

A hand holding a blue pen, pointing at a bar chart on a document. The background is a blurred office setting.

M&I/Partners

Doesburg

ICT BENCHMARK GEMEENTEN 2023

ICT in perspectief

Inhoudsopgave

1. HIGHLIGHTS ICT BENCHMARK GEMEENTEN 2023

In het eerste hoofdstuk delen we de highlights uit de ICT Benchmark Gemeenten 2023.

2. UITKOMSTEN Doesburg

In het tweede deel beschrijven we de uitkomsten van Doesburg. Hierin worden de uitkomsten beschreven op software, personeel en infrastructuur en op ICT-volwassenheid.

3. BIJLAGEN

Dit rapport is gebaseerd op onderzoek in het kader van de ICT Benchmark gemeenten 2023. In hoofdstuk één wordt ingegaan op de algemene trends in de ICT kosten. In hoofdstuk twee wordt ingezoomd op de situatie in Doesburg.

Highlights

ICT Benchmark Gemeenten 2023

1 Benchmarkeditie van 2023 (Boekjaar 2022)

Gemeenten

28

gemeenten

1,71

miljoen inwoners

61.000

inwoners gemiddeld
per gemeente



Samenwerkingsverbanden

5

samenwerkingsverbanden

28

gemeenten

0,78

miljoen inwoners

156.000

inwoners gemiddeld
per SSC

28.000

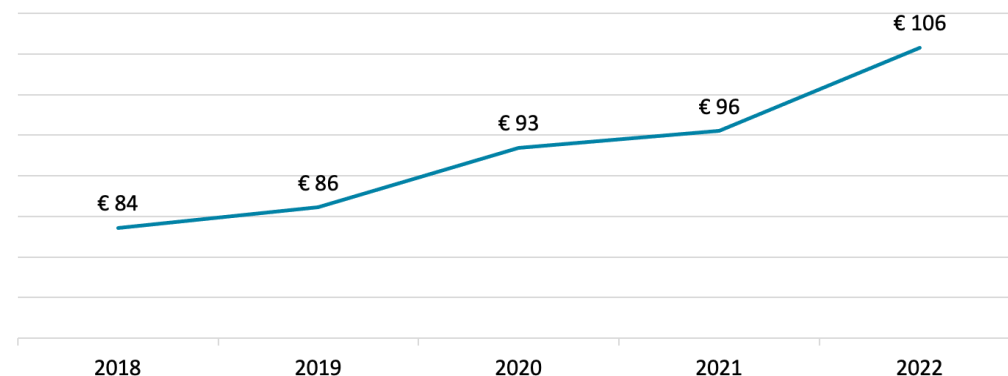
inwoners gemiddeld
per gemeente

1 Kerngetallen: ICT-kosten per inwoner

Door deelname van 28 gemeenten met gezamenlijk 1,71 miljoen inwoners beschouwen wij de uitkomsten van onze benchmark als representatief voor alle gemeenten.

De totale ICT-kosten per inwoner zijn in 2022 met 10 euro toegenomen ten opzichte van 2021. Dit is een grotere stijging dan in eerdere jaren. De toename wordt verklaard door de introductie van nieuwe software en hogere personeelskosten. De stijgende trend vanaf 2015 wordt hiermee voortgezet (figuur 1 & 2).

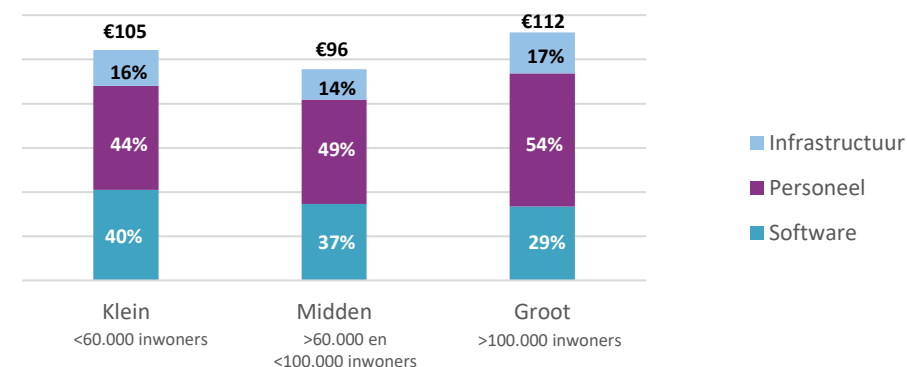
Figuur 1: De ontwikkeling van ICT-kosten per inwoner



**De ICT Benchmark Gemeenten 2023 gaat over boekjaar 2022. In de rest van het rapport praten we over het boekjaar waar de cijfers betrekking op hebben.*

Grote gemeenten hebben de hoogste ICT-kosten en middelgrote gemeenten de laagste ICT-kosten. Een hoger inwoneraantal heeft dus zowel positieve als negatieve effecten op de ICT kosten van een gemeente. In figuur 2 is te zien dat de personeelskosten toenemen, terwijl de softwarekosten afnemen wanneer het aantal inwoners stijgt.

Figuur 2: ICT kosten in relatie tot de omvang



De verschillen zijn substantieel: De grootste gemeenten hebben per inwoner ongeveer 20 procent lagere softwarekosten en de personeelskosten zijn ruim 20 procent hoger. Wanneer de kosten van elk onderdeel bij elkaar worden opgeteld ontstaat een U-vormige relatie: Voor een kleine gemeente zijn de kosten per inwoner hoog doordat grote investeringen worden gedaan voor een beperkt aantal inwoners. Als de gemeente groter wordt ontstaat inefficiëntie door complexiteit en organisatorische uitdagingen. Middelgrote gemeenten hebben de laagste ICT kosten per inwoner. Voor deze groep treden wel schaalvoordelen op, maar blijft de complexiteit beperkt.

1 Kerngetallen: ICT-kosten per inwoner

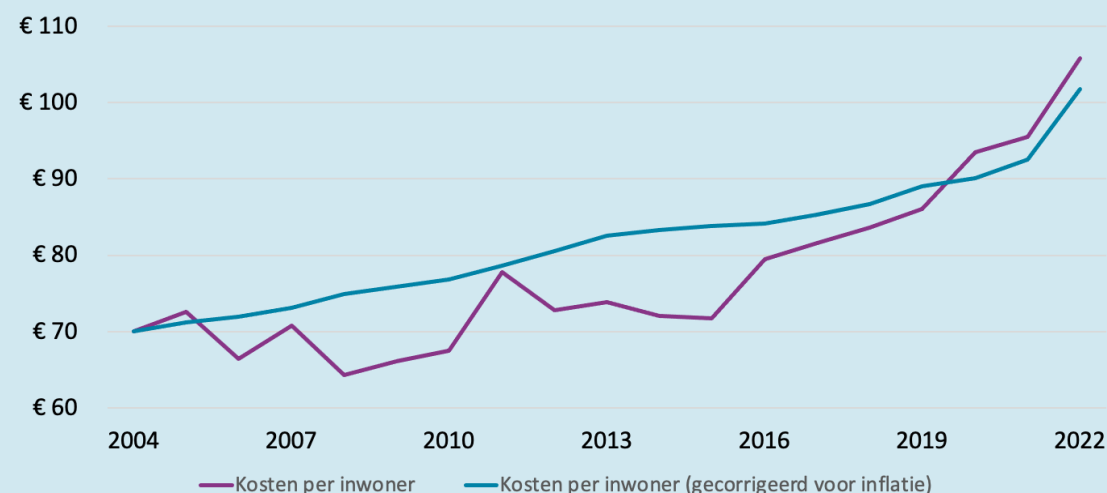
In figuur 3 zijn de ICT-kosten per inwoner van 2004 tot 2022 uiteengezet tegen de inflatieontwikkeling in deze periode. De blauw gekleurde lijn representeert de kosten wanneer deze alleen met de inflatie zouden zijn toegenomen.

We zien dat de ICT kosten sinds 2015 meer stijgen dan op basis van de inflatie zou worden verwacht. De inflatie bedroeg in 2022 10,0% en de kosten zijn toegenomen met 10,7%. De ICT kosten vormen ook een groter wordend onderdeel van de totale begroting van gemeenten. Dit is interessant, omdat we in de praktijk vaak zien dat bij uitbestede diensten de inflatie pas een jaar later doorberekend worden door gemaakte prijsafspraken.

De afgelopen 3 jaar zijn de ICT-kosten dus meer toegenomen dan de inflatie en maken de ICT-kosten een groter onderdeel uit van de gemeentelijke begroting. Gemeente zetten in op meer SaaS-applicaties (kwaliteitsimpuls) en meer ICT-personeel (informatiemanagement, informatiebeveiliging en BI).

We weten ook dat gemeenten de aankomende jaren voor een uitdaging komen te staan waarbij meer taken op hen af komen en tegelijkertijd bezuinigd moet worden waar mogelijk. Om dit te kunnen bolwerken zal het belang van ICT nog verder toe moeten nemen. Dit lichten wij verder toe in het trendrapport.

Figuur 3: De ontwikkeling van ICT-kosten per inwoner vergeleken met de inflatieontwikkeling

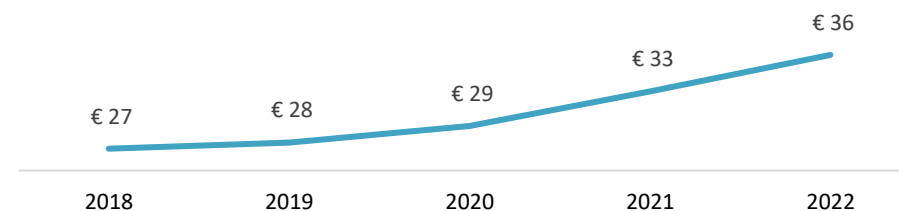


Kerngetallen: software, personeel & infrastructuur

Hieronder zijn de kengetallen weergegeven van de drie hoofdcomponenten.

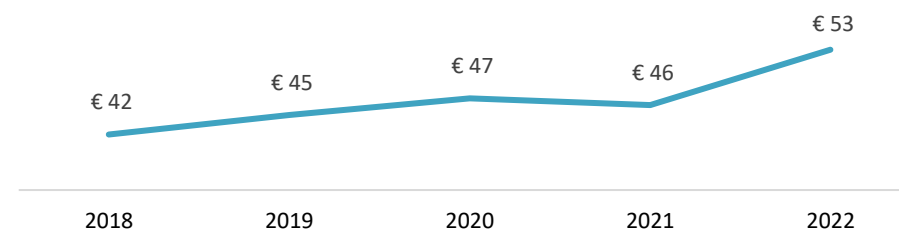
Softwarekosten

De kosten voor software zijn met 3 euro gestegen naar 36 euro per inwoner. Deze stijging is voornamelijk het gevolg van verSaaSing, de implementatie van nieuwe wetgeving en de overstap naar Microsoft E5 licenties.



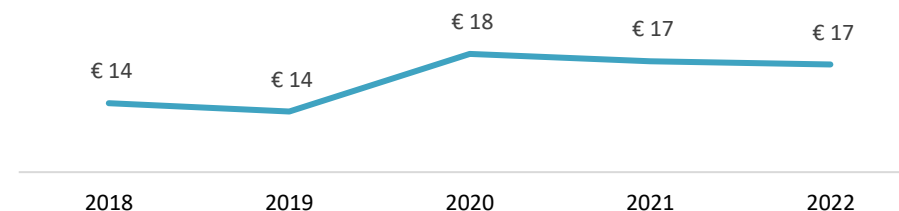
ICT-personeelskosten

De personeelskosten zijn toegenomen met 7 euro tot 53 euro per inwoner. Door krapte op de arbeidsmarkt is het moeilijker om eigen personeel te werven. Gemeenten zijn hierdoor vaker aangewezen op meer en kostbaarder ingehuurd personeel, met hogere kosten als gevolg.



ICT-infrastructuurkosten

De kosten voor infrastructuur zijn nagenoeg gelijk gebleven op 17 euro per inwoner. De spraak- en beeldkosten zijn verder gedaald ten opzichte van 2021 door een daling van de hardwarekosten voor mobiele telefonie. Er worden meer SaaS applicaties gebruikt en de infrastructuurkosten blijven gelijk. Dit betekent dat gemeenten of hun infrastructuur niet afschalen bij het meer gebruiken van SaaS-applicaties of ze stellen hogere eisen aan de infrastructuur, waardoor de daling in omvang gecompenseerd wordt door hogere kosten in kwaliteit.



1 Belangrijkste thema's

We hebben gemeenten gevraagd aan te geven welke projecten zij uitvoeren en wat de omvang van deze projecten is. Hieruit kunnen wij de belangrijkste thema's waar gemeenten mee bezig zijn destilleren.

1

Wet- en regelgeving

Gemeenten moeten voldoen aan wet- en regelgeving. Er worden wetten doorgevoerd met veel impact zoals de Wet open overheid en de Omgevingswet.

2

Digitale volwassenheid

Gemeenten zijn met name de digitale dienstverlening aan het verbeteren. Daarnaast worden de back office processen geoptimaliseerd.

3

Datagedreven werken

Door de inzet van dashboards wordt data gebruikt voor de onderbouwing van beslissingen.

4

Zaakgericht werken

Een gestructureerde aanpak waarbij alle relevante informatie en communicatie rondom specifieke zaken worden gecentraliseerd en georganiseerd.

5

Informatiebeveiliging

Gemeenten zijn bezig om informatie beter te beveiligen door de aanschaf van systemen, extra inzet van personeel en het verbeteren van de infrastructuur.

6

Digitale werkplek

Om plaats- en tijdonafhankelijk te kunnen (samen)werken treffen gemeenten allerlei digitale voorzieningen.

Uitkomsten Doesburg

Leeswijzer

Omdat Doesburg een kleine gemeente is met 11.081 inwoners en het gemiddeld aantal inwoners in de benchmark 61.000 is, is er voor gekozen om Doesburg niet af te zetten tegen de totale benchmark maar haar te vergelijken met:

- Gemeenten met minder dan 30.000 inwoners;
- Gemeenten met minder dan 60.000 inwoners.

Dit omdat kleinere gemeenten gemiddeld gezien hogere ICT-kosten hebben.

De benchmark

In de benchmark van gemeenten met minder dan 60.000 inwoners:

- Zitten in totaal 12 kleine gemeenten;
- Het gemiddelde inwoneraantal van deze kleine gemeenten bedraagt 32.101 inwoners;
- 7 van de 12 gemeenten zijn kleiner dan 30.000 inwoners.

2 Managementsamenvatting

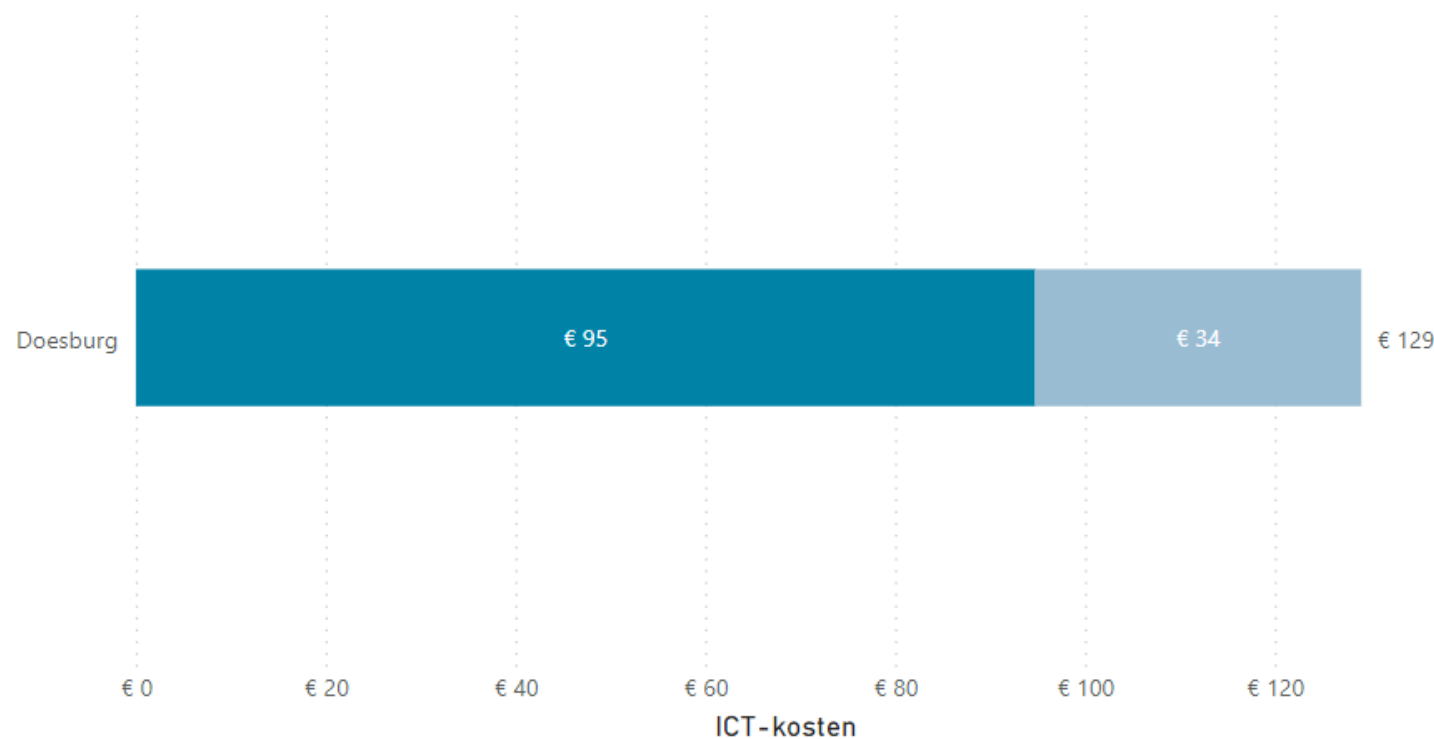
De ICT-kosten van Doesburg in boekjaar 2022 bedragen 129 euro per inwoner t.o.v. de benchmark (gemeenten kleiner dan 30.000 inwoners) van 114 euro per inwoner. De hogere kosten zijn vooral het gevolg van de omvang van Doesburg, omdat kleine gemeenten vaak hogere personeels- en softwarekosten hebben:

- De personeelskosten liggen 15 euro per inwoner boven het benchmarkgemiddelde voor kleine gemeenten van 48 euro per inwoner. Kleinere gemeenten hebben vaak hogere personeelskosten, omdat er een minimale hoeveelheid werk moet worden verricht. Zo moeten ook kleine gemeenten de omgevingswet implementeren of aan de Wet open overheid voldoen. Met name de kosten voor functioneel beheer zijn hoger dan het benchmarkgemiddelde (16 euro per inwoner tegenover 27 euro per inwoner in de benchmark voor kleine gemeenten). Echter is een kleinere bezetting op deze functies niet realistisch, omdat een minimale bezetting nodig is om de applicaties te beheren.
- De softwarekosten van Doesburg die 6 euro per inwoner boven het benchmarkgemiddelde van 46 euro per inwoner voor kleine gemeenten liggen. Kleinere gemeenten hebben vaak hogere softwarekosten. Dit heeft onder anderen te maken met de verdienmodellen van leveranciers. Enkele leveranciers hanteren een tarief per inwoner, maar ook voor hun is er een minimale inspanning die verricht moet worden en is er dus een minimumtarief. Daarnaast zijn er softwarepakketten waarvan de prijs niet evenredig daalt/stijgt met de omvang van een gemeente en deze dus een groter aandeel van de totalen kosten innemen. Kijkend naar Doesburg zijn de kosten met name hoger voor het primair proces (met name bestuur en ondersteuning en het sociaal domein). Daarentegen zijn de kosten voor kantoorautomatisering fors lager voor Office applicaties, doordat er gebruik wordt gemaakt van de E3 licentie waar veel gemeenten de uitgebreidere E5 licentie gebruiken.
- De infrastructuurkosten van Doesburg bedragen 14 euro per inwoner. Infrastructuurkosten kunnen ook voor kleine gemeenten goed geschaald worden naar de omvang zonder extra kosten. Doesburg heeft ten opzichte van de benchmark met name lagere kosten voor Netwerk & Data en Servers & Storage. Daarentegen zijn de kosten iets hoger voor Spraak & Beeld.
- Daarnaast zijn de ICT kosten als percentage van de begroting nagenoeg gelijk aan het benchmarkgemiddelde van gemeenten met minder dan 30.000 inwoners (3,6% t.o.v. 3,8%).
- Doesburg heeft de automatiseringskant (a-kant) uitbesteed aan de regiosamenwerking ICT-Samen. De diensten die ICT-Samen uitvoert vallen in de benchmark onder de noemen Basis ICT-dienstverlening. De dienstverlening die minimaal elke SSC of gemeenten uitvoert. De kosten die hiervoor gemaakt worden zijn lager: 33 euro per inwoner in de benchmark tegenover 29 euro per inwoner voor Doesburg/ICT-Samen.

2 Kostenverdeling Doesburg

Kosten deelnemer + kosten SSC

● ICT-kosten organisatie ● ICT-kosten SSC



Doesburg zit in een samenwerkingsverband (ICT-samen) met 14 andere organisaties, waaronder 4 andere gemeenten. ICT-samen voert de automatiseringswerkzaamheden (a-kant) uit waar Doesburg de informatieseringswerkzaamheden (i-kant) uitvoert. De kosten voor de a-kant worden dus gemaakt door ICT-samen en de i-kant door Doesburg. Voor een eerlijke vergelijking met andere gemeenten moeten beide kosten bij elkaar op worden geteld.

Kosten ICT-samen

De samenwerking voert de werkzaamheden voor meerdere gemeenten. ICT-samen heeft de totale kosten van de samenwerking ingevuld o.b.v. de begroting deze hebben we op basis van de afgesproken verdeelsleutel toegerend naar Doesburg. In de benchmark gebruiken we altijd de werkelijke kosten en niet de begroting. Om tijd te besparen is voor ICT-samen uitgegaan van de begroting waarbij deze is vermenigvuldigt met 0,93 om tot de werkelijke kosten te komen. De verdeelsleutel van Doesburg is 6,581% van de totale kosten. De kosten (begroting) van ICT-samen zijn totaal € 6,4M waarvan 394K toe te rekenen is naar Doesburg wat neer komt op 34 euro per inwoner.

Kosten Doesburg

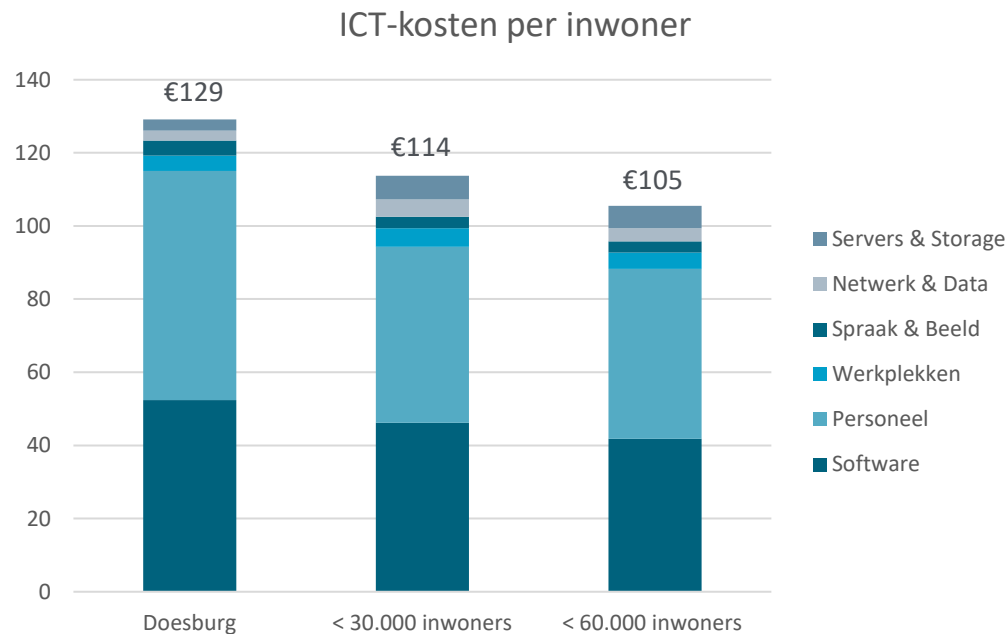
Hiervoor zijn de werkelijke kosten genomen zoals ook bij alle andere gemeenten is gedaan.

In alle overzichten hierna worden de totale kosten van Doesburg weergegeven incl. de kosten voor ICT-samen.

ICT-kosten per inwoner

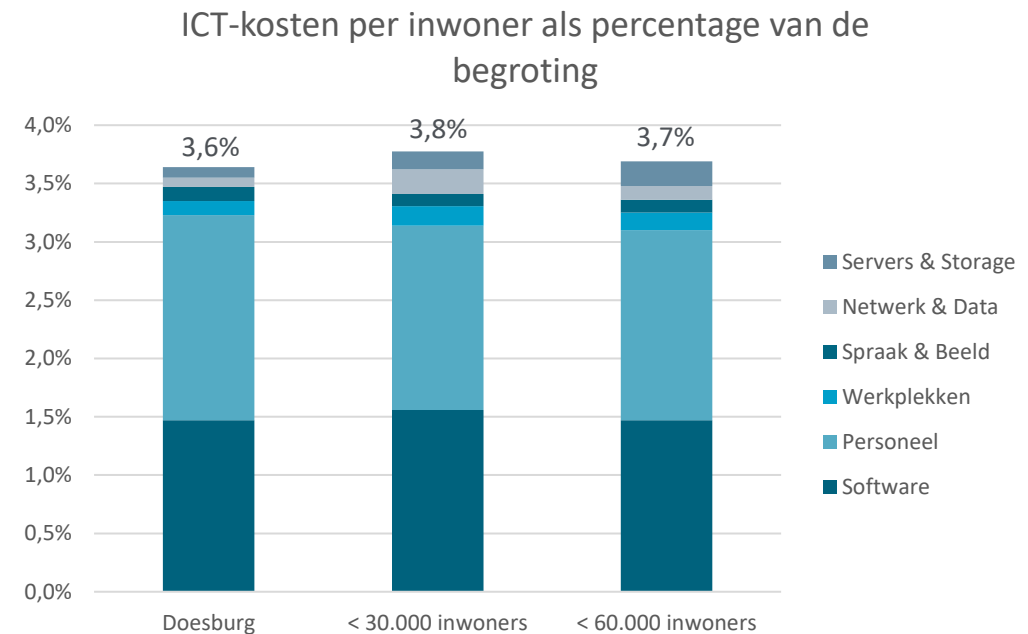
Hieronder zijn de kosten van Doesburg uitgedrukt in de kosten per inwoner. De gemeente is afgezet tegen de benchmark met minder dan 30.000 inwoners en de benchmark met minder dan 60.000 inwoners.

Figuur 5: ICT-Kosten per inwoner



Hieronder zijn de kosten van Doesburg uitgedrukt in percentage van de totale gemeentelijke begroting. De gemeente is afgezet tegen de benchmark met minder dan 30.000 inwoners en de benchmark met minder dan 60.000 inwoners.

Figuur 6: ICT-Kosten per inwoner als percentage van de begroting



2 Verdeling ICT-kosten: per inwoner

Totale ICT-kosten

€1,43M

Doesburg

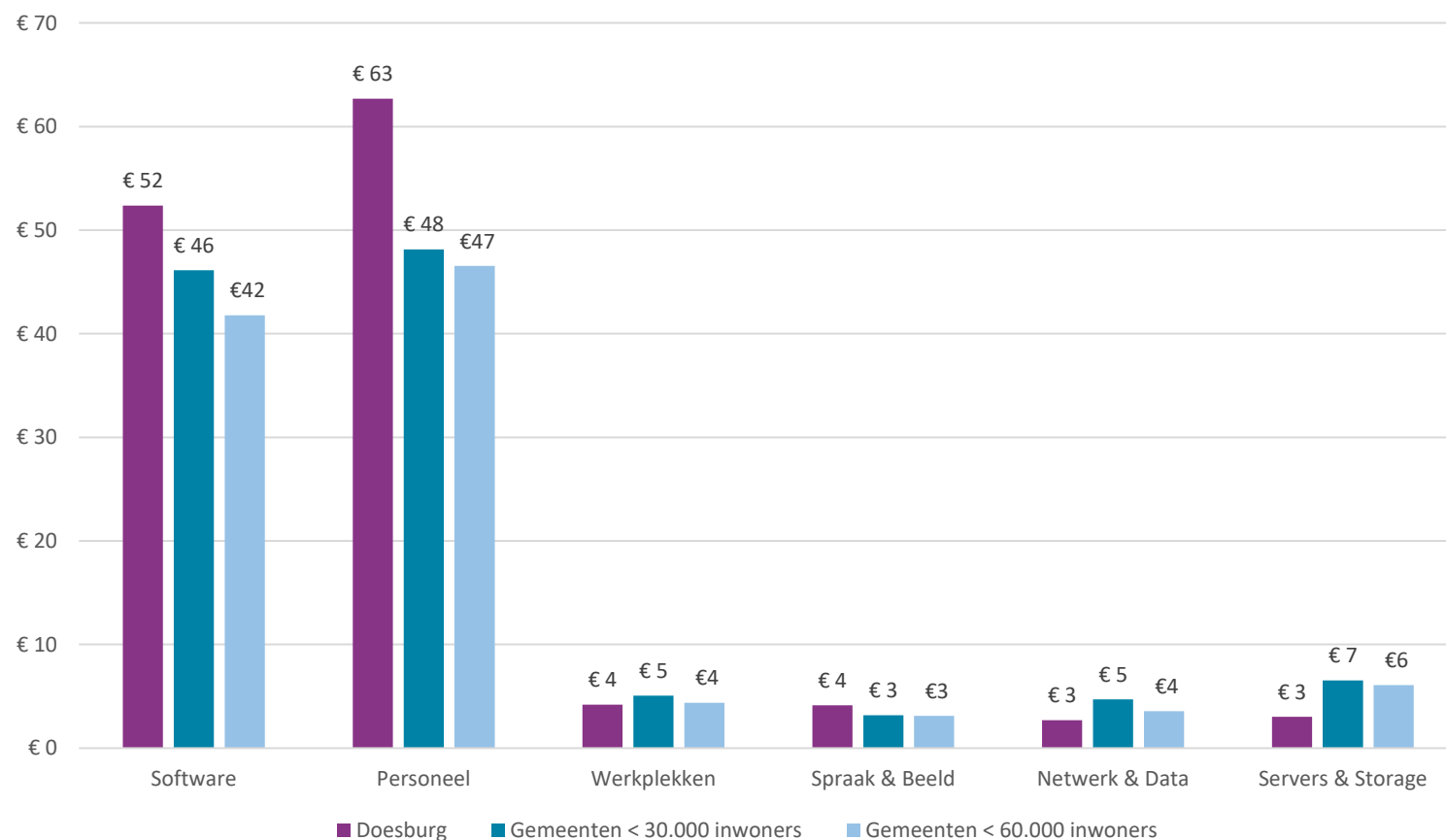
€129

Gemeenten < 30.000 inwoners

€114

Gemeenten < 60.000 inwoners

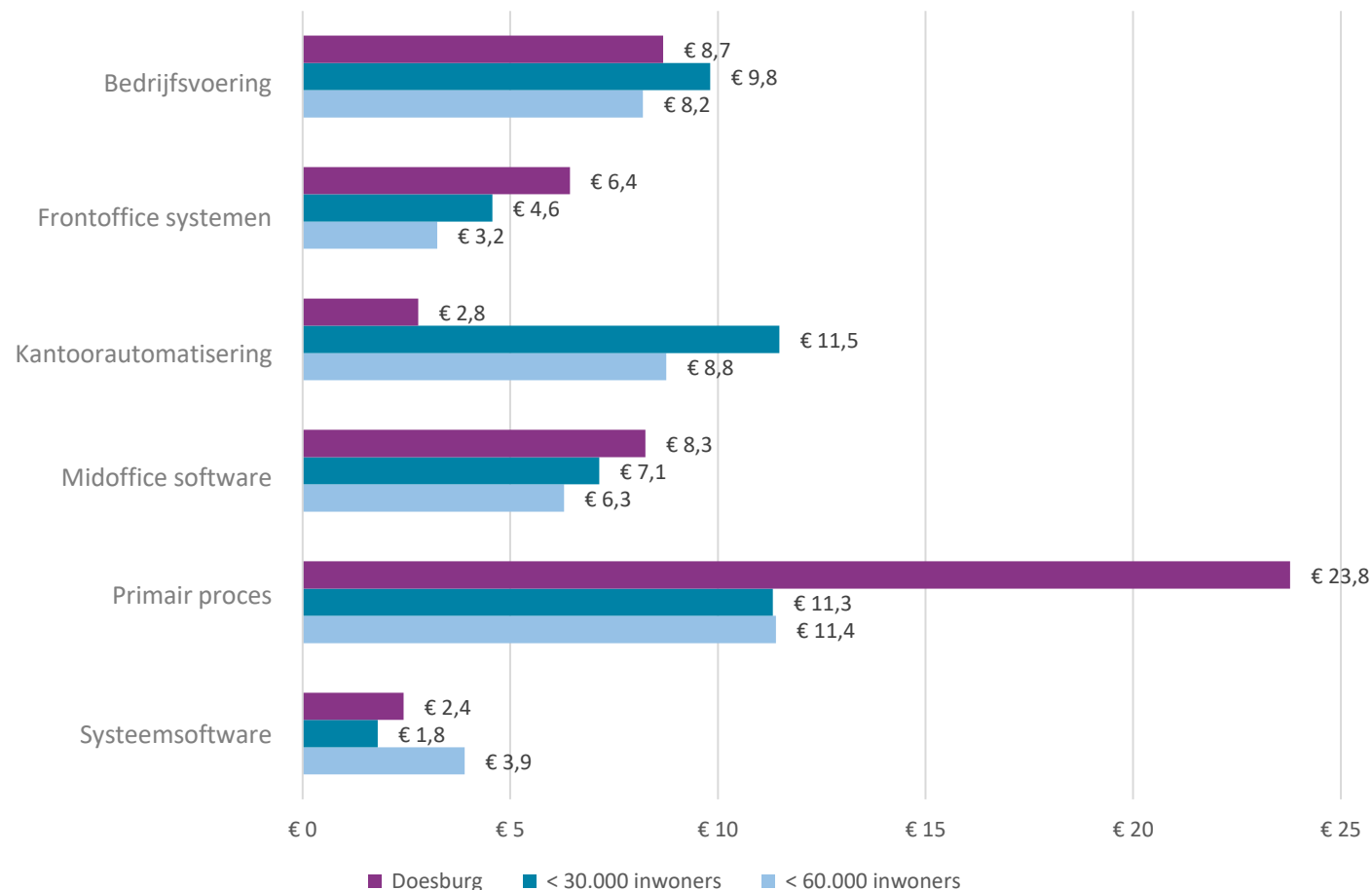
€105



De ICT-kosten van Doesburg liggen 15 euro per inwoner boven het benchmarkgemiddelde van gemeenten met minder dan 30.000 inwoners.

Wanneer wordt gekeken naar het benchmarkgemiddelde van gemeenten met minder dan 60.000 inwoners, dan liggen de ICT-kosten van Doesburg 24 euro boven het benchmarkgemiddelde.

2 Verdeling ICT-kosten: Software



Wanneer Doesburg wordt vergeleken met de benchmark met minder dan 30.000 inwoners liggen de softwarekosten 6 euro per inwoner boven het benchmarkgemiddelde van 46 euro per inwoner. Kijkend naar kleine gemeenten zijn de softwarekosten hoger. Dit heeft onder anderen te maken met het verdienmodel van leveranciers. Sommige leveranciers rekenen een prijs per inwoner, maar hier is een ondergrens aan. Ook zijn er softwarepakketten waarvan de prijs niet helemaal meebeweegt met de omvang van een gemeenten. Deze kosten zijn dan relatief meer ten opzichte van grotere gemeenten. Kijkend naar Doesburg valt het volgende op:

- De kosten voor kantoorautomatisering zijn 9 euro lager dan het benchmarkgemiddelde van 12 euro per inwoner. De kosten voor Office applicaties zijn lager doordat Doesburg, in tegenstelling tot veel andere benchmarkgemeenten, nog gebruik maakt van E3 licenties. Desondanks blijven de kosten bijzonder laag. De overstap naar E5-licenties wordt gemaakt, wat mogelijk zou kunnen leiden tot een kleine kostenstijging.
- De kosten voor applicaties voor het primair proces (bestuur & ondersteuning, sociaal domein en volkshuisvesting, ruimtelijke ordening en stedelijke vernieuwing) zijn 13 euro hoger dan het benchmarkgemiddelde van 11 euro per inwoner. De kosten zijn met name hoger voor bestuur en ondersteuning (10 euro t.o.v. 4 euro per inwoner) en het sociaal domein (8 euro t.o.v. 2 euro per inwoner). Ten opzichte van het benchmarkgemiddelde zijn de kosten voor het sociaal domein hoger. Doesburg heeft voor het sociaal domein een complexere constructie door het gebruik van meerdere applicaties.
- De kosten voor frontofficesystemen zijn 2 euro hoger dan het benchmarkgemiddelde van 5 euro per inwoner. De kosten zijn hoger voor de gemeentelijke website (5 euro t.o.v. 1 euro per inwoner). Doesburg neemt bij SIMGroep meerdere modules af waaronder e-formulieren, bedrijfsloket, online betalingen en publicatie in kader van de Wet open overheid.
- De kosten voor midoffice zijn 8 euro en daarmee 1 euro per inwoner hoger dan het benchmarkgemiddelde. De kosten voor het zaakstelsel zijn hoger (4 euro t.o.v. 1,50 euro per inwoner). Join wordt niet alleen ingezet als zaakstelsel, maar wordt ook sterk gebruikt als DMS-applicatie. De kosten voor geo-magazijn/-viewer/-services zijn daarentegen fors lager dan het benchmarkgemiddelde (0,50 t.o.v. 2 euro per inwoner).

2 Verdeling ICT-kosten: Personeel



Wanneer Doesburg wordt vergeleken met de benchmark met minder dan 30.000 inwoners dan liggen de personeelskosten 15 euro per inwoner boven het benchmarkgemiddelde van 48 euro per inwoner. Kijkend naar kleine gemeenten zijn de personeelskosten vaak hoger. Er is een minimale hoeveelheid werk die gedaan moet worden. Ook een kleine gemeenten moet bijvoorbeeld de omgevingswet implementeren of aan de minimale inspanning van de Wet open overheid voldoen. Kijkend naar Doesburg valt het volgende op:

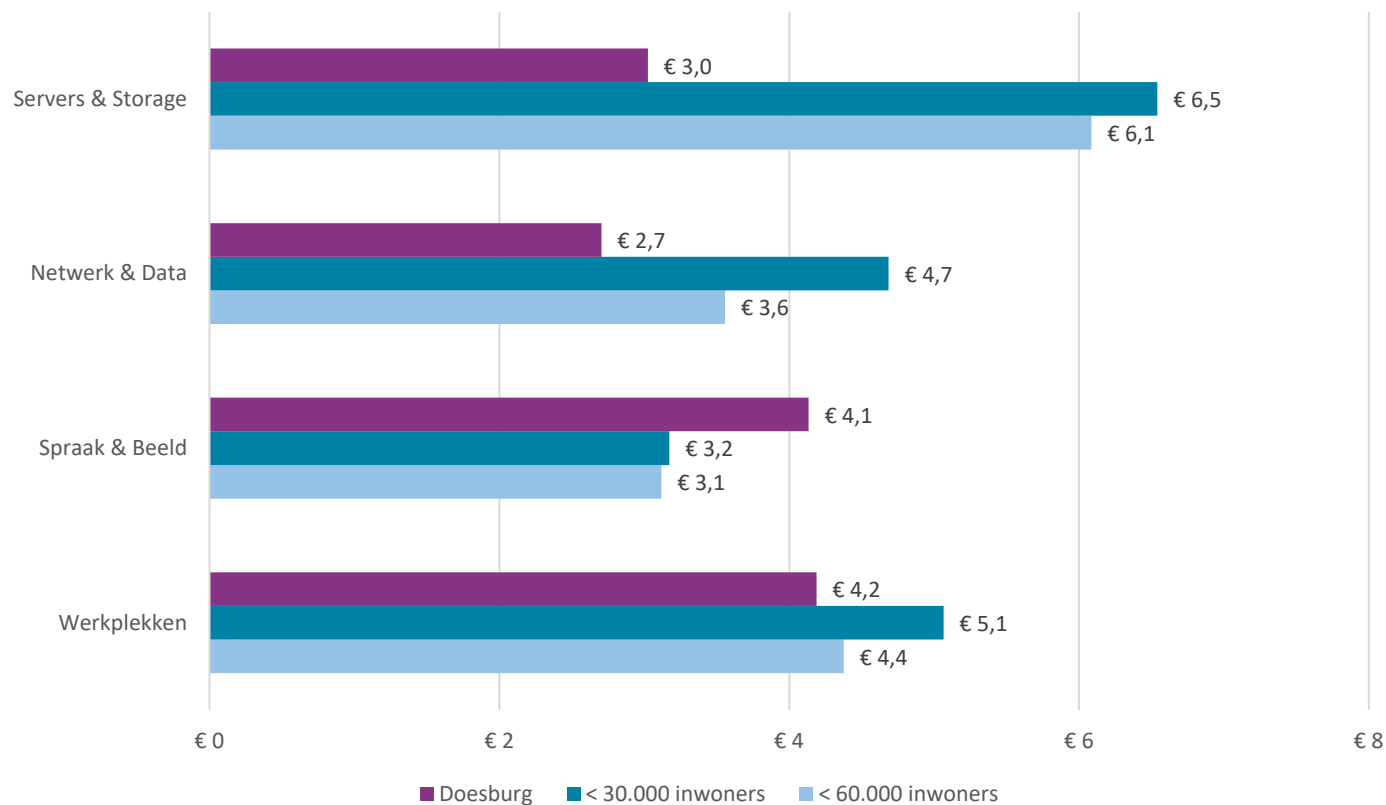
- De kosten voor functioneel applicatiebeheerfuncties zijn 11 euro per inwoner hoger dan het benchmarkgemiddelde van 16 euro per inwoner. Dit verschil lijkt groot, maar is voornamelijk het gevolg van de omvang van Doesburg. Doesburg heeft meer fte's voor functioneel applicatiebeheer (3,6 t.o.v. 2,4 fte). Echter is een kleinere bezetting op deze functies niet realistisch, omdat een minimale bezetting nodig is om de applicaties te beheren.
- De kosten voor automatiserings- en beheerfuncties zijn 11 euro per inwoner en daarmee 4 euro hoger dan het benchmarkgemiddelde van 7 euro. Doesburg heeft enerzijds iets meer fte's voor automatiserings- en beheerfuncties (1,7 fte t.o.v. 1,1).
- De kosten voor informatiemanagementfuncties zijn 1 euro per inwoner hoger dan het benchmarkgemiddelde van 19 euro per inwoner. Hierbij is het opvallend dat Doesburg ten opzichte van het benchmarkgemiddelde meer fte's heeft voor service manager (regie). Er zijn geen fte's opgegeven voor BI-functies. Doesburg maakt gebruik van Cognos, maar dit wordt uitgevoerd door functioneel applicatiebeheer.
- De kosten voor management en ondersteuning zijn 2 euro en daarmee 3 euro lager dan het benchmarkgemiddelde van 5 euro per inwoner. Opvallend is dat de kosten per fte, ten opzichte van het benchmarkgemiddelde, hoger zijn voor management en ondersteuning (109K t.o.v. 97K).
- Doesburg besteedt 18% van de personeelskosten aan ingehuurd personeel. In de benchmark is dit gemiddeld 31%. Voor ingehuurd personeel zijn de kosten gemiddeld gezien hoger. Er wordt minder ingehuurd op de vaste formatie en meer op projecten.

2 Verdeling ICT-kosten: Personeel

	FTE	FTE Benchmark	Kosten	Kosten Benchmark	Vershil	Kosten per FTE	Kosten per FTE Benchmark
Personeel	8,0	6,4	€ 664K	€ 513K	€ 151K	€ 83K	€ 81K
Automatiserings- en beheerfuncties	1,7	1,1	€ 123K	€ 74K	€ 49K	€ 73K	€ 69K
Databasebeheer		0,0		€ 2K			€ 74K
Helpdesk / servicedesk	0,7	0,4	€ 44K	€ 27K	€ 16K	€ 60K	€ 65K
Leidinggeven A-functies	0,1	0,0	€ 6K	€ 2K	€ 4K	€ 87K	€ 60K
Systeembeheer	0,4	0,2	€ 34K	€ 17K	€ 17K	€ 87K	€ 73K
Technisch applicatiebeheer	0,5	0,3	€ 40K	€ 24K	€ 15K	€ 79K	€ 72K
Telefoniebeheer		0,0		€ 2K			€ 71K
Functioneel applicatiebeheer functies	3,6	2,4	€ 298K	€ 178K	€ 119K	€ 83K	€ 73K
Functioneel applicatiebeheer	3,6	2,4	€ 298K	€ 178K	€ 119K	€ 83K	€ 73K
Informatiemanagement functies	2,6	2,3	€ 225K	€ 206K	€ 19K	€ 87K	€ 90K
Architect		0,2		€ 17K			€ 89K
BI-Functies		0,1		€ 12K			€ 86K
Informatiebeveiliging	0,9	0,4	€ 86K	€ 37K	€ 49K	€ 97K	€ 92K
Informatiemanagement & analyse	0,5	1,0	€ 40K	€ 90K	-€ 50K	€ 81K	€ 86K
Leidinggeven I-functies		0,2		€ 24K			€ 111K
Projectleiders/medewerkers	0,1	0,2	€ 10K	€ 23K	-€ 13K	€ 87K	€ 94K
Service manager (regie)	1,1	0,0	€ 88K	€ 2K	€ 86K	€ 82K	€ 98K
Management en ondersteuning	0,2	0,6	€ 18K	€ 54K	-€ 36K	€ 109K	€ 97K
Leidinggevenden I&A	0,2	0,5	€ 18K	€ 52K	-€ 34K	€ 109K	€ 98K
Ondersteuning		0,0		€ 3K			€ 81K
Totaal	8,0	6,4	€ 664K	€ 513K	€ 151K	€ 83K	€ 81K

De benchmark in bovenstaande tabel betreft de benchmark <30.000 inwoners. Het gemiddelde aantal inwoners in deze benchmarkgroep bedraagt 21.501 inwoners. Doesburg is op basis van inwoners een stuk kleinere gemeente, waardoor extrapoleren op fte's geen realistisch beeld geeft voor bovenstaande functies.

2 Verdeling ICT-kosten: Infrastructuur



Wanneer Doesburg wordt vergeleken met de benchmark met minder dan 30.000 inwoners liggen de infrastructuurkosten 5 euro per inwoner onder het benchmarkgemiddelde van 19 euro per inwoner. Infrastructuur heeft weinig effect op de kosten, omdat het goed geschaald kan worden naar de omvang van een kleine gemeenten zonder extra kosten. Kijkend naar Doesburg valt het volgende op:

- De kosten voor de werkplek zijn 4 euro en daarmee 1 euro lager dan het benchmarkgemiddelde van 5 euro per inwoner. De kosten voor de ICT-werkplek zijn iets lager dan het benchmarkgemiddelde.
- De kosten voor spraak & beeld zijn 1 euro hoger dan het benchmarkgemiddelde van 3 euro per inwoner. Ten opzichte van het benchmarkgemiddelde zijn de kosten hoger voor hardware mobiele telefonie. Doesburg werkt in het kader van veiligheid enkel met iPhones. Daarnaast wordt gebruik gemaakt van vast mobiel integratie voor de bereikbaarheid.
- De kosten voor netwerk & data zijn 3 euro en daarmee 2 euro lager dan het benchmarkgemiddelde van 5 euro per inwoner. Dit kan worden verklaard door lagere aanschafkosten en/of het feit dat hier al op is afgeschreven.
- De kosten voor servers & storage zijn 4 euro lager dan het benchmarkgemiddelde van 7 euro per inwoner. Doesburg deelt samen met andere gemeenten en aangesloten organisatie een datacenter. Deze schaalgroote levert Doesburg een kostenvoordeel op.

Basis ICT-kosten

3 Basis ICT-kosten

Basis-ICT Kosten



De Basis ICT-kosten, de kosten die eigenlijk elke gemeenten maar ook elk shared service center/samenwerking minimaal uitvoeren zijn hiernaast weergegeven. Dit zijn de kosten t.o.v. gemeenten met minder dan 30.000 inwoners.

Voor de gemeente Doesburg voert ICT-samen bijna alle onderdelen hiervan uit. De kosten zijn lager.

Over het algemeen zien we dat de Basis ICT-kosten bij SSC's onder die van gemeenten liggen. In het geval van Doesburg liggen de kosten ver onder het gemiddelde. Waarbij Doesburg aangeeft blij te zijn met de dienstverlening van ICT-samen.

Basis-ICT dienstverlening omvat:

- De standaard werkplek, inclusief software en ondersteuning
- Netwerk & Data
- Servers & Storage
- Systeembeheer
- Technisch beheer
- ICT-beheer software (monitoring)

De SSC'/RID's in de benchmark bieden voornamelijk Basis-ICT dienstverlening aan, aangevuld met telefonie en ICT-advies.

ICT-volwassenheid

4 ICT-volwassenheid

Huidige ICT Volwassenheid

Deelnemer

2,14

Benchmark

1,68

Gewenste ICT Volwassenheid

Deelnemer

2,59

Benchmark

2,70

ICT-Volwassenheid

● Huidige ICT Volwassenheid Deelnemer ● Wensdelta ICT Volwassenheid ● Huidige ICT Volwassenheid Benchmark ● Gewenste ICT Volwassenheid Bench...



Duiding Op basis van een self-assessment worden 22 ICT-besturings- en beheerprocessen van een ICT-afdeling vergeleken met andere gemeenten.

- De huidige ICT-volwassenheid beoordeelt Doesburg met 0,5 punt boven het gemiddelde van de benchmark van 1,7 (op een schaal van 0-4). De gewenste ICT volwassenheid ligt 0,1 punt onder het benchmarkgemiddelde van 2,7.
- De processen beschikbaarheid van ICT en identificatie en allocatie van kosten scoren het hoogst (4 uit 4).
- De processen architectuur, educatie en training van eindgebruikers, evaluatie van IT-dienstverlening, Incident- en probleembeheer, professionalisering van ICT werkprocedures en wijzigingsbeheer krijgen de score 1 uit 4 en worden daarmee het laagst beoordeeld.
- De grootste verschillen met de benchmark zitten op de processen incident- en probleembeheer en wijzigingsbeheer.
- De grootste groei is gewenst op de processen beveiliging, gebruik van SLA's, gegevensbeheer, governance, hulp voor eindgebruikers, architectuur, educatie van eindgebruikers, incident- en probleembeheer, professionalisering ICT werkprocedures en wijzigingsbeheer.

Bijlagen

5 TCO MODEL

Bij de ICT-Benchmark Gemeenten staat ‘het verhaal achter de cijfers’ centraal. Het doel is om op basis van inzicht in de kosten van ICT en de volwassenheid/effectiviteit van ICT, te komen tot het delen van inzichten en best practices. Het vergelijken vindt op een systematische wijze plaats, waardoor het vergelijken van gegevens mogelijk is. Hierbij gaat het om drie stappen: plaatsbepaling, (zelf)normering en verbeteren.

De ICT-Benchmark Gemeenten is gebaseerd op het principe van ‘Total Cost of Ownership’ (TCO). Dit betreft alle kosten die verbonden zijn aan of samenhangen met ICT en informatievoorziening. Ook spreken we wel van de ICT-kosten als gevolg van het in eigendom hebben van, gebruiken en beheren van ICT.

Toegevoegde waarde volgens deelnemers?

- Vergelijking met andere gemeenten en samenwerkingsverbanden.
- Geeft meer aandacht voor ICT.
- Onderbouwing en verantwoording van investeringen.
- Geeft sturing voor informatiebeleidsplannen.

Benchmarken is een manier om te kunnen verbeteren door te vergelijken met anderen, en op basis daarvan leerpunten te destilleren. In de kern gaat om drie (cyclische) stappen:

1. Plaatsbepaling: het vergelijken van de eigen ICT-kosten met die van de andere gemeenten.
2. (Zelf)normering: het analyseren van de verschillen van de ICT- kosten tussen de gemeenten door inzicht te bieden en te begrijpen waaruit deze kosten zijn opgebouwd.
3. Op weg naar verbetering: het ‘verbeteren’ van de ICT-kosten en het verkrijgen van ‘grip’ op de ICT-kosten aan de hand van de informatie verworven tijdens het benchmarkproces.

Gemeenten doen mee met de ICT-Benchmark om:

- zicht te hebben op kosten en kostenontwikkeling, gerelateerd aan ICT. Hiermee is de gemeente beter in staat te sturen en grip te krijgen op de kosten (en baten).
- zicht te hebben op de trendontwikkeling in de eigen ICT-kosten en op de kostenimpact van bepaalde (beleids)maatregelen.
- zicht te hebben op ICT-kosten bij andere gemeenten. Wat kan mijn organisatie leren van inzichten van/bij andere gemeenten?
- onderdeel te zijn van een platform dat gericht is op kosten/batenmanagement van ICT bij gemeenten.

5 TCO MODEL

- De ICT-Benchmark Gemeenten is gebaseerd op het principe van 'Total Cost of Ownership' (TCO). Dit betreft alle kosten die verbonden zijn aan of samenhangen met ICT en informatievoorziening. Ook spreken we wel van de ICT-kosten als gevolg van het in eigendom hebben van, gebruiken en beheren van ICT. Afschrijvingskosten zijn ook kosten en worden dus altijd meegenomen. Financieel economisch gezien zijn afschrijvingskosten geen uitgaven of investeringen, dus in het praten over de kosten van ICT, over uitgaven aan ICT en/of over investeren in ICT moet dit verschil uiteraard altijd worden meegenomen.
- Bij de ICT-Benchmark Gemeenten staat 'het verhaal achter de cijfers' centraal. Het doel is om op basis van inzicht in kosten van ICT - en de digitale volwassenheid / effectiviteit van ICT - te komen tot het delen van inzichten en best practices. In de voorgaande jaren hebben we de ICT-Benchmark Gemeenten zien ontwikkelen van een vergelijking op TCO-objecten naar een inzicht op meerdere dimensies; waaronder de ICT-kosten, maar ook de ICT-volwassenheid en de effectiviteit van ICT. De 'baten van ICT' komen ook aan bod in de ICT-Benchmark.



Het benchmarkteam en M&I/Partners



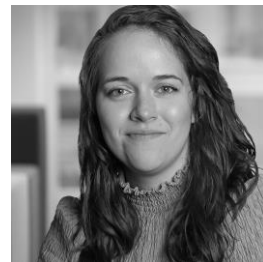
Pim Freriks



Amber Wolf



Joep van der spoel



Xadya van Bruxvoort



Lâle Ünal

M&I/Partners is een onafhankelijk ICT-adviesbureau, met meer dan 35 jaar ervaring in de zorg en overheid. Wij adviseren onze klanten bij het ontwikkelen van hun digitale en ICT-strategie en ondersteunen bij de bestuurlijke vragen die daaruit voortvloeien. M&I/Partners bestaat uit 100 toegewijde, eigenzinnige en gedreven professionals. Met ieder een eigen focus en expertise, maar een gezamenlijke passie voor het digitaal transformeren van de zorg en overheid.

Hoe?

Met een heldere visie en aanpak, het juiste leiderschap en lef transformeren wij organisaties naar een digitale en wendbare organisatie. Wij brengen de werelden van business en technologie samen. Met ruim drie decennia expertise en ervaring zijn wij niet alleen in staat strategische advies op maat te geven, maar ook te ondersteunen bij de implementatie van de oplossingen. Wij stoppen pas wanneer het gewenste resultaat is behaald en de klant écht verder kan.

Ontdek meer op: www.mxi.nl/benchmarks

M&I/Partners

Sparrenheuvel 32
3708 JE Zeist

T (030) 2 270 500

E info@mxi.nl

I www.mxi.nl

Volg ons

