

M&I/Partners

H2O

ICT BENCHMARK GEMEENTEN 2024

ICT in perspectief

M&I/Partners/

adviseurs voor management en informatie

Inhoudsopgave

1. **HIGHLIGHTS ICT BENCHMARK GEMEENTEN 2024**
   In het eerste hoofdstuk delen we de highlights uit de ICT Benchmark Gemeenten 2024.

2. **UITKOMSTEN H2O**
   In het tweede deel beschrijven we de uitkomsten van H2O. Hierin worden de uitkomsten beschreven op software, personeel en infrastructuur en op digitale volwassenheid, datagedreven werken en ICT-volwassenheid.

3. **BIJLAGEN**

Er zijn net als voorgaand jaar twee rapporten. Dit rapport betreft het deelnemersrapport de ontwikkelingen op hoofdlijnen en de inzichten gericht op de deelnemer. In het trendrapport, dat als bijlage is meegestuurd, staan de algemene trends op het gebied van software, personeel en infrastructuur. Dit rapport bevat de vergelijking van H2O met de benchmark 2024 over boekjaar 2023.

Highlights
ICT Benchmark Gemeenten 2024

1 Benchmarkeditie van 2024 (boekjaar 2023)

Gemeenten

43 Gemeenten

2,6 Miljoen inwoners

59 Duizend inwoners
gemiddeld per gemeente



Samenwerkingsverbanden

6 Samenwerkingsverbanden

22 Gemeenten

0,8 Miljoen inwoners

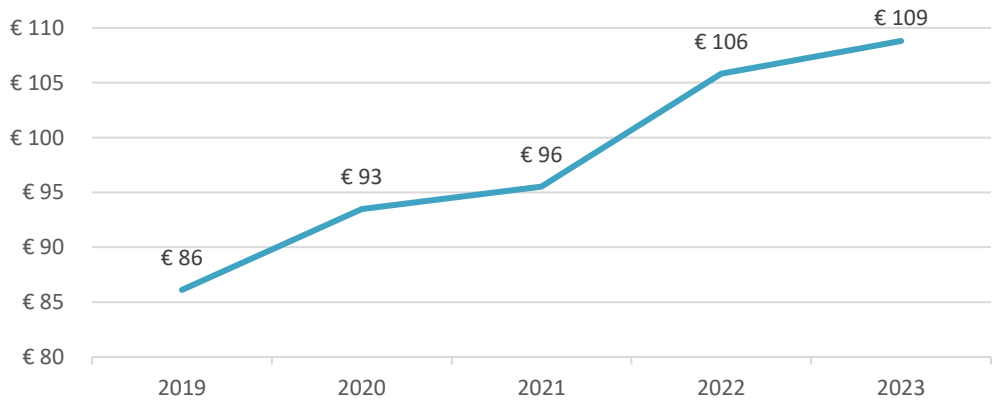
133 Duizend inwoners
gemiddeld per samenwerkingsverband

36 Duizend inwoner
gemiddeld per gemeente in samenwerkingsverband

1 Kerngetallen: ICT-kosten per inwoner

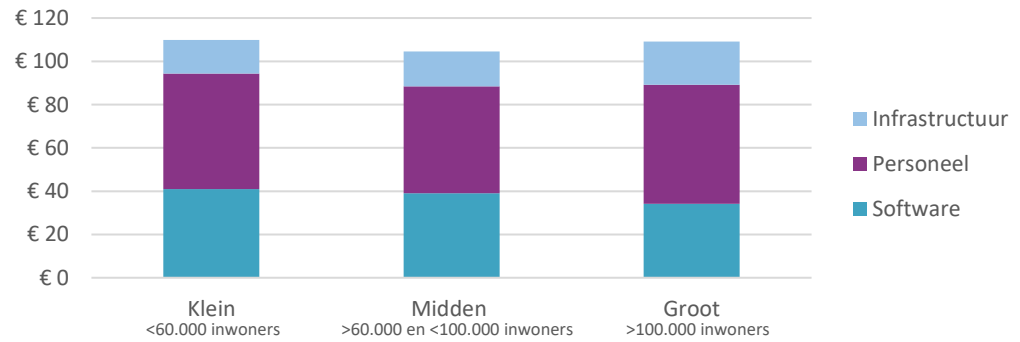
In 2023* stijgen de ICT-kosten met 3 euro per inwoner ten opzichte van 2022 (figuur 1). Dat is veel minder dan de forse stijging van 10 euro per inwoner in 2022, die grotendeels het gevolg was van meer inhuur van extern personeel. De stijging wordt geremd doordat gemeenten minder zijn gaan inhuren en daarvoor in de plaats eigen personeel hebben aangetrokken. Op alle onderdelen software, personeel en infrastructuur nemen de kosten toe met 1 euro per inwoner.

Figuur 1: De ontwikkeling van ICT-kosten per inwoner



In 2023 lijken de middelgrote gemeenten erin te slagen hun ICT-kosten te beperken (figuur 2). De afgelopen jaren is de verhouding van ICT-kosten tussen kleine, middelgrote en grote gemeenten gelijk gebleven.

Figuur 2: ICT kosten in relatie tot de omvang



Middelgrote gemeenten hebben 11% lagere personeelskosten in vergelijking met kleine en grote gemeenten, dankzij een minder complexe omgeving. Hun teams zijn groot genoeg om de taken effectief uit te voeren, maar klein genoeg om een lagere overhead te behouden.

Kleine gemeenten hebben daarentegen gemiddeld 5% hogere softwarekosten dan middelgrote gemeenten. Dit komt doordat leveranciers vaak eerst een drempelwaarde rekenen, waarna de kosten per licentie volgen. Deze drempelwaarde drukt relatief zwaar op kleinere gemeenten. Grote gemeenten hebben juist 25% hogere infrastructuurkosten dan middelgrote gemeenten, omdat ze hogere kwaliteitseisen stellen.

**De ICT Benchmark Gemeenten 2024 gaat over boekjaar 2023. In de rest van het rapport praten we over het boekjaar waar de cijfers betrekking op hebben.*

1 Kerngetallen: ICT-kosten per inwoner

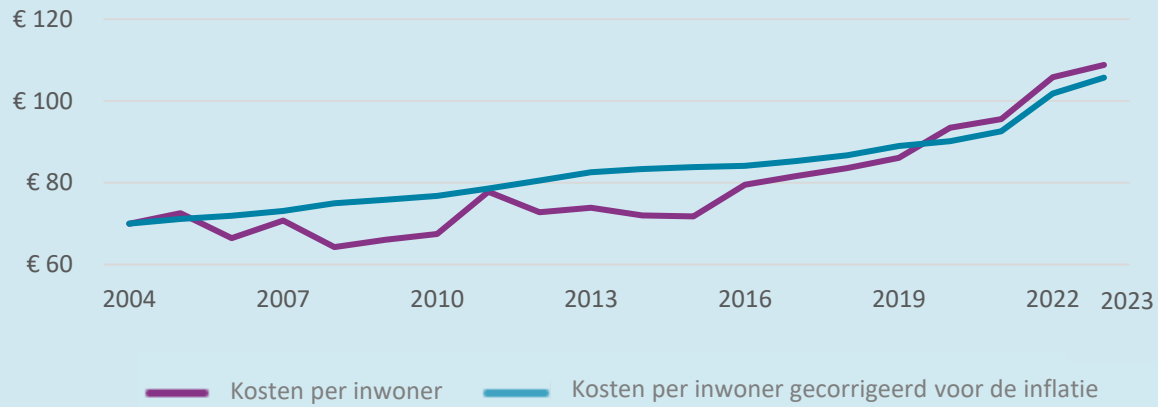
In figuur 3 zijn de ICT-kosten per inwoner van de afgelopen 10 jaar uiteengezet tegen de inflatieontwikkeling in deze periode (op basis van het CPI). De blauwe lijn toont de kosten, wanneer deze alleen met de inflatie zouden zijn toegenomen. De paarse lijn laat de kosten per inwoner zien, zoals gemeten in de ICT Benchmark Gemeenten.

Sinds 2015 zien we dat de ICT-kosten sneller zijn gestegen dan de inflatie, wat duidt op verhoogde investeringen in ICT. Maar in 2023 brak deze trend: de inflatie was 3,8%, terwijl de ICT-kosten slechts met 2,8% stegen.

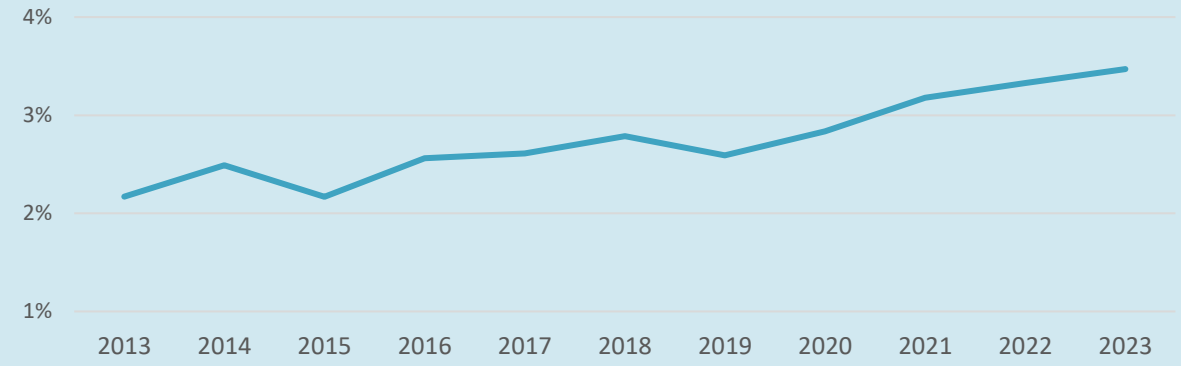
De afgelopen jaren hebben we te maken gehad met forse inflatiestijgingen. Deze stijgingen lijken nog niet volledig doorberekend te worden aan de gemeenten, wat resulteert in een tragere kostenstijging.

Desondanks zien we dat de ICT-kosten als percentage van de gemeentelijke begroting blijven toenemen (figuur 4). Dit is het gevolg van een lichte daling van de gemeentelijke begroting en een gestage stijging van de ICT-uitgaven. Gemeenten hebben in 2023 licht bezuinigd op ICT-kosten, maar minder dan op andere posten binnen de gemeente, waardoor de ICT-kosten ten opzichte van de inflatie wel stijgen.

Figuur 3: De ontwikkeling van ICT-kosten per inwoner vergeleken met de inflatieontwikkeling (2004=0)



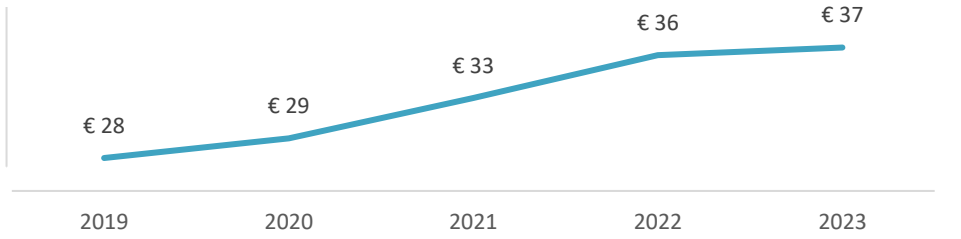
Figuur 4: ICT-kosten als percentage van de begroting



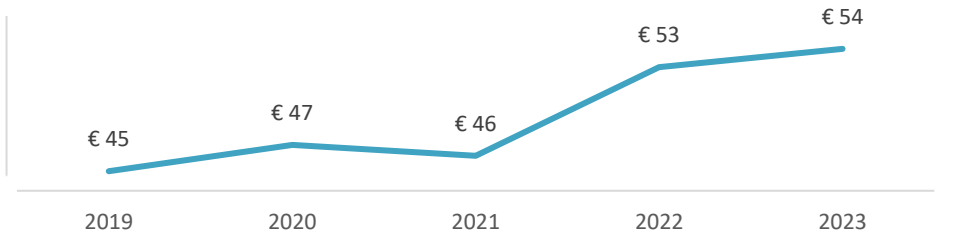
1 Kerngetallen: software, personeel & infrastructuur

Dit zijn de kostentrends op de drie hoofdcomponenten:

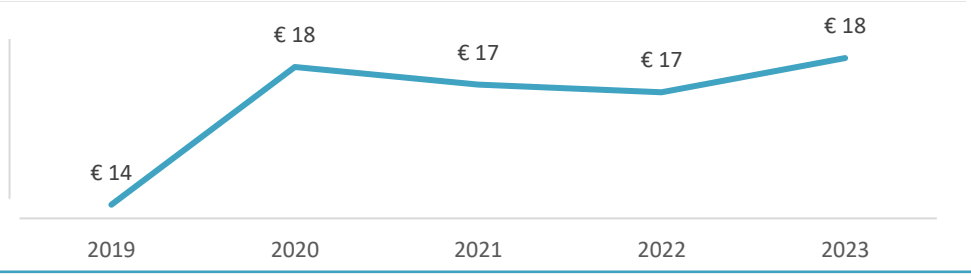
Software
De kosten voor software zijn met 1 euro gestegen naar 37 euro per inwoner. Dat komt vooral door een stijging van de kosten voor servervirtualisatie en voor een klein deel door de aanschaf van nieuwe software vanwege de omgevingswet.



ICT-personeel
De ICT-personeelskosten zijn toegenomen met 1 euro tot 54 euro per inwoner. De omvang van automatiseringspersoneel groeit, maar doordat er ten opzichte van 2022 minder is ingehuurd stijgen de totale ICT-personeelskosten slechts 1 euro per inwoner.



ICT-infrastructuur
De kosten voor infrastructuur zijn met 1 euro gestegen naar 18 euro per inwoner. Deze toename is voornamelijk het gevolg van hogere kosten voor de hardware voor de werkplekken en mobiele telefoons.



2

Uitkomsten H2O

UITKOMSTEN H2O

2 Hoofdconclusies

De ICT-kosten van H2O in boekjaar 2023 bedragen 122 euro per inwoner en liggen daarmee boven het benchmarkgemiddelde van 109 euro per inwoner. De kosten zijn met name hoger voor software en personeel. Dit is voor een groot deel te verklaren dat we te maken hebben met een samenwerking van 3 gemeenten. Samenwerkingsverbanden hebben (alleen al vanuit wetgeving) dubbele applicaties, meer locaties en dus ook meer beheerlast. Dit zien terug bij H2O in een grote formatie functioneel beheer en meer softwarekosten voor het primair proces. Totaal ongeveer 9,5 euro per inwoner meer dan de benchmark. Daarnaast valt op dat de omvang van het personeel op de informatiemanagement functie relatief klein is.

Toch loont samenwerken wel degelijk voor kleine gemeenten. Samenwerking kan de kwaliteit verbeteren doordat gemeenten meer tijd en kennis kunnen delen en processen zorgvuldiger kunnen inrichten. Voor kleinere gemeenten, die soms onvoldoende tijd hebben om alles zelfstandig optimaal te regelen, biedt dit een duidelijke meerwaarde. Ook zorgt samenwerking voor schaalvoordelen die helpen om kosten te besparen. Juist voor kleinere gemeenten kunnen deze voordelen een verschil maken in de beheersing van hun ICT-kosten.

€ 122 De ICT-kosten van H2O bedragen 122 euro per inwoner. Dit is 13 euro meer dan het gemiddelde van de Benchmark 2024 en 12 euro meer dan het gemiddelde van gemeenten met minder dan 60.000 inwoners.

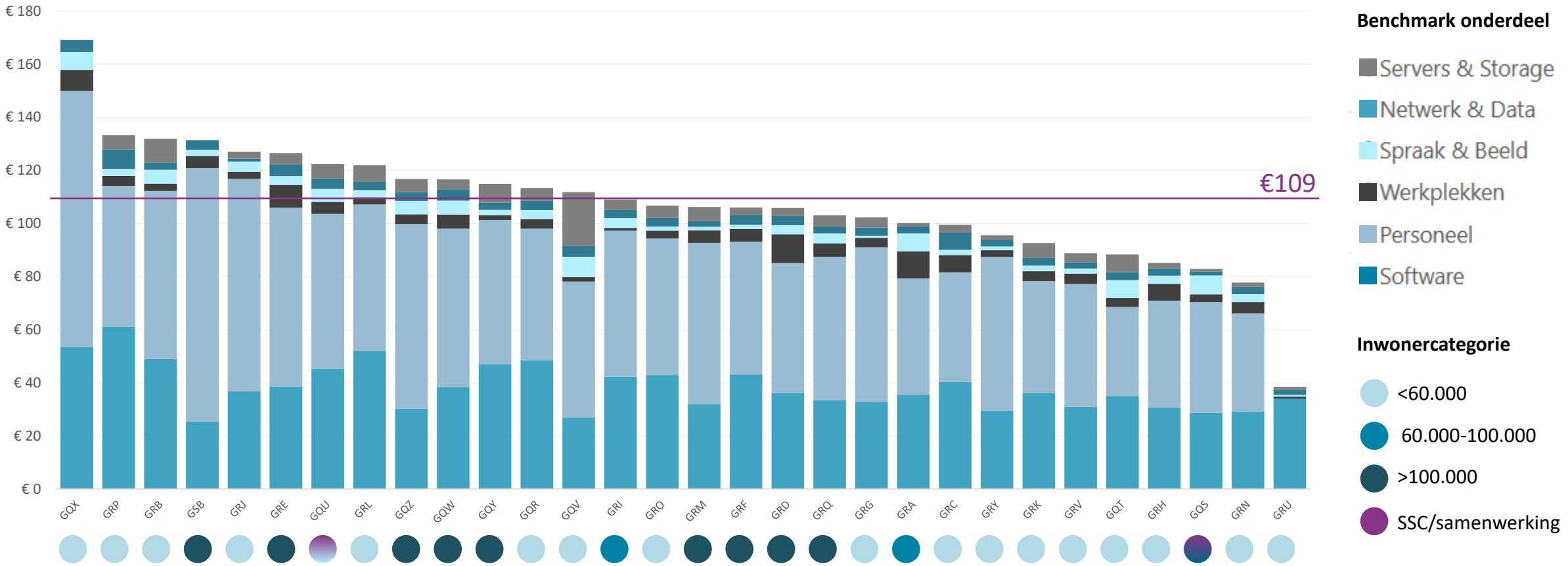
€ 45 De softwarekosten zijn 45 euro per inwoner en zijn daarmee 8 euro hoger dan het benchmarkgemiddelde van 37 euro per inwoner.

€ 58 De ICT-personeelskosten zijn 58 euro per inwoner en zijn daarmee 4 euro hoger dan het benchmarkgemiddelde van 54 euro per inwoner. De gemiddelde kosten per fte liggen €3k boven het benchmarkgemiddelde van € 91k per fte.

€ 19 De infrastructuurkosten bedragen 19 euro per inwoner en liggen daarmee 1 euro boven het benchmarkgemiddelde van 18 euro per inwoner.

2 ICT-kosten per inwoner per gemeente

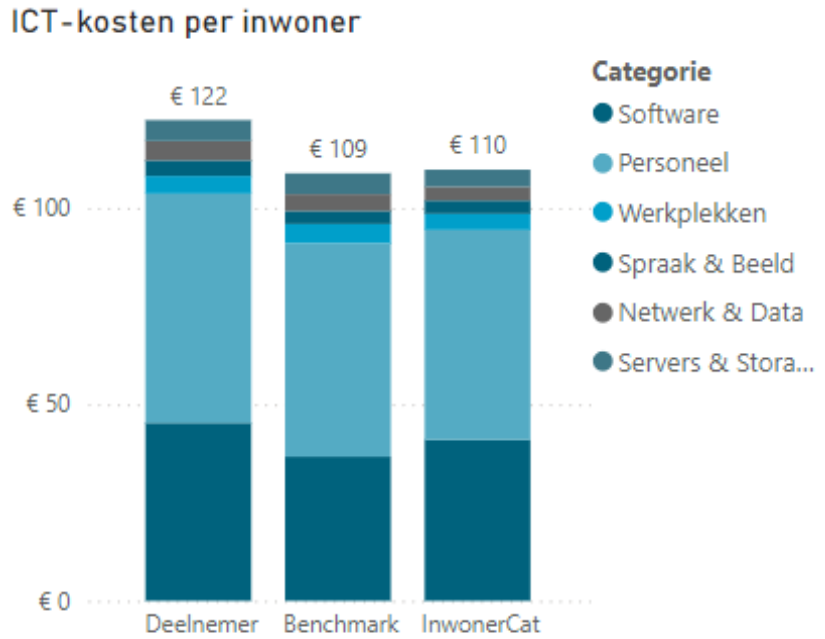
H2O is in deze grafiek aangeduid met de letters: **GQU**



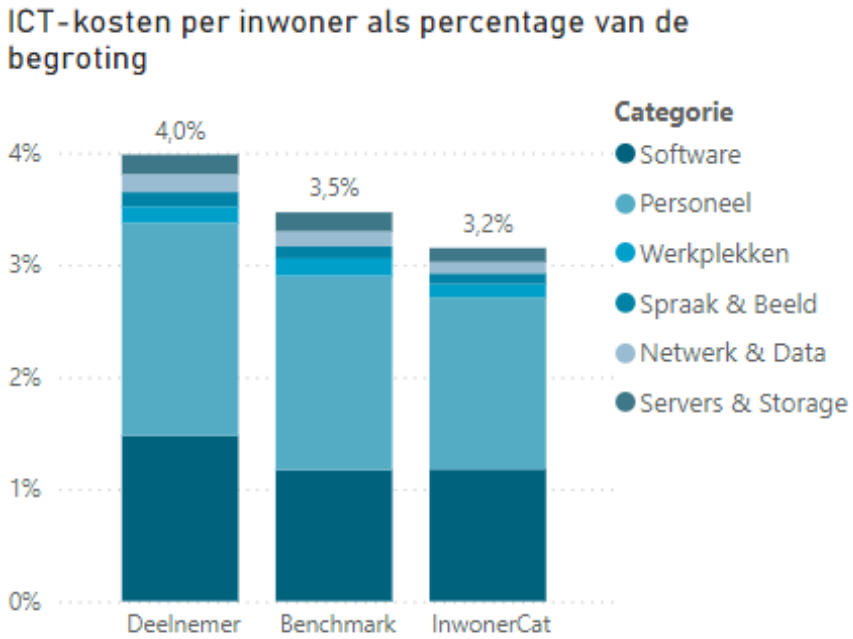
**In deze grafiek zijn alle deelnemers opgenomen - ook deelnemers van welke de kosten niet representatief zijn voor het landelijk gemiddelde. Zij zijn uiteraard niet meegenomen in het benchmarkgemiddelde.*

2 ICT-kosten per inwoner

Hieronder zijn de kosten van H2O uitgedrukt in de kosten per inwoner. De gemeente is afgezet tegen het gemiddelde en de inwonercategorie voor uw gemeente. Deze categorie bestaat uit gemeenten met minder dan 60.000 inwoners.

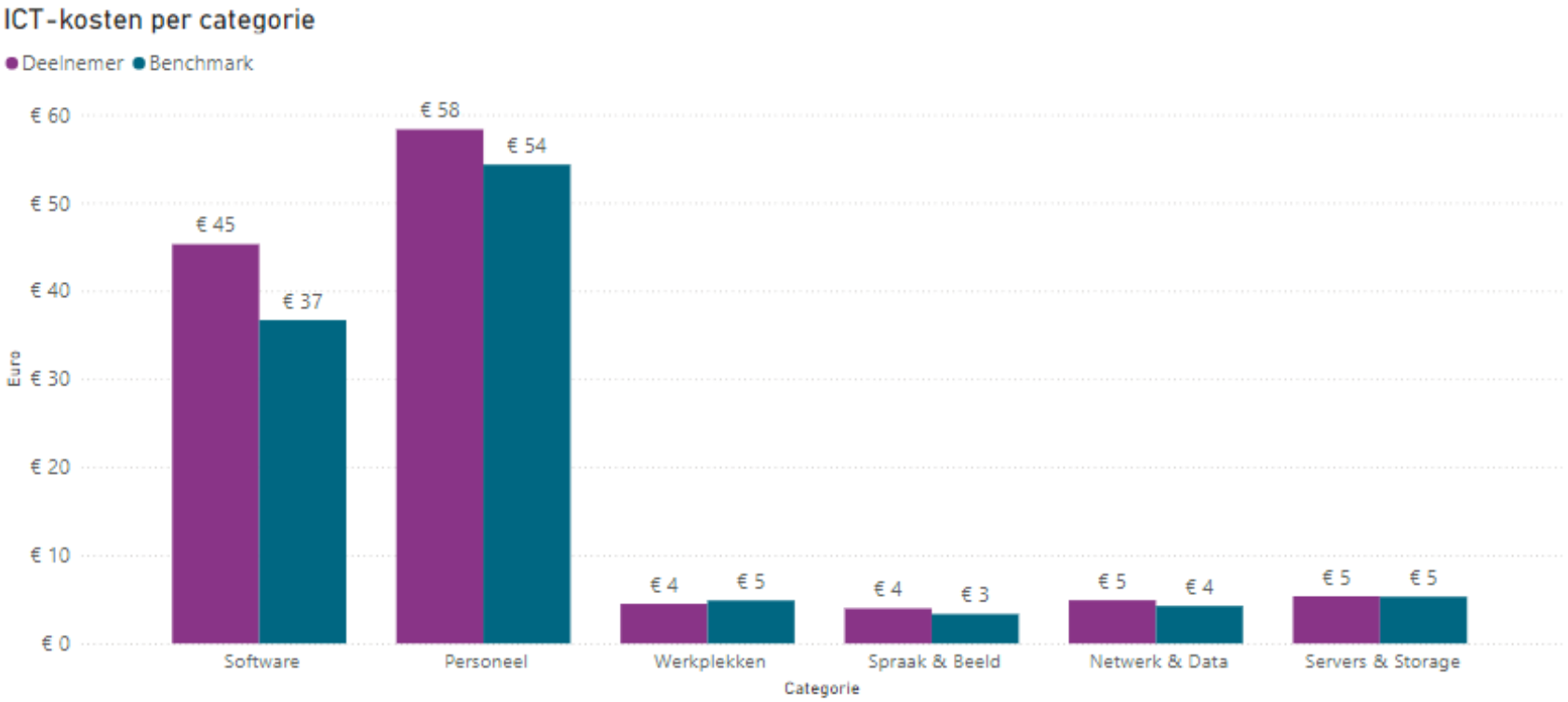


Hieronder zijn de kosten van H2O uitgedrukt in percentage van de totale gemeentelijke begroting. De gemeente is afgezet tegen de algehele benchmark en tegen de inwonercategorie voor uw gemeente.



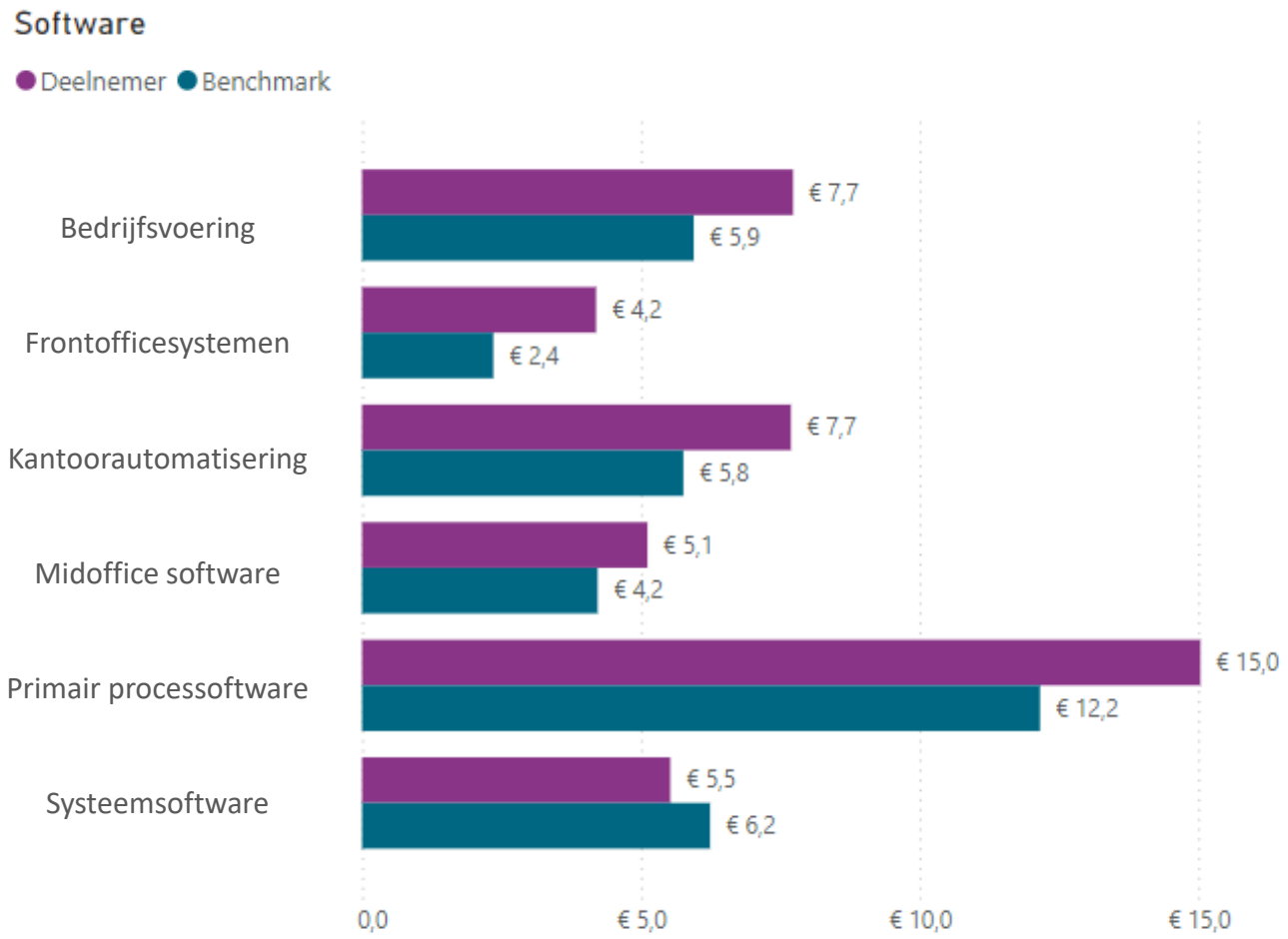
2 Verdeling ICT-kosten: per inwoner

Totale ICT-kosten	Deelnemer	Benchmark
€ 6,86M	€ 122	€ 109



De ICT-kosten van H2O bedragen 122 euro per inwoner. Dit is 13 euro meer dan het gemiddelde van de Benchmark 2024 en 12 euro meer dan het gemiddelde van gemeenten met minder dan 60.000 inwoners.

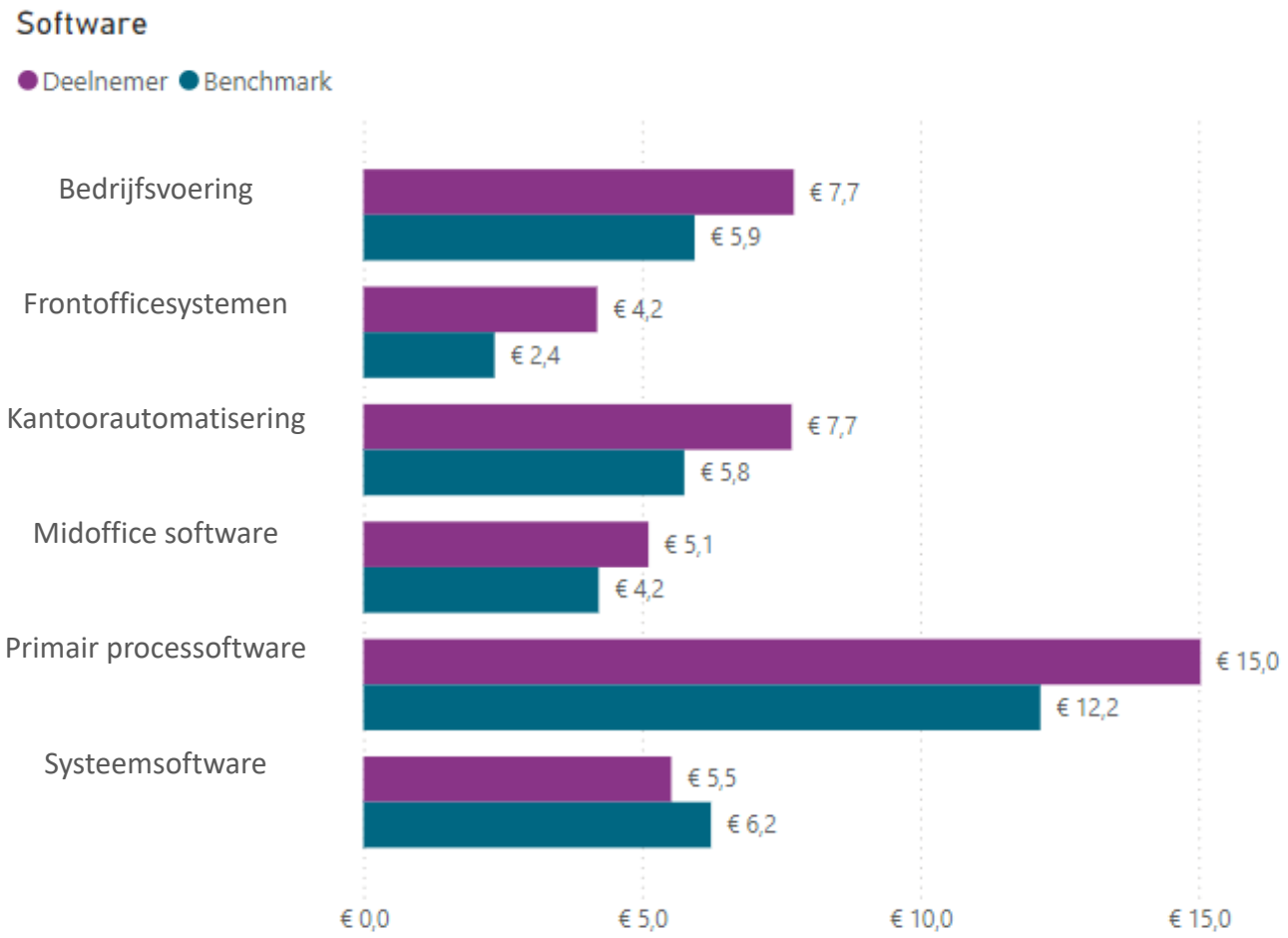
2 Verdeling ICT-kosten: Software (1/2)



De softwarekosten zijn 45 euro per inwoner en zijn daarmee 8 euro hoger dan het benchmarkgemiddelde van 37 euro per inwoner. Op bijna alle softwareonderdelen liggen de kosten hoger dan het benchmarkgemiddelde. Op hoofdlijnen vallen de volgende zaken op:

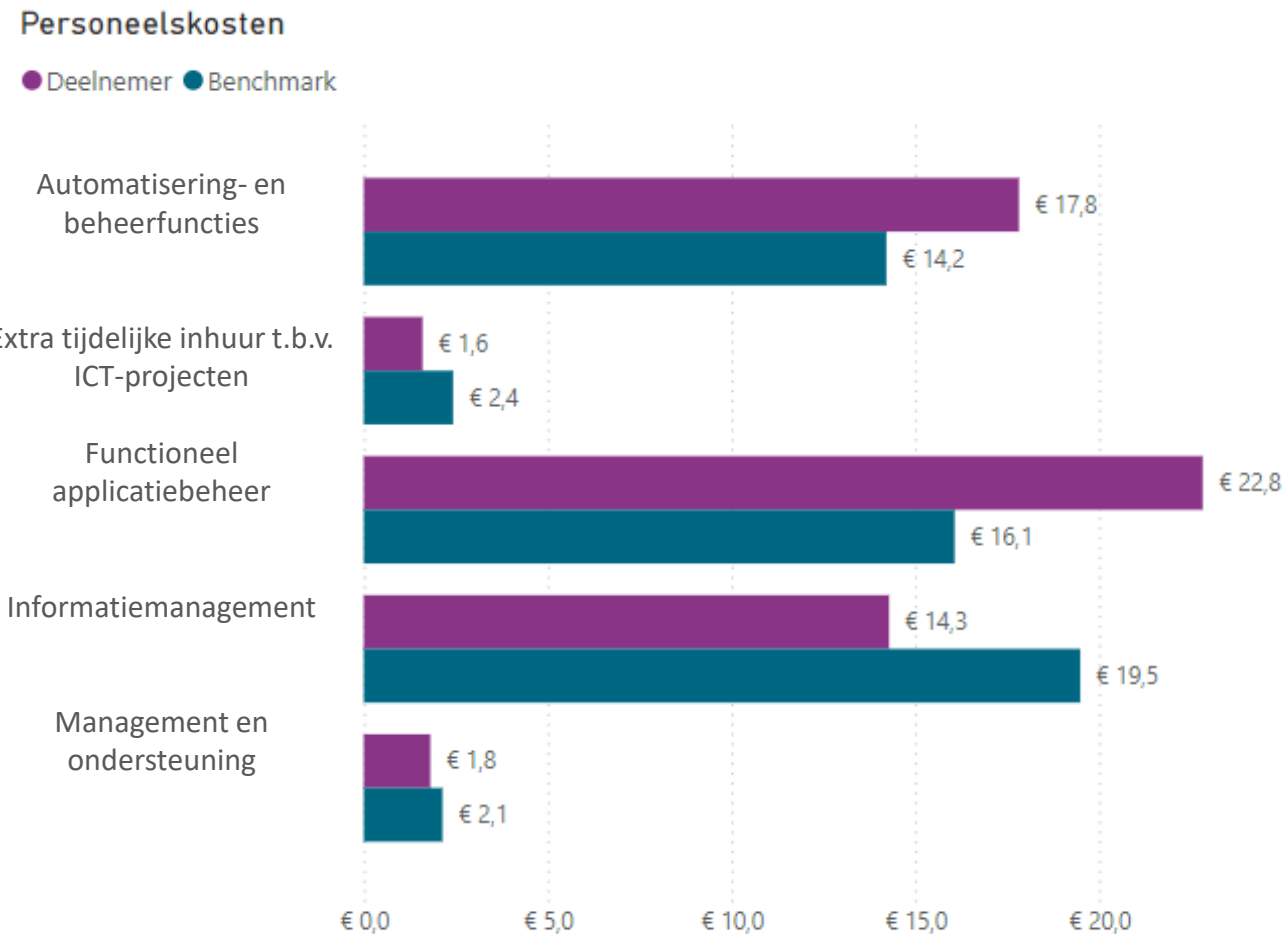
- De softwarekosten zijn op onderdelen hoger, omdat er soms meerdere applicaties zijn voor dezelfde functionaliteit. Zo zijn er bijvoorbeeld meerdere financiële informatiesystemen en zaaksystemen wat zorgt voor dubbele kosten.
- De kosten voor de primaire-processoftware zijn 3 euro hoger dan het benchmarkgemiddelde van 12 euro per inwoner. Dit is voornamelijk het gevolg van hogere kosten voor bestuur en ondersteuning (8 euro tegenover 4 euro per inwoner). De drie gemeenten voeren de belastingen zelf uit, waardoor de kosten voor bestuur en ondersteuning gemiddeld 1-2 euro hoger zijn. Daarnaast wordt er gebruik gemaakt van een duurdere applicatie voor bestuur en ondersteuning.
- De kosten voor bedrijfsvoeringsoftware zijn bijna 2 euro hoger dan het benchmarkgemiddelde van 6 euro per inwoner. De kosten voor het financieel administratiesysteem zijn 4 euro per inwoner tegenover het benchmarkgemiddelde van 2 euro per inwoner.
- De kosten voor de kantoorautomatisering software bedragen 8 euro per inwoner en zijn daarmee 2 euro hoger dan het benchmarkgemiddelde. De H2O gemeenten maken voor de Office applicaties gebruik van E5-licenties in plaats van E3-licenties. Deze E5-licenties hebben, in vergelijking met de E3-licenties, hogere kosten vanwege de uitgebreidere informatiebeveiligingsopties. Hierin zijn ook de kosten opgenomen voor de telefonie (Teams) functionaliteit.

2 Verdeling ICT-kosten: Software (2/2)



- De kosten voor de frontoffice systemen zijn met 4 euro per inwoner bijna 2 euro hoger dan het benchmarkgemiddelde. De organisatie heeft hogere kosten voor de website, omdat hier nog een aantal andere kostenposten onder zitten zoals de e-formulieren, archieffunctie en ondersteuning. Daarnaast zijn de kosten hoger, omdat de gemeente gebruik maakt van een uitgebreide scanning en imaging applicatie (Kofax). Kofax wordt uitgefaseerd, waardoor de kosten in de toekomst naar alle waarschijnlijkheid zullen dalen.
- De kosten voor de midofficesoftware zijn 1 euro hoger dan het benchmarkgemiddelde van 4 euro per inwoner. In 2017 is voor gegevensmanagementsoftware de overstap gemaakt van PinkRoccade naar Centric. Echter zijn beide systemen nog in de lucht, waardoor er dubbele kosten worden gemaakt. In 2024 wordt nieuwe gegevensmanagementsoftware aanbesteed. H2O geeft aan dat deze kosten vanaf 2026 aanzienlijk zullen gaan dalen.
- De systeemsoftwarekosten zijn ongeveer 0,5 euro per inwoner lager dan het benchmarkgemiddelde. Er zijn hier geen kosten opgenomen voor Identity & Acces management.

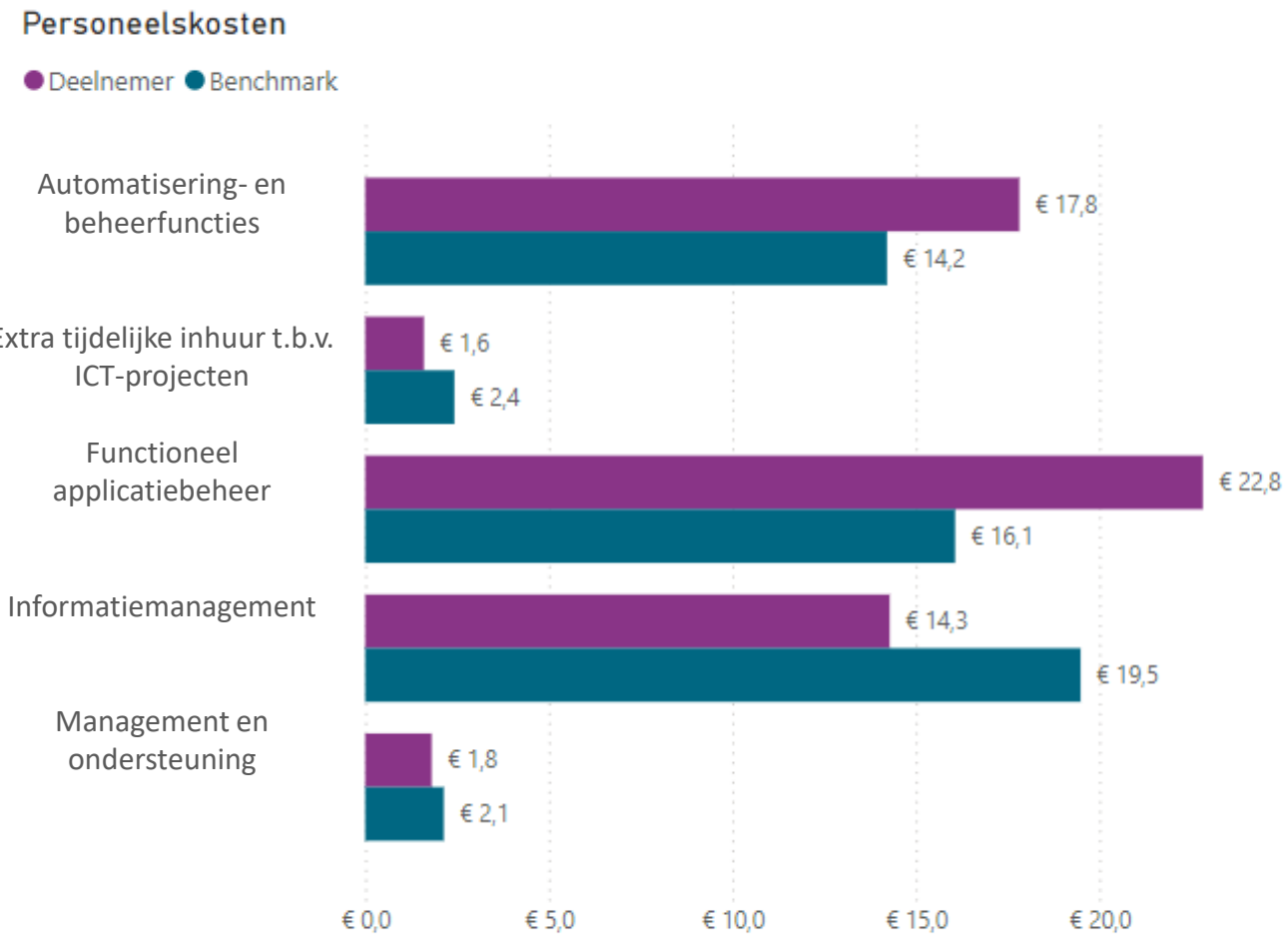
2 Verdeling ICT-kosten: Personeel (1/2)



De ICT-personeelskosten zijn 58 euro per inwoner en zijn daarmee 4 euro hoger dan het benchmarkgemiddelde van 54 euro per inwoner. H2O gemeenten hebben relatief hoge personeelskosten voor de automatisering en beheerfuncties (a-functies) en functioneel applicatiebeheerfuncties (FAB). De kosten voor de functiegroep Informatiemanagement liggen juist onder het benchmarkgemiddelde. Het volgende valt hierbij op:

- Het inhuurpercentage van H2O ligt met 34% ruim boven het benchmarkgemiddelde van 23%. Het valt op dat de gemiddelde kosten per fte voor eigen personeel onder de gemiddelde kosten per fte van de benchmark liggen (€78K per fte tegenover €85K per fte), maar de gemiddelde kosten per fte voor inhuur liggen juist ruim boven het benchmarkgemiddelde (€171K tegenover €128K).
- Door een hogere bezetting op FAB zijn de personeelskosten voor deze functiegroep 7 euro hoger dan het benchmarkgemiddelde. De bezetting is 5 fte hoger dan de benchmark van 10 fte. De drie samenwerkende gemeenten hebben elk nog hun eigen applicaties wat leidt tot meer beheerlast. Dit zien we vrijwel altijd terug bij samenwerkingen.
- De kosten voor de a-functies bedragen 18 euro per inwoner bij de H2O gemeenten. Dit is 4 euro hoger dan het benchmarkgemiddelde van 14 euro per inwoner. Dit is vooral het gevolg van gemiddeld hogere kosten per fte op deze functiegroep. De bezetting is hoger dan de benchmark, vooral door een hogere bezetting op de helpdesk / servicedesk. Hierin zijn ook fte's opgenomen voor functioneel beheer en problemmanagement.

2 Verdeling ICT-kosten: Personeel (2/2)

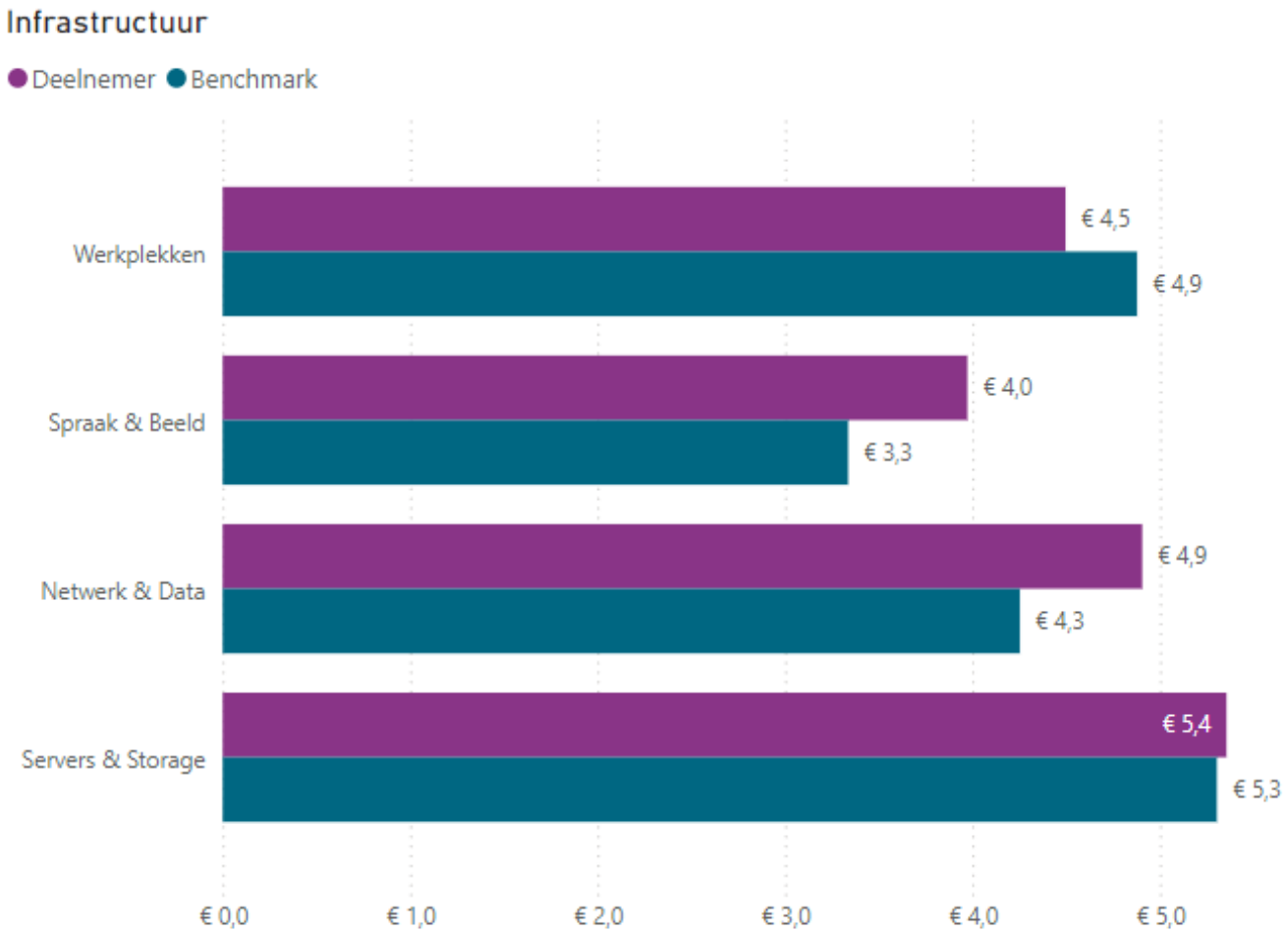


- Door een lagere bezetting (4 fte) op de functiegroep Informatiemanagement en analyse liggen de kosten 5 euro lager dan het benchmarkgemiddelde van 19,5 euro per inwoner. De H20 gemeenten hebben geen bezetting op de BI-functies, Architect en projectmanagementpersoneel.

2 Verdeling ICT-kosten: Personeel

	FTE	FTE Benchmark	Kosten	Kosten Benchmark	Verschil	Kosten per FTE	Kosten per FTE Benchmark
Personeel	**33,7**	**31,9**	**€ 3.180K**	**€ 2.909K**	**€ 270K**	**€ 94K**	**€ 91K**
Functioneel applicatiebeheer functies	**15,5**	**10,8**	**€ 1.279K**	**€ 901K**	**€ 378K**	**€ 82K**	**€ 84K**
Functioneel applicatiebeheer	15,5	10,8	€ 1.279K	€ 901K	€ 378K	€ 82K	€ 84K
Automatiserings- en beheerfuncties	**10,6**	**9,2**	**€ 999K**	**€ 797K**	**€ 202K**	**€ 95K**	**€ 86K**
Helpdesk / servicedesk	5,0	3,4	€ 353K	€ 249K	€ 104K	€ 71K	€ 74K
Leidinggevende A-functies	0,7	0,4	€ 140K	€ 46K	€ 94K	€ 209K	€ 114K
Technisch applicatiebeheer	1,1	1,3	€ 173K	€ 123K	€ 50K	€ 158K	€ 97K
Telefoniebeheer	0,3	0,3	€ 21K	€ 21K	€ 1K	€ 85K	€ 80K
Databasebeheer	0,3	0,5	€ 41K	€ 52K	-€ 11K	€ 153K	€ 112K
Systeembeheer	3,3	3,5	€ 270K	€ 306K	-€ 35K	€ 83K	€ 87K
Management en ondersteuning	**1,0**	**1,1**	**€ 101K**	**€ 120K**	**-€ 18K**	**€ 101K**	**€ 108K**
Ondersteuning	1,0	0,5	€ 101K	€ 41K	€ 61K	€ 101K	€ 84K
Leidinggevende I&A		0,6		€ 79K			€ 127K
Informatiemanagement functies	**6,6**	**10,7**	**€ 801K**	**€ 1.092K**	**-€ 291K**	**€ 121K**	**€ 102K**
Leidinggevende I-functies	1,0	0,5	€ 227K	€ 57K	€ 170K	€ 227K	€ 119K
Informatiemanagement & analyse	3,7	3,1	€ 366K	€ 312K	€ 54K	€ 99K	€ 100K
Informatiebeveiliging	1,9	1,6	€ 207K	€ 164K	€ 43K	€ 107K	€ 104K
Architect		0,8		€ 87K			€ 109K
BI-Functies		2,1		€ 211K			€ 99K
Projectleiders/medewerkers		1,9		€ 199K			€ 104K
Service manager (regie)		0,7		€ 62K			€ 88K
Totaal	**33,7**	**31,9**	**€ 3.180K**	**€ 2.909K**	**€ 270K**	**€ 94K**	**€ 91K**

2 Verdeling ICT-kosten: Infrastructuur



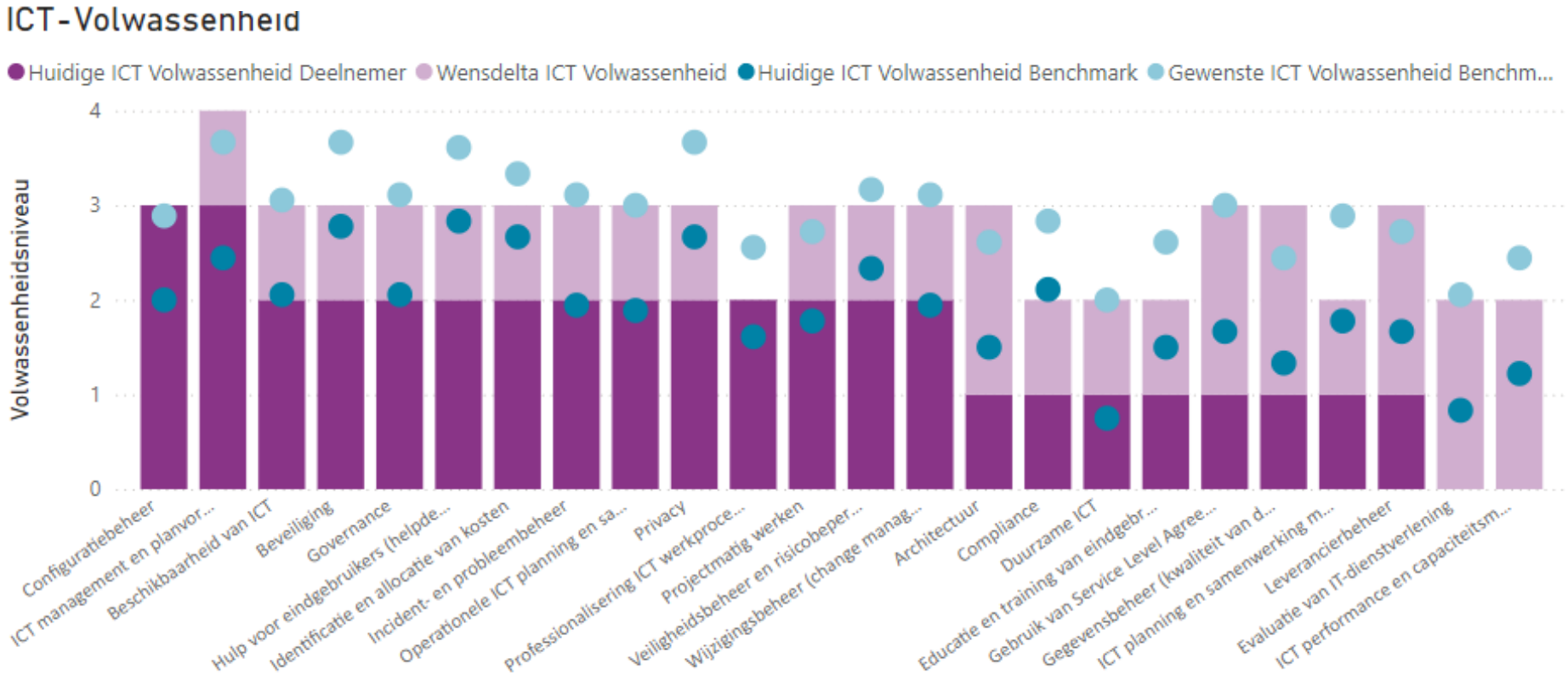
De infrastructuurkosten bedragen 19 euro per inwoner en zijn daarmee hoger dan het benchmarkgemiddelde van 18 euro per inwoner. De kosten van alle onderliggende componenten zijn nagenoeg gelijk aan het benchmarkgemiddelde. Het volgende valt daarbij nog op:

- De kosten voor netwerk en data liggen ongeveer 0,5 euro boven het benchmarkgemiddelde van 4 euro per inwoner. H2O voorziet twaalf locaties van netwerk & data. Met name de abonnementskosten zijn hierdoor hoger.
- De kosten voor spraak en beeld bedragen 4 euro per inwoner. Dit is bijna 1 euro hoger dan het benchmarkgemiddelde. Dit is vooral het gevolg van hogere kosten voor de hardware voor de mobiele telefoons (2,3 euro tegenover 1,5 euro per inwoner). Hierin zijn ook abonnementskosten opgenomen. De gemeente Heerde betaalt €25 euro per maand per medewerker voor hardware en abonnementskosten. De abonnementskosten konden niet worden uitgesplist, waardoor het bedrag in zijn geheel is opgenomen bij hardware. Daarnaast maakt H2O gebruik van relatief duurdere toestellen (iPhone).

UITKOMSTEN H2O

2 ICT-volwassenheid

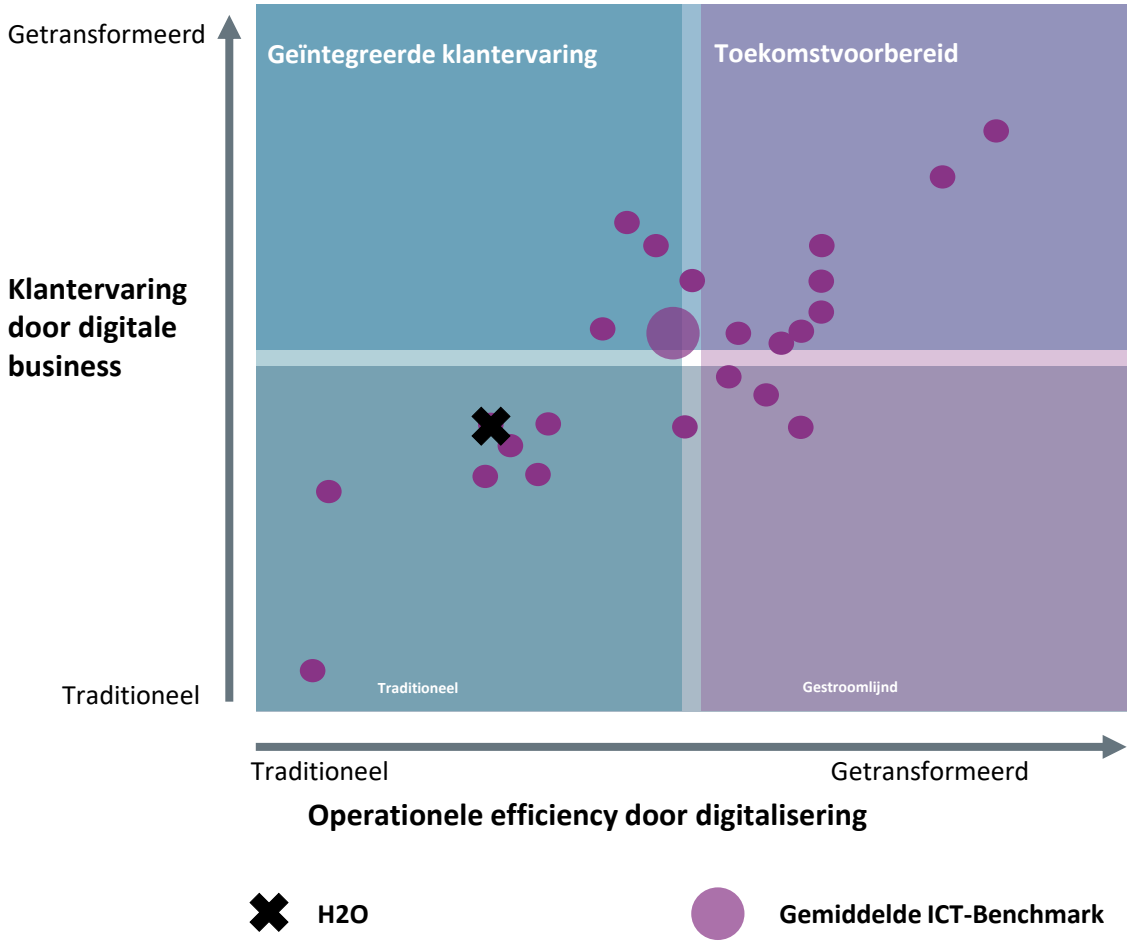
Huidige ICT Volwassenheid		Gewenste ICT Volwassenheid	
Deelnemer	Benchmark	Deelnemer	Benchmark
1,56	1,87	2,72	2,91



Op basis van een self-assessment worden 24 ICT-besturings-en beheerprocessen van een ICT-afdeling vergeleken met andere gemeenten.

- De huidige ICT-volwassenheid beoordeelt H2O met 0,3 punt onder het gemiddelde van de benchmark van 1,9 (op een schaal van 0-4). De gewenste ICT volwassenheid ligt 0,2 punt onder het benchmarkgemiddelde van 2,9.
- De processen configuratiebeheer en ICT management en planvorming scoren het hoogt (3 uit 4).
- De processen evaluatie van IT-dienstverlening en ICT performance en capaciteitsmanagement krijgen de score 0 uit 4 en wordt daarmee het laagst beoordeeld.
- De grootste verschillen met de benchmark zitten op de processen compliance, en ICT performance en capaciteitsmanagement.
- De grootste groei is gewenst op architectuur, gebruik van SLA's, gegevensbeheer, leverancierbeheer, evaluatie van IT-dienstverlening, en ICT performance en capaciteitsmanagement.

2 Digitale volwassenheid



Sinds 2019 gebruikt M&I/Partners de self-assessment vragenlijst 'digitale volwassenheid' om gemeenten meer inzicht te geven in de digitalisering van de organisatie.
Daarbij wordt onder digitale volwassenheid verstaan: het vermogen van een organisatie om nieuwe ICT-mogelijkheden en -ontwikkelingen snel te adopteren en te vertalen naar betere of zelfs nieuwe producten en diensten.

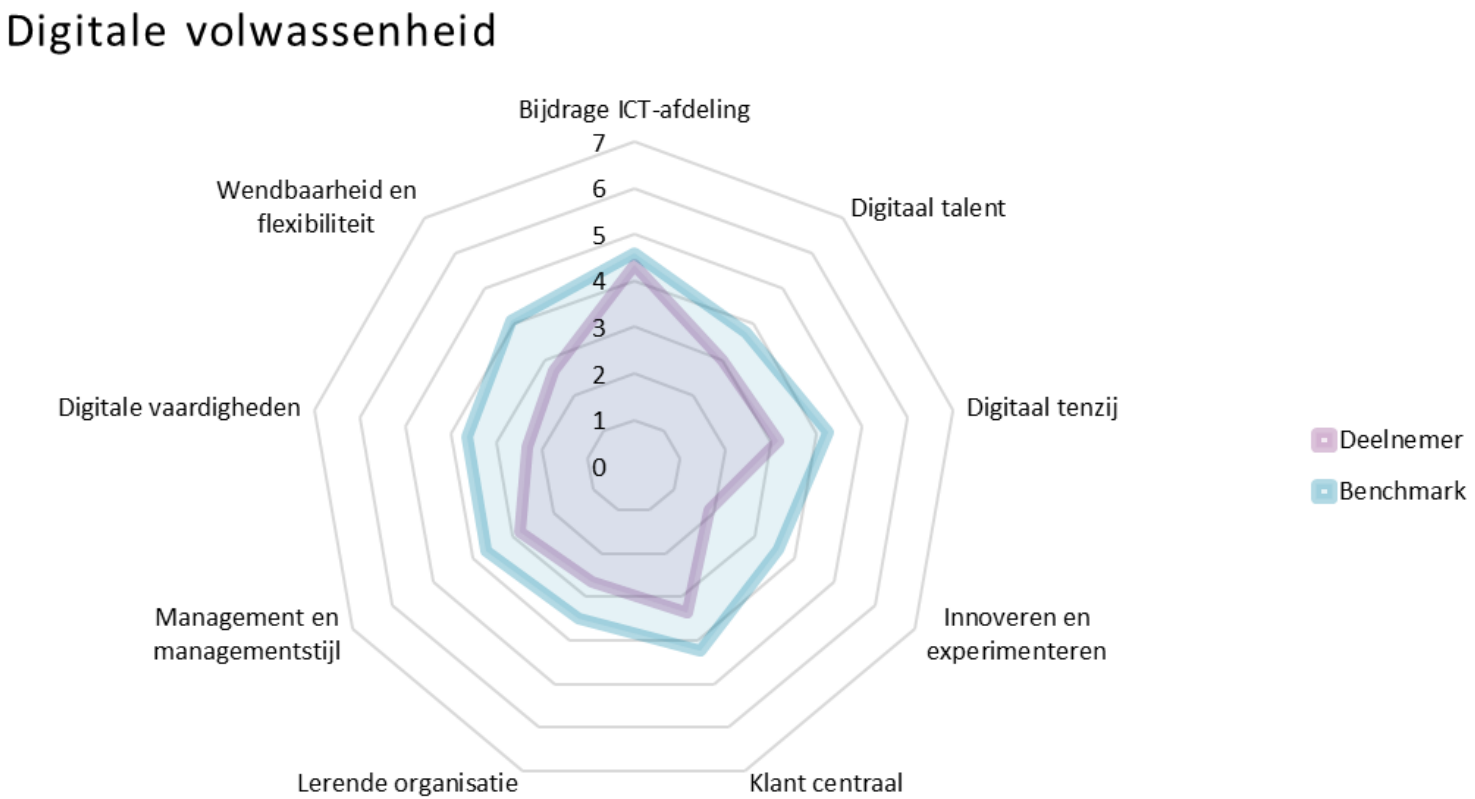
Deze zelfbeoordeling is gebaseerd op een model met twee pijlers:

1. **Het kwadrant digitale vorderingen**
2. cultuur- en organisatiekenmerken

De eerste pijler wordt gemonitord op twee dimensies: (1) verbeteren van de klantervaring door digitale business en (2) verbeteren van operationele efficiency.

Traditioneel
H2O scoort zichzelf met betrekking tot de digitale volwassenheid in het kwadrant traditioneel: een relatief complexe omgeving (ICT-landschap en processen) waarbij de digitalisering sterk afdeling gedreven is.

2 Digitale volwassenheid



Sinds 2019 gebruikt M&I/Partners de self-assessment vragenlijst 'digitale volwassenheid' om gemeenten meer inzicht te geven in de digitalisering van de organisatie.
Daarbij wordt onder digitale volwassenheid verstaan: het vermogen van een organisatie om nieuwe ICT-mogelijkheden en -ontwikkelingen snel te adopteren en te vertalen naar betere of zelfs nieuwe producten en diensten.

Deze zelfbeoordeling is gebaseerd op een model met twee pijlers:
1. Het kwadrant digitale vorderingen
2. **Cultuur- en organisatiekenmerken**

De tweede pijler gaat over de cultuur en organisatiekenmerken van organisatie. Digitaal volwassen organisaties beschikken over een aantal specifieke cultuur- en organisatiekenmerken waardoor ze beter in staat zijn om digitaal gedreven ontwikkelingen te herkennen en deze succesvol binnen de gemeente te implementeren.

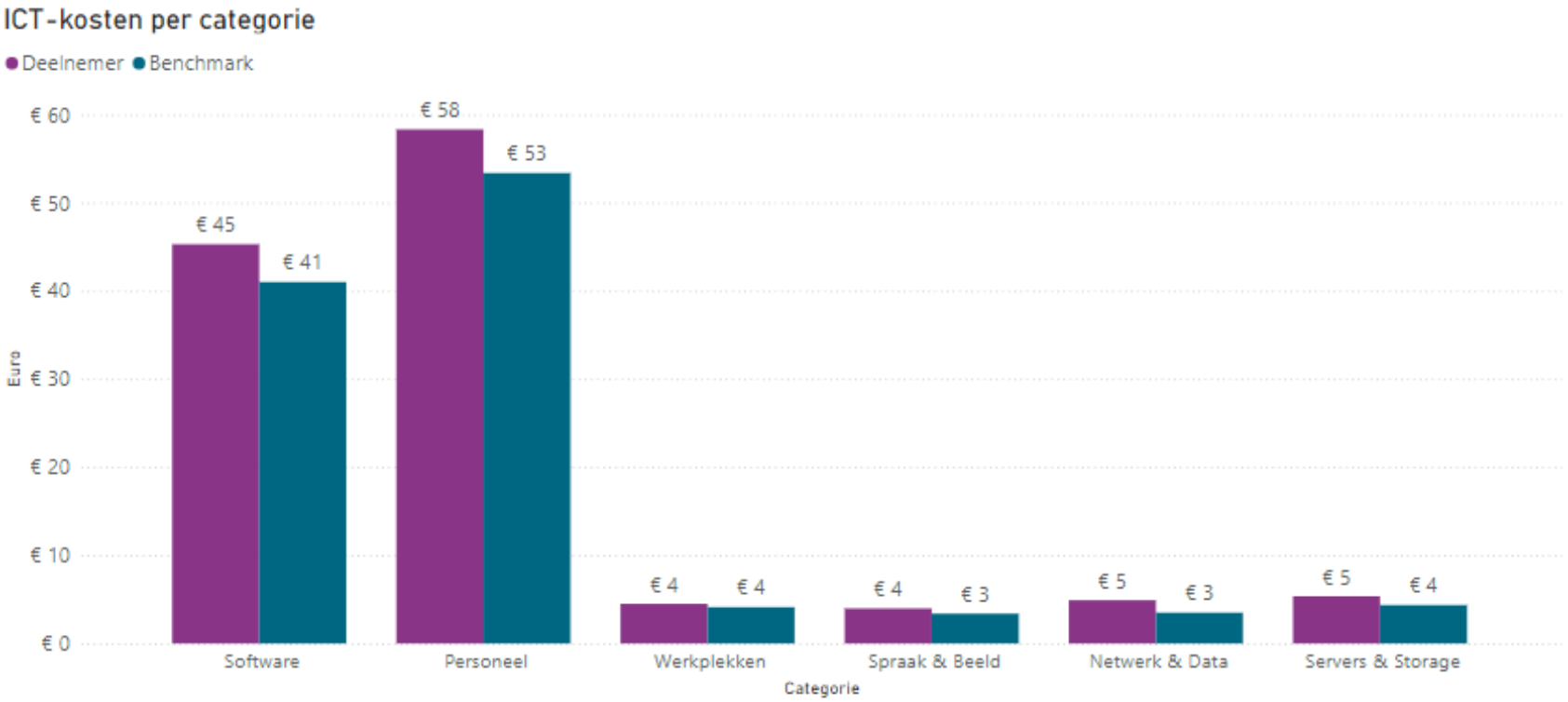
- De organisatie scoort zich over het algemeen lager dan het benchmarkgemiddelde.
- Op het kenmerk bijdrage ICT-afdeling scoort H2O zich gelijk aan het benchmarkgemiddelde.

3

H2O vergeleken met gemeenten met minder dan 60.000 inwoners

3 Verdeling ICT-kosten: per inwoner

Totale ICT-kosten	Deelnemer	Benchmark
€ 6,86M	€ 122	€ 110



De ICT-kosten van H2O bedragen 122 euro per inwoner. Dit is afgerond 12 euro meer dan het gemiddelde van gemeenten met minder dan 60.000 inwoners.

3 Vergelijking met gemeenten met minder dan 60.000 inwoners

De ICT-kosten van H2O zijn afgerond 12 euro per inwoner hoger dan de gemiddelde ICT-kosten van kleine gemeenten (gemeenten met minder dan 60.000 inwoners)

De gemiddelde kosten voor **software** van kleine gemeenten zijn 41 euro per inwoner. De kosten van H20 liggen hier 4 euro per inwoner boven. Kleine gemeenten hebben over het algemeen hogere softwarekosten in vergelijking met de andere inwonergroepen. Het verschil van H2O met het gemiddelde wordt hierdoor kleiner. Het volgende valt nog op:

- De kosten voor de kantoorautomatiseringssoftware zijn 2 euro hoger dan het gemiddelde van kleine gemeenten van 5 euro per inwoner. De H2O gemeenten nemen de relatief duurdere en uitgebreidere (E5) licenties af van Microsoft. Deze E5-licenties hebben, in vergelijking met de E3-licenties, hogere kosten vanwege de uitgebreidere informatiebeveiligingsopties. Ook zijn hierin de kosten opgenomen voor de telefonie (Teams) functionaliteit.
- Ondanks hogere kosten voor de gegevensmanagementsoftware (datadistributie), omdat er op dit moment gebruik wordt gemaakt van twee systemen (PinkRoccade en Centric), zorgen de lage kosten voor het zaaksysteem ervoor dat de totale kosten voor midoffice software onder het benchmarkgemiddelde liggen.

De gemiddelde **ICT-personeelskosten** van kleine gemeenten bedragen 53 euro per inwoner. Dit is 5 euro lager dan de kosten van H2O van 58 euro per inwoner.

De verschillen van kleine gemeenten ten opzichte van het totale benchmarkgemiddelde zijn gering. Voor de duiding van deze verschillen wordt dan ook verwezen naar pagina 15.

De kosten voor de **infrastructuur** van kleine gemeenten zijn 15 euro per inwoner. De kosten van H20 zijn 4 euro hoger met 19 euro per inwoner. Het volgende valt hierbij op:

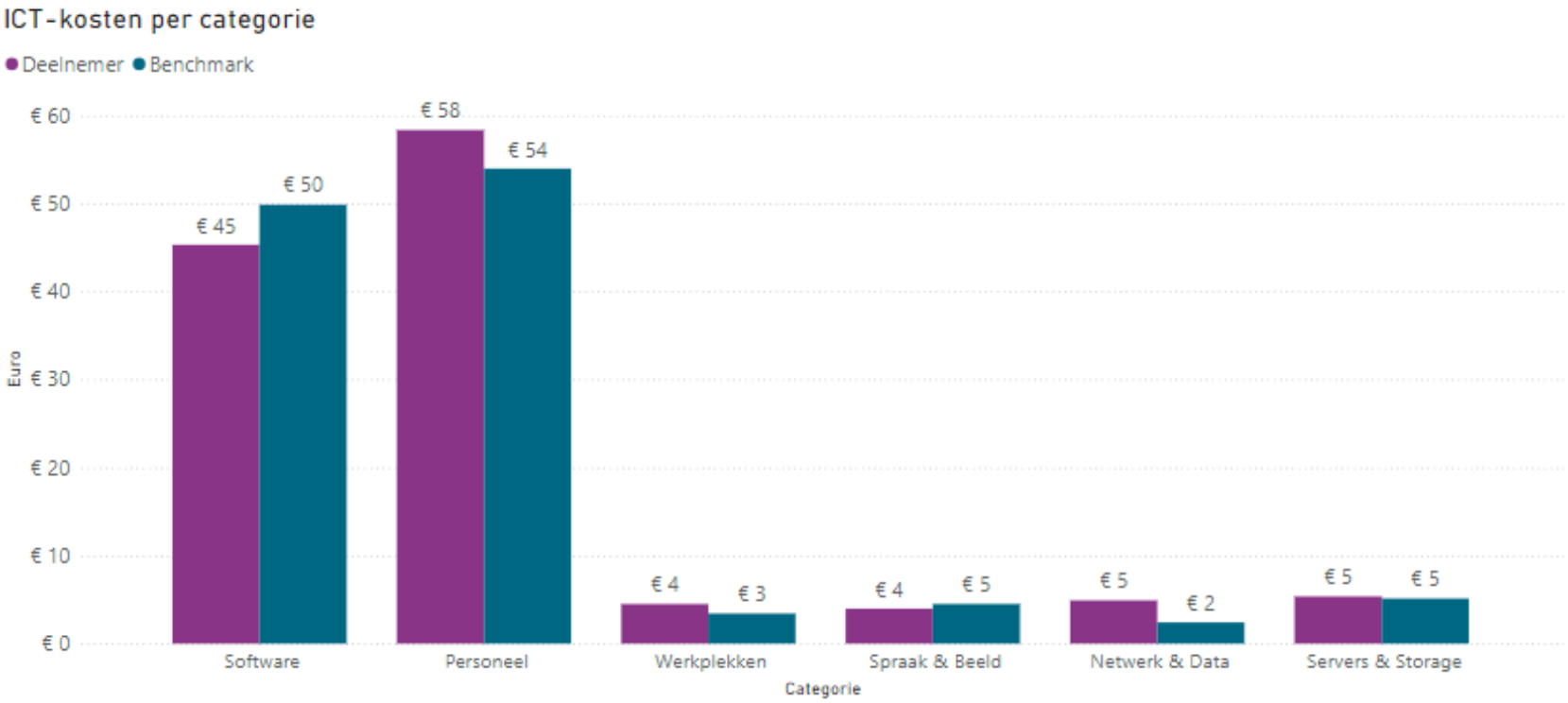
- De server en storage kosten van H2O bedragen 5 euro per inwoner. Dit is 1 euro hoger dan de gemiddelde kosten van kleine gemeente. Dit verschil wordt veroorzaakt doordat H2O hogere kosten heeft voor de hardware van servers en storage.
- De kosten voor spraak en beeld zijn 1 euro hoger dan het benchmarkgemiddelde van 3 euro per inwoner door relatief hoge kosten voor de mobiele telefonie hardware (2,3 euro per inwoner tegenover 1,4 euro per inwoner). Hier zijn ook de abonnementskosten opgenomen van de gemeenten Heerde, omdat deze niet konden worden uitgesplitst. Daarnaast maakt H2O gebruik van duurdere toestellen (iPhone).
- De kosten voor netwerk en data bedragen 5 euro per inwoner en zijn daarmee 2 euro hoger dan het benchmarkgemiddelde. Dit is vooral het gevolg van hoge kosten voor de hardware van netwerk en data en de abonnementskosten.

4

H2O vergeleken met gemeenten met minder dan 30.000 inwoners

4 Verdeling ICT-kosten: per inwoner

Totale ICT-kosten	Deelnemer	Benchmark
€ 6,86M	€ 122	€ 119



De ICT-kosten van H2O bedragen 122 euro per inwoner. Dit is 3 euro meer dan het gemiddelde van gemeenten met minder dan 30.000 inwoners.

Let op: in de benchmark van gemeenten met minder dan 30.000 inwoners zijn slechts 4 gemeenten opgenomen.

4 Vergelijking met gemeenten met minder dan 30.000 inwoners

De ICT-kosten van H2O zijn afgerond 3 euro per inwoner hoger dan de gemiddelde ICT-kosten van gemeenten met minder dan 30.000 inwoners.

- **De softwarekosten** liggen 5 euro onder het benchmarkgemiddelde van 50 euro per inwoner.
  - Ondanks dat er twee systemen in de lucht zijn voor gegevensmanagementsoftware zijn deze kosten lager dan het benchmarkgemiddelde. Ook zijn de kosten voor het zaaksysteem fors lager. H2O geeft aan dat twee gemeenten een relatief goedkoop zaaksysteem hebben.
  - De kosten voor het primair proces zijn lager, vanwege lagere kosten voor het sociaal domein door een gunstige aanbesteding. Daarentegen zijn de kosten voor bestuur en ondersteuning hoger, doordat H2O de belastingen zelf uitvoert.

- **De personeelskosten** zijn 58 euro per inwoner en daarmee 4 euro hoger dan het benchmarkgemiddelde.
  - Het aantal fte's van H2O is nagenoeg gelijk aan het benchmarkgemiddelde (33,7 fte tegenover 33,0 fte). Wel zijn er in vergelijking met de benchmark meer fte's ingehuurd (5,9 fte tegenover 2,0 fte). Hierdoor liggen de gemiddelde kosten per fte boven het benchmarkgemiddelde (€94K tegenover €86K).
  - Er is 3,2 fte meer ingehuurd voor functioneel applicatiebeheer in vergelijking met het benchmarkgemiddelde van 0,9 fte. In totaal ligt het aantal fte's voor functioneel applicatiebeheer 6,8 fte boven het benchmarkgemiddelde (15,5 fte tegenover 8,7 fte).

De drie samenwerkende gemeenten hebben elk nog hun eigen applicaties wat leidt tot meer beheerlast.

- **De infrastructuurkosten** zijn 4 euro hoger dan het benchmarkgemiddelde van 15 euro per inwoner. De kosten zijn hoger voor:
  - Werkplekken. De kosten zijn zowel hoger voor de hardware voor de ICT-werkplek als overige kosten voor de randapparatuur.
  - Netwerk & Data. Dit is vooral het gevolg van hoge kosten voor de hardware van netwerk en data en kosten voor diensten.

5

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



Sasja Broens



Xadya van Bruxvoort

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