adequate inrichting van – de interne bedrijfsprocessen en het toezicht daarop (audits). KP&C is daarmee het ‘geweten’ van de Justitiële ICT Organisatie.

De afdeling bestaat uit een afdelingshoofd en twee teams. Zie figuur 4. De teams staan onder leiding van het afdelingshoofd (het zijn dus ‘functionele’ en geen hiërarchische teams), maar zijn in belangrijke mate zelfsturend. Het afdelingshoofd functioneert als concerncontroller en voert uit dien hoofde taken uit als rechterhand van de algemeen directeur.

#### Security Operations Center (SOC)

De afdeling SOC heeft als hoofdtaak het proactief en reactief beschermen van de ICT-omgeving tegen cybercrime, misbruik, uitval en fouten. Daarnaast draagt het SOC bij aan de weerbaarheid tegen dreigingen voor de IT-dienstverlening. Het SOC levert niet alleen operationele securitydiensten, maar doet ook een aantal Computer Security Incident Response Team (CSIRT) taken. Hierbij treedt het SOC op als een kenniscentrum dat zich richt op het beheersen van risico’s en het beperken van eventuele schade. De medewerkers zijn breed inzetbaar; door op verschillende borden te schaken kunnen zij snel verbanden leggen en nieuwe inzichten ontwikkelen en toepassen.

## Bijlage 04 Deelnemers en ICT-organisatie en -inhuurlandschap

Het SOC is een van de schakels in de 'securityketen' van de Justitiële ICT Organisatie. Het team Security Testing bij de directie ID is gespecialiseerd in aanvalstechnieken. Onder andere door het uitvoeren van penetratietesten helpt dit team het SOC om kwetsbaarheden beter in beeld te krijgen, en de beveiliging op peil te houden.

### Directie Strategie en Bedrijfsvoering (SB)

De directie Strategie en Bedrijfsvoering is verantwoordelijk voor de strategische koers van de Justitiële ICT Organisatie, en het anticiperen op interne en externe ontwikkelingen en de gevolgen daarvan voor de organisatie. Daarnaast is de directie verantwoordelijk voor de interne bedrijfsvoering en de beleidsontwikkeling en kaderstelling voor de portefeuilles personeel, financiën, inkoop en interne informatievoorziening.

De directie levert een belangrijke bijdrage aan de producten van de P&C- en begrotingscyclus, waaronder de financiële meerjarenraming, het kostprijsmodel, de begroting, de twee maands- en tertaal rapportages, het jaarverslag en de jaarrekening. De directie bewaakt de balans tussen de vraag van de opdrachtgevers en de capaciteit van de organisatie en coördineert de realisatie van het opdrachtenportfolio. De directie onderhoudt daarvoor nauwe relaties met de beleidsdirecties bij het ministerie van Justitie en Veiligheid (JenV), Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK), de (ondersteuning van de) eigenaar, de (coördinerend) opdrachtgevers, ondersteunende dienstencentra en leveranciers.

### Directie Implementatie en Dienstverlening (ID)

Het beheer en de (door)ontwikkeling van het IV- en ICT-applicatielandschap is een verantwoordelijkheid van de Directie Implementatie en Dienstverlening. Daarbij gaat het om de voorzieningen die exclusief voor een bepaalde opdrachtgever of voor een groep van opdrachtgevers worden ontwikkeld en beheerd, de zogenoemde gemeenschappelijke of gedeelde diensten. Het partnerschap met de opdrachtgevers, en de inhoudelijke en operationele verbinding met de primaire processen krijgen vorm doordat er wordt gewerkt in teams die zo veel mogelijk zijn georiënteerd op de klanten van de Justitiële ICT Organisatie, en daar intensief mee samenwerken.

Er zijn vier afdelingen die op deze manier werken, dus als 'klantenteam', en die samen het volledige klantenbestand van de Justitiële ICT Organisatie bestrijken, met zowel specifieke als gemeenschappelijke of gedeelde dienstverlening.

De vijfde afdeling fungeert als toeleverancier van ondersteunende expertise en disciplines.

### Directie Basisvoorzieningen (BVZ)

De directie Basisvoorzieningen is verantwoordelijk voor het beheer van de netwerkinfrastructuur, platformen en standaard ICT-voorzieningen en daarmee voor de continuïteit en betrouwbaarheid van de dienstverlening. De directie realiseert platformen en bouwstenen en werkt hiervoor nauw samen met de directie Implementatie en Dienstverlening om het beheer en de doorontwikkeling van de basisvoorzieningen goed te organiseren.

De directie is op operationeel niveau de ingang voor de eindgebruikers van de dienstverlening. Door positionering van de Front Office als voordeur van de organisatie zorgt BVZ voor eenduidigheid, toegankelijkheid en voorspelbare doorlooptijden (oplos- en reactietijden). De afdelingen binnen de directie. Basisvoorzieningen leveren capaciteit voor de integrale oplostteams die aan de slag gaan met aangemelde incidenten, problemen en wijzigingen, en stemmen hierover af met de betreffende klantenteams. Het zogenoemde *capacity management* speelt daarbij een cruciale rol. De directie sluit zoveel mogelijk aan bij (of initieert) rijksbrede ontwikkelingen op het gebied van werkplekken (RWO-V), datacenters, telefonie, dienstverlening in Rijkskantoren (IDV) en connectiviteit.

De samenwerking met de directie Implementatie en Dienstverlening is cruciaal. Het leveren van standaardvoorzieningen is een proces waarbij de directie Basisvoorzieningen in nauwe samenwerking met de directie Implementatie en Dienstverlening zorgt voor het leveren conform afgesproken serviceniveaus. De primaire procesketens van opdrachtgevers maken gebruik van netwerk, storage, datacenter- en verwerkingscapaciteit en verwachten dat dit als 'water uit de kraan' wordt geleverd. Dat is de core business van BVZ. De doorontwikkeling van deze voorzieningen vindt projectmatig plaats, zonder verstoringen voor de business, en tijdig inspeland op nieuwe behoeften.

De directie bestaat uit 3 afdelingen: Front Office, IT4IT en IPW (Infrastructuur, Platformen en Werkplek).