



ICT BENCHMARK GEMEENTEN 2019

Hilversum

VOORWOORD

Digitalisering is niet meer weg te denken uit ons leven. Organisaties zijn continu op zoek naar nieuwe manieren om ICT efficiënter en effectiever in te zetten. Benchmarken is daarbij een zeer effectief middel.

Publieke organisaties worden gefinancierd met gemeenschapsgelden. Dat vraagt ook de nodige transparantie en brengt extra verantwoordelijkheid met zich mee. Daar waar digitalisering een steeds prominentere rol krijgt in de overheidsdienstverlening, is het niet gek dat men zich daarom ook richt op de inzet en bijbehorende kosten van ICT in een gemeente.

Gemeenten werken in een steeds groter en complexer netwerk van burgers, werkgevers en andere organisaties of samenwerkingsverbanden. ICT speelt een belangrijk hulpmiddel in het ondersteunen van die samenwerkingen. Daarnaast zetten gemeenten – mede door de decentralisaties van het sociaal domein en de komst van de Omgevingswet – de burger in hun beleid en dienstverlening meer centraal. In de zorg zien we die ontwikkeling bijvoorbeeld al in het groeiend aanbod van Persoonlijke Gezondheid Omgevingen (PGO). En ook gemeenten experimenteren met nieuwe vormen van digitale dienstverlening. Die vernieuwing vraagt wel een andere manier van werken, naast het meer traditionele beheer van ICT.

Wij zien deze trend ook terug in de ICT Benchmark Gemeenten 2019, dat onderzoek doet naar de ICT kosten over boekjaar 2018. Relatief gezien besteedden gemeenten nog nooit zoveel geld aan ICT als in 2018. Gemeenten investeren vooral in meer personele capaciteit om die gewenste vernieuwing te realiseren.

Al sinds 2000 ontwikkelt M&I/Partners sectorale ICT Benchmarks om de inzet van ICT te verbeteren door te vergelijken. Daarmee willen we een bijdrage leveren aan het voeren van het juiste gesprek over de inzet van middelen in het publieke domein. Met elkaar leren door te zien en te begrijpen. De ICT Benchmark levert vergelijkbare gegevens op en maakt het verhaal achter de cijfers zichtbaar. Wat mij betreft eindigt het gesprek daarover niet bij deze ICT Benchmark. Het is juist een belangrijk begin in het realiseren van de juiste toegevoegde waarde als ICT-organisatie.

Daarom wens ik u veel leesplezier en vooral veel inzicht dat u hopelijk helpt in het bereiken van uw doelstellingen.

“

*Met elkaar leren door te zien
en te begrijpen.*

”

Anton van de Graag
Senior Adviseur bij M&I/Partners



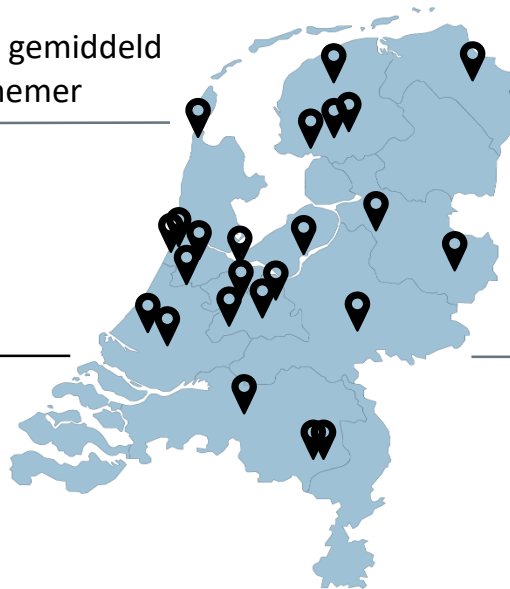
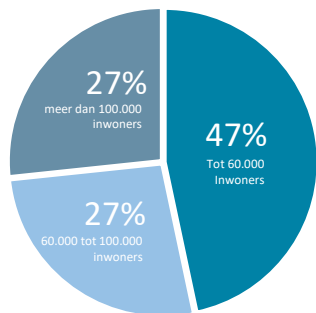
ICT BENCHMARK GEMEENTEN EDITIE 2019

82.000 inwoners gemiddeld
per deelnemer

2,3 miljoen inwoners

33 verschillende gemeenten
en samenwerkingsverbanden

35 gemeenten vertegenwoordigd





€ 84
ICT-kosten
per inwoner

2,8% begroting gaat naar ICT

€ 869 per gemanagede werkplek

1,3 gebruikersaccounts per medewerker

22% personele kosten is inhuur

33% software buiten de deur

LEESWIJZER

In dit rapport staan de resultaten van de ICT Benchmark Gemeenten 2019 van de gemeente Hilversum.

1

LANDELIJKE TRENDS

Algemene conclusies en trends

2

RESULTATEN Hilversum

Hier worden de verklarende kengetallen voor Hilversum weergegeven.

3

CONCLUSIES

Conclusies over Hilversum



ICT BENCHMARK GEMEENTEN

Achtergrondinformatie benchmark

HOOFDSTUK 1 ONTWIKKELINGEN IN DE LOKALE OVERHEID

1. Gemeenten geven steeds meer uit aan ICT

2. ICT kosten 2018 stijgen tot 84 euro per inwoner

3. ICT steeds groter aandeel in de gemeentelijk begroting

4. Meer dan 80% bestaat uit inzet personeel en software

5. Steeds minder software in eigen beheer

6. Gemeenten nog steeds afhankelijk van extern personeel

7. Softwaremarkt is versnipperd

8. Vaste PC verdwijnt: opmars laptop en thin client

9. Omvang gemeente mede bepalend voor keuze uitbesteden

10. ICT kosten blijven de komende jaren stijgen

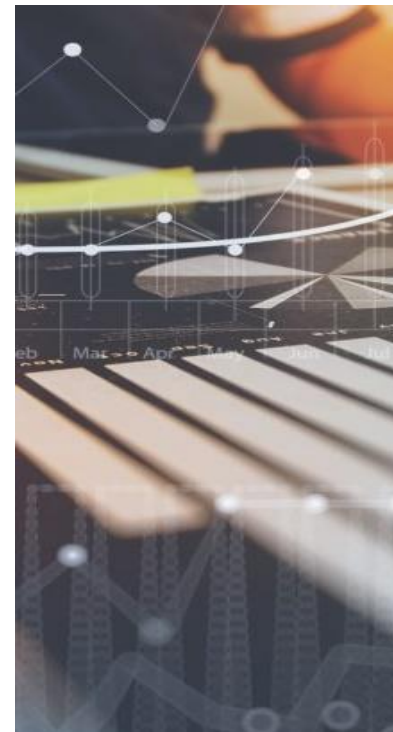
1. GEMEENTEN GEVEN STEEDS MEER UIT AAN ICT

Gemeenten gaven in 2018 wederom meer uit aan ICT. De lokale overheid heeft digitalisering steeds hoger op de agenda staan. Datagedreven werken als kans om de dienstverlening naar medewerkers en inwoners beter te organiseren, is een voorbeeld van het groeiend belang van digitalisering. Zo zien wij gemeenten met data hun inzicht in de effectiviteit van beleid vergroten, in zowel het fysieke als het sociale domein.

Het is daarom niet verrassend dat een steeds groter deel van de gemeentelijke begroting naar ICT gaat, zoals ook blijkt uit deze ICT Benchmark Gemeente 2019 (boekjaar 2018). Inmiddels geven gemeenten 2,8% van hun begroting uit aan ICT. 82% van deze kosten gaat naar personeel en software, het restant wordt besteed aan de infrastructuur. In 2018 is vooral geïnvesteerd op het vergroten van de capaciteit van personeel (5 procent toename), voornamelijk op de beheerfuncties. Ook zien wij een stijging van i-functies als brug tussen de ICT en de business (zoals informatiemanagers). Informatiebeveiliging daarentegen is vergelijkbaar met vorig jaar, hier lijkt voor nu voldoende capaciteit te zijn. De krappe arbeidsmarkt maakt gemeenten wel nog steeds kwetsbaar voor de afhankelijkheid van – vaak duurder – extern personeel. De uitbreiding van de beheersfuncties is bijvoorbeeld grotendeels door extern personeel ingevuld.

Deze krapte op de arbeidsmarkt is nog steeds een van de redenen waarom gemeenten meer ICT outsourcen. Het aandeel software dat extern wordt beheerd is inmiddels meer dan 30%. Gemeenten besteden daarnaast (gedeeltelijk) hun automatisering uit of intensiveren hun intergemeentelijke samenwerkingen. Dat vraagt meer regievoering, wat wij deels in de toename van i-functies terugzien. De verwachte daling van beheerfuncties doet zich daarentegen niet voor. Uit de cijfers blijkt daarnaast dat de grootte van de gemeente een rol speelt bij uitbesteden. Gemeenten met meer dan 100.000 inwoners en gemeenten met minder dan 60.000 inwoners, besteden meer taken uit dan middelgrote gemeenten. Voor kleine gemeenten ligt de argumentatie vaak bij het moeilijk verkrijgen van het juiste personeel. Bij grote gemeenten komt dit vaak door de gewenste focus op optimale dienstverlening van de kerntaken.

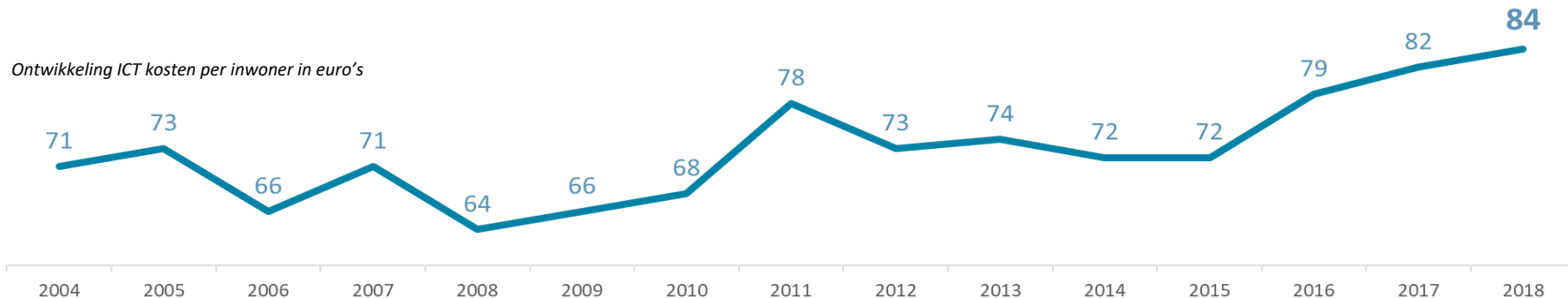
Ontwikkelingen als de omgevingswet, smart city, common ground en regie bij de burger vragen steeds meer van de ICT-functie. De stijging in ICT kosten zal in de komende jaren dan ook doorzetten is onze verwachting.



2. ICT KOSTEN 2018 STIJGEN TOT 84 EURO PER INWONER

De deelnemende gemeenten in de benchmark besteedden in 2018 gemiddeld € 84 per inwoner aan ICT. Een stijging van 2,5% ten opzichte van voorgaand jaar. Grote gemeenten (100.000+) besteden per inwoner meer aan ICT, terwijl kleinere gemeenten minder uitgeven. De gemeenten met een omvang tussen de 60.000 en 100.000 inwoners gaven per inwoner minder uit aan ICT. Deze gemeenten zijn groot genoeg om te profiteren van schaalvoordeel en klein genoeg waardoor de complexiteit beperkt blijft.

Na een periode van relatieve constante ICT kosten per inwoner, zijn de laatste drie jaar de ICT kosten per gemeente gestegen. Deze toename is vooral zichtbaar in stijgende personele capaciteit (in fte) en hogere softwarekosten. Gemeenten investeren in digitale dienstverlening en leggen het beheer van software in toenemende mate bij de leverancier. Technologische ontwikkelingen worden toegepast in bedrijfsvoering en dienstverlening.

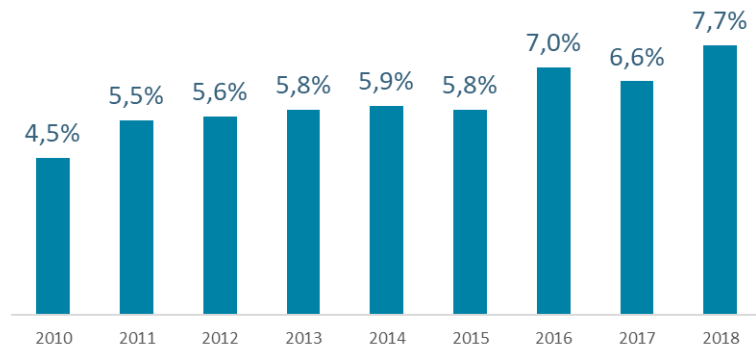


3. ICT STEEDS GROTER AANDEEL IN DE GEMEENTELIJK BEGROTING

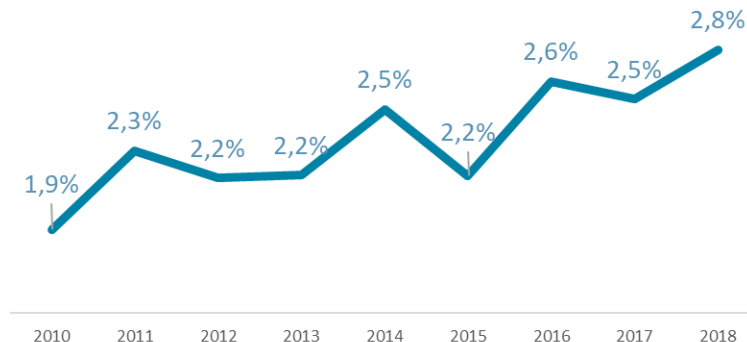
De toenemende digitalisering in de maatschappij maakt organisaties 'ICT intensiever'. Dat zien we ook terug bij gemeenten. De totale omvang van het personeelsbestand neemt al enkele jaren af. De omvang van ICT personeel daarentegen neemt toe en daarmee het aandeel van ICT personeel in de totale capaciteit ook. In 2018 gaat 7,7% van de capaciteit naar personeel, 2010 bedroeg dit nog 4,5%.

Het aandeel van de ICT kosten in de gemeentelijke exploitatie neemt ook toe. In 2010 besteedden gemeenten 1,9% van het gemeentelijk budget aan ICT, in 2018 is dit toegenomen naar 2,8%.

Percentage ICT personeel van totale gemeentelijke capaciteit



Percentage ICT kosten van totale gemeentelijke exploitatie

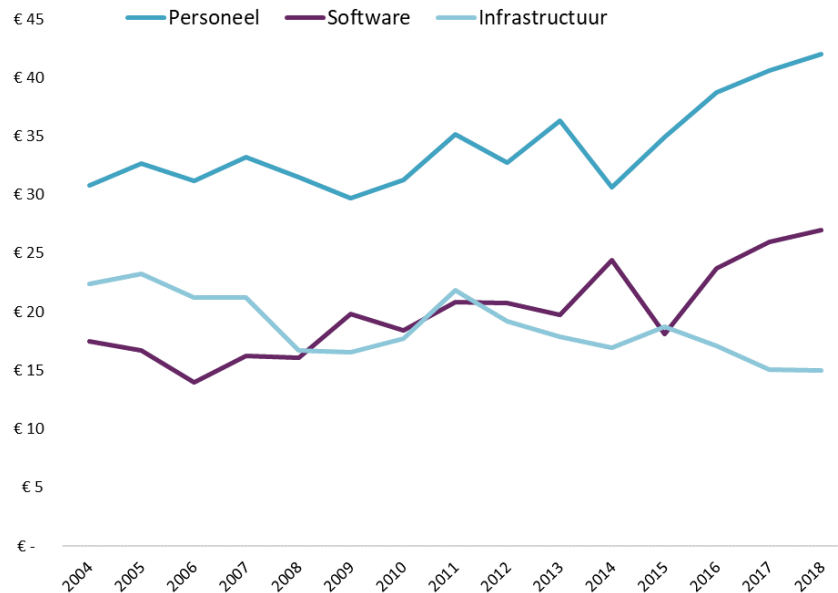


4. MEER DAN 80% BESTAAT UIT INZET PERSONEEL EN SOFTWARE

Een steeds groter deel van de ICT uitgaven gaan naar software omdat het beheer van software in toenemende mate wordt uitbesteed. Opmerkelijk is dat tot 2016 de software- en personeelskosten communicerende vaten waren: steeg de een dan daalde de ander. In de afgelopen drie jaar laten beide onderdelen een stijging zien en zijn ze samen verantwoordelijk voor 82% van de totale kosten. In 2005 was dat nog 69%. De infrastructuurkosten zijn vergelijkbaar laag met vorig jaar; hier lijkt het minimum te zijn bereikt.

De personeelskosten stijgen dit jaar verder vooral door meer capaciteit (5%), voornamelijk op (technische) beheerfuncties. Ook zien we dit jaar (weer) de kosten voor de functies van informatiemanagement toenemen. Opvallend zijn daarnaast de toename van databasebeheer functies (50%), Informatiebeveiliging is echter constant gebleven met vorig jaar.

De softwarekosten stijgen de afgelopen jaar fors. De toename is mede het gevolg van een groei in SaaS producten (ASP of Cloud). In die kosten zitten immers ook de kosten voor infrastructuur en beheer verdisconteerd. Daarnaast hebben gemeenten nog steeds een uniek en complex applicatielandschap.



Verdeling per kostencomponent per inwoner

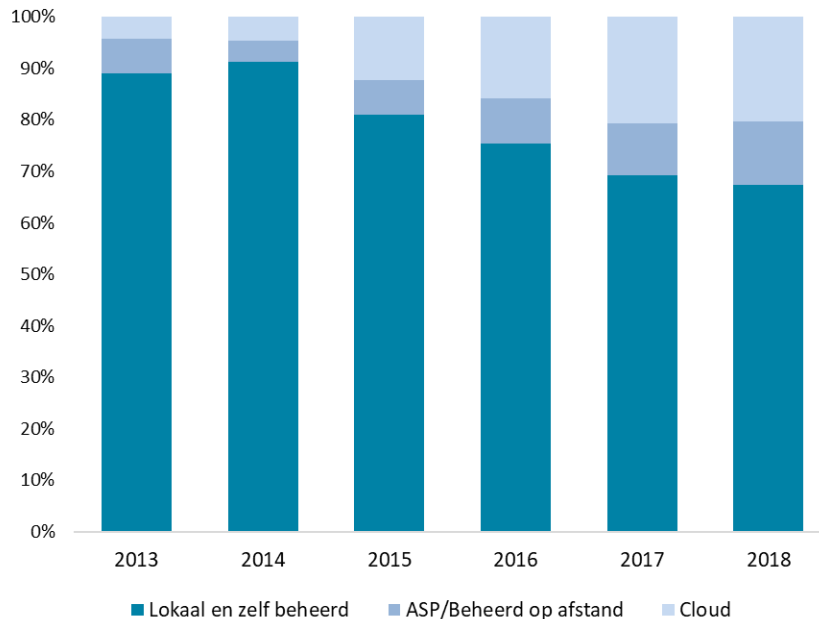
5. STEEDS MINDER SOFTWARE IN EIGEN BEHEER

Het beheer van software besteden gemeenten in toenemende mate uit. Circa 10% van de software in 2013 is in beheer bij een derde partij, in 2018 is dit opgelopen tot meer dan 30%.

Terwijl het percentage applicaties dat buiten de deur staat gestaag toeneemt, blijft het aantal beheersfuncties in de afgelopen jaren redelijk constant. Het schommelt sinds 2010 tussen 27 en 35 fte per 100.000 inwoners. In tegenstelling tot de verwachting, zien we geen neerwaartse trend in het aantal beheersfuncties bij gemeenten. Gemeenten gaan stapsgewijs over naar meer software als dienst. Afschalen van de beheersfunctie is in deze fase kennelijk nog niet mogelijk. De afname van zelfbeheerde software heeft wel z'n beslag op server- en storage kosten. Die zijn in dezelfde periode mede daardoor gedaald met ruim 30% naar € 4 per inwoner.

De kosten verdwijnen echter niet. De kosten voor beheer en infrastructuur worden door de leveranciers verdisconteerd in de prijs voor de softwaredienst. De stijging van de softwarekosten bedraagt in dezelfde periode € 7 per inwoner, maar is aan meer factoren te wijten dan de transitie van software naar softwaredienst. Zo hebben de extra taken vanuit de decentralisaties in het sociaal domein en het zaakgericht werken ook geleid tot hogere softwarekosten.

Verdeling beheervorm software



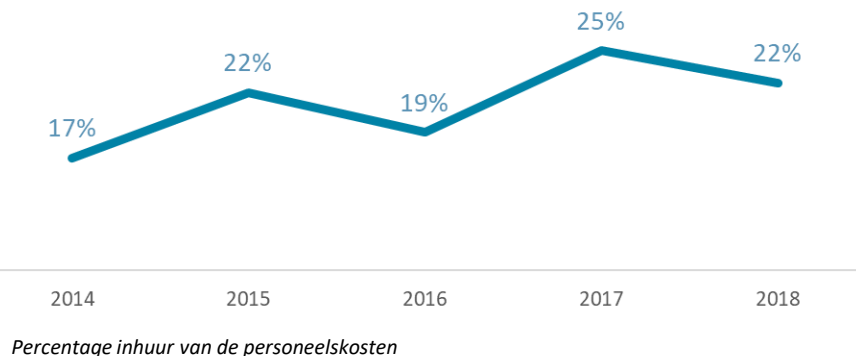
6. GEMEENTEN NOG STEEDS AFHANKELIJK VAN EXTERN PERSONEEL

De kosten voor ICT personeel stijgen in 2018 naar 42 euro per inwoner. De capaciteit van personeel (in fte per 100.000 inwoners) is in 2018 met 5% toegenomen, terwijl de kosten per fte vergelijkbaar zijn met voorgaand jaar. Het aandeel inhuur van de personeelskosten blijft net als voorgaande jaren hoog en is gemiddeld 22% van de totale personeelskosten, een lichte daling ten opzichte van voorgaand jaar.

De gemeentegrootte is in mindere mate van invloed op het aandeel van inhuurkosten. Zo ligt het percentage voor kleine gemeenten op 25%, voor middelgrote gemeenten op 19% en voor grote gemeenten op 23%.

Opvallend is dat bij gemeenten binnen de regio Randstad een groter deel van de personeelskosten aan inhuur wordt besteed dan gemeenten buiten deze regio. Het percentage van gemeenten binnen de randstand regio ligt op 27% en daarbuiten ligt het percentage op 18%.

De komende jaren zal de behoefte bij gemeenten aan voldoende gekwalificeerd ICT personeel naar verwachting verder groeien. De krapte op de arbeidsmarkt voor deze functies zal de afhankelijkheid van externe capaciteit daarmee nog wel hoog houden. Dat vraagt strategisch personeelsbeleid, opleiden van eigen personeel én (extra) inspanning om een aantrekkelijke werkgever te zijn.



Randstadregio

27%

Buiten Randstad

18%

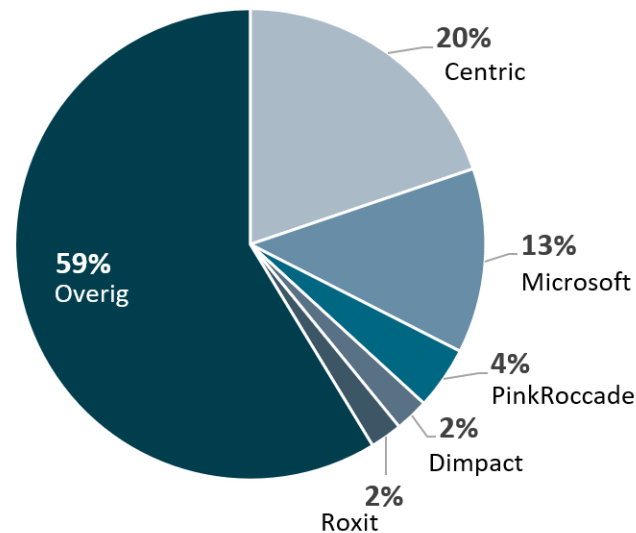
7. SOFTWAREMARKT IS VERSNIPPERD

Afgelopen jaar constateerde we dat het beeld, dat in de gemeentelijke softwaremarkt twee partijen zo dominant zijn dat er sprake lijkt van een duopolie, enige nuance behoeft.

Ook de cijfers van dit jaar laten zien dat Centric de grootste gemeentelijke ICT-leverancier is (marktaandeel van 20%, in lijn met vorig jaar). PinkRoccade is gedaald in marktaandeel met 3 procentpunt naar 4%. Het marktaandeel van Microsoft is flink gestegen van 4% naar 13%. Daarbij dient opgemerkt te worden dat veel deelnemers van de benchmark – in tegenstelling tot afgelopen jaar – op ons verzoek de leverancier van de software hebben vermeld in plaats van de softwarebroker.

Centric levert aan gemeenten vooral software voor het primair proces (aandeel van 35%), PinkRoccade voor de mid-office (14% aandeel) en Microsoft de kantoorautomatisering (meer dan 80%). Een enkele gemeente neemt hiervoor ook producten van Google af.

Het unieke en complexe applicatielandschap van gemeenten is mede zichtbaar door de overige 59% dat wordt verdeeld over meer dan 500 (!) ICT-softwareleveranciers. De markt is dan ook zeer versnipperd.



Verdeling softwarekosten leveranciers

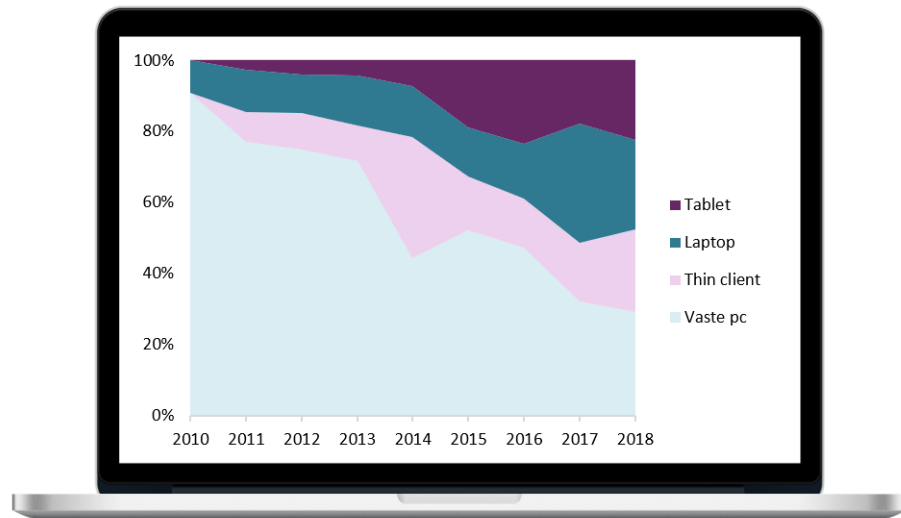
8. VASTE PC VERDWIJNT: OPMARS LAPTOP EN THIN CLIENT

Vaste PC's verdwijnen van de werkplekken bij gemeenten. Nog maar 30% van de werkplekken is een PC. In 2010 was dit nog 90%. Thin clients en laptops zijn de afgelopen jaren populair geworden. Dit herkennen wij ook bij de aanbestedingen die M&I/Partners begeleidt. Vrijwel in alle gevallen worden laptops of thin clients als mogelijkheid aangeboden die voldoen aan de eisen.

Op basis van de cijfers van de benchmark zijn de kosten voor de gemanageerde werkplek gelijk voor de laptop en de thin client. De totale kosten van het beheren van een werkplek zijn dus gelijk voor de twee werkplektypes. De hogere kosten voor de aanschaf van laptops zijn vergelijkbaar met de kosten van een virtuele omgeving voor thin clients. Tablets worden in bijna alle gemeenten ingezet als extra device naast een laptop of thin client.

Gemeenten hebben vaak één voorkeurstype van een werkplek, waarmee minimaal 40% van de werkplekken wordt ingevuld. De overige werkplekken worden anders ingevuld. Hieraan worden andere eisen gesteld. Bijvoorbeeld de servicedesk die vaste pc's krijgt in plaats van laptops, of medewerkers die een tweede device krijgen.

* hieronder vallen de kosten voor aanschaf, beheer en software van een werkplek



Verdeling type werkplekken

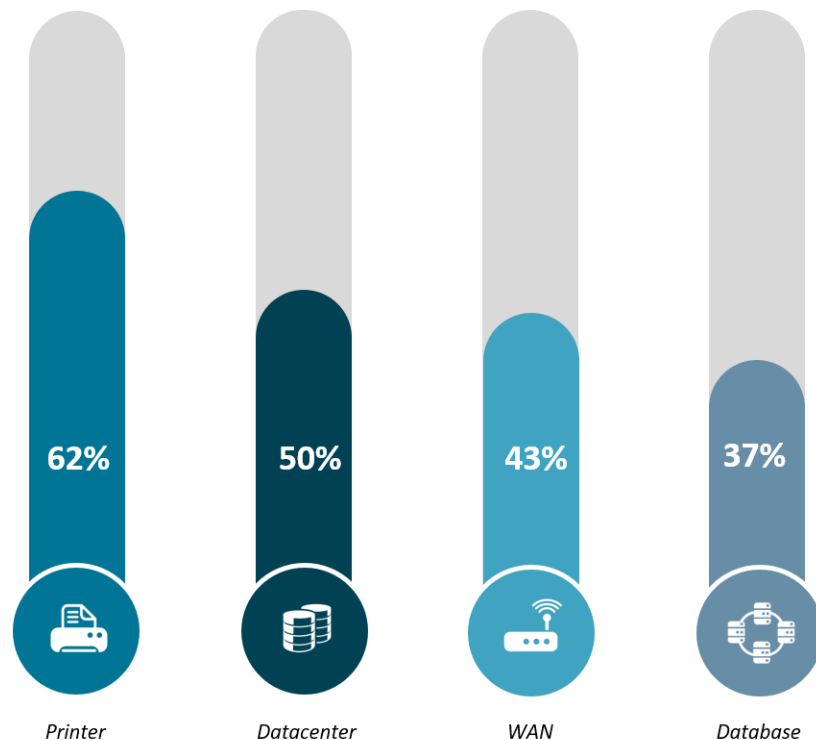
Onder werkplek verstaan wij een de fysieke werkplek zoals, PC, iPad, laptop en desktop. Een medewerker kan dus meerdere werkplekken hebben.

9. OMVANG GEMEENTE MEDE BEPALEND VOOR KEUZE UITBESTEDEN

Nieuw in deze ICT Benchmark Gemeenten 2019 is de uitvraag naar mate van ICT in eigen beheer en ICT in beheer door externe partijen (outsourcing). Opvallend is dat de gemeentegrootte in hoge mate van invloed is op de mate van uitbesteden.

Grote (100.000+) en kleine (< 60.000) gemeenten besteden het meest uit. Gemeenten met tussen de 60.000 en 100.000 inwoners besteden het minst uit. De argumenten om uit te besteden verschillen wel per gemeentegrootte. Zo wordt het voor kleine gemeenten steeds moeilijker om goed gekwalificeerd ICT-personeel te vinden en/of vast te houden. Uit de benchmark blijkt de afhankelijkheid van extern personeel bij kleine gemeenten ook het grootst. Voor grotere gemeenten zijn er vaak andere redenen om uit te besteden, zoals de behoefte om te focussen op de kernactiviteiten

De eerste onderdelen die gemeenten uitbesteden zijn printers en datacenters. 62% van de gemeenten hebben aangegeven volledig of gedeeltelijk de printers en het beheer door andere partijen te laten uitvoeren en 50% van de gemeenten de datacenter(s). Daarna volgen WAN (43%) en databases (37%). Meer dan 90% van de gemeenten hebben minimaal één onderdeel uitbesteed.



10. ICT-KOSTEN BLIJVEN DE KOMENDE JAREN STIJGEN

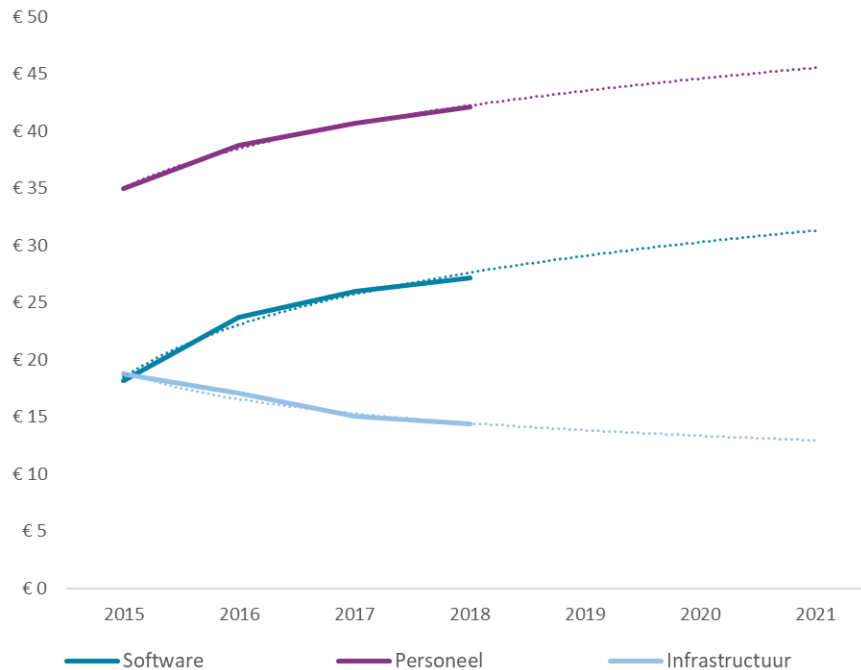
Al jaren stijgen de ICT kosten bij gemeenten. Wij verwachten dat deze stijging door blijft zetten, met name op de onderdelen personeel en software. Over de komende 3 jaar schatten we de totale stijging tussen 5 en 8 euro per inwoner. Belangrijke oorzaken liggen in een toenemende vraag naar personeel en de beweging software als een dienst af te nemen.

Toenemende vraag personeel

De grootste stijging van kosten zien we in de personele capaciteit. In de afgelopen vier jaar zijn deze kosten met 3 euro per inwoner toegenomen. De behoefte aan ICT personeel blijft de komende jaren stijgen. Gemeenten doen investeringen in hun beheerorganisatie en ook transformaties als de nieuwe omgevingswet, common ground, data gestuurd werken, smart cities en robotisering doen een toenemend beroep doen op de informatieadvies- en ontwikkelfuncties.

Software als een dienst

De softwarekosten stijgen vooral door een toename van het gebruik van Software as a Service (ASP of Cloud). In die kosten zitten immers ook de kosten voor infrastructuur en beheer verdisconteerd. Ondanks het verleggen van deze taken, is onze verwachting dat er meer IT capaciteit binnen de organisatie gevraagd wordt. Ook hebben gemeenten, ondanks alle pogingen tot standaardisatie en harmonisatie nog steeds een uniek en complex applicatielandschap.



Verwachte verdeling per kostencomponent per inwoner

HOOFDSTUK 2 RESULTATEN HILVERSUM

1

Samenvatting Hilversum

2

Aantallen en kosten

3

Verdieping Hilversum

4

Vergelijking op kosten per inwoner

5

Overzichten per kostencomponent

SAMENVATTING HILVERSUM

De ICT kosten van Hilversum bedragen 75 euro per inwoner. Dit is 9 euro minder dan het gemiddelde van de benchmark 2019 en 3 euro minder ten opzichte van het gemiddelde van gemeenten met minder dan 100.000 en meer dan 60.000 inwoners.



€ 75

VERDIEPING HILVERSUM

Hilversum
is in dit rapport
aangeduid met
de letters

GAO

ICT Benchmark Gemeenten

De ICT Benchmark Gemeenten 2019 heeft betrekking op boekjaar 2018. De jaartallen die hierna genoemd worden hebben betrekking op een boekjaar.

Geanonimiseerde gegevens

De gegevens van de deelnemer zijn geanonimiseerd. In de rapportage zijn de namen van alle deelnemers vervangen door letters. Op de meeste onderdelen in dit rapport wordt expliciet een uitkomst gepresenteerd van de eigen organisatie tenzij deze letters zijn vermeld. Dit rapport heeft een vertrouwelijk karakter. Verspreiding mag alleen met toestemming van de deelnemers en M&I/Partners.

AANTALLEN

Inwoners
90.198

Begroting
€ 261M

Medewerkers
708

Werkplekken
1.194

Medewerkers (fte)
582

Accounts
916

ICT KOSTEN

Totale ICT kosten
€ 6,8M

Software
€ 2,3M

Werkplekken
€ 0,1M

Personeel
€ 3,7M

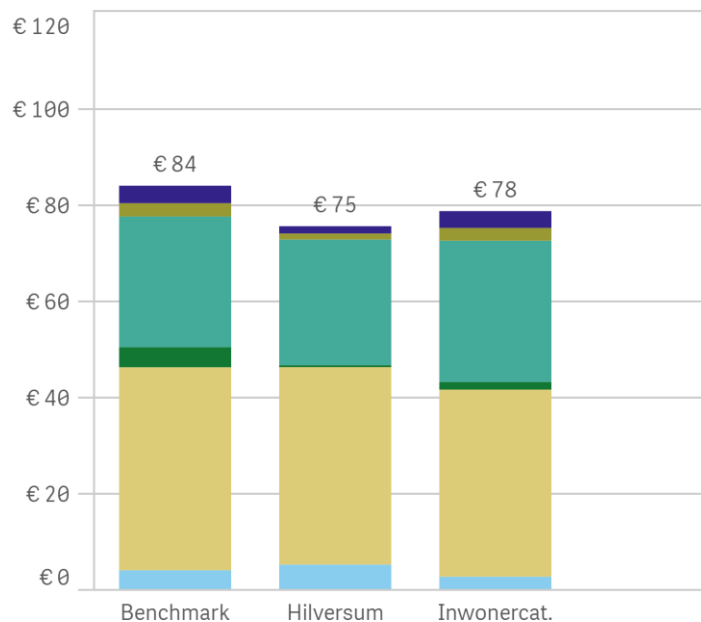
Server & Storage
€ 0,0M

Netwerk & Data
€ 0,5M

Spraak & Beeld
€ 0,1M

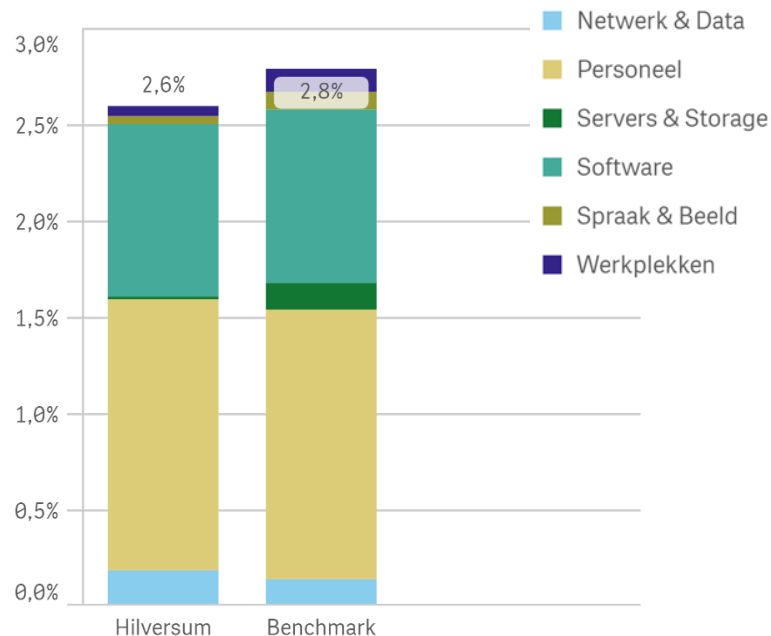
KOSTEN PER INWONER

Hieronder zijn de kosten van Hilversum 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 100.000 en meer dan 60.000 inwoners.

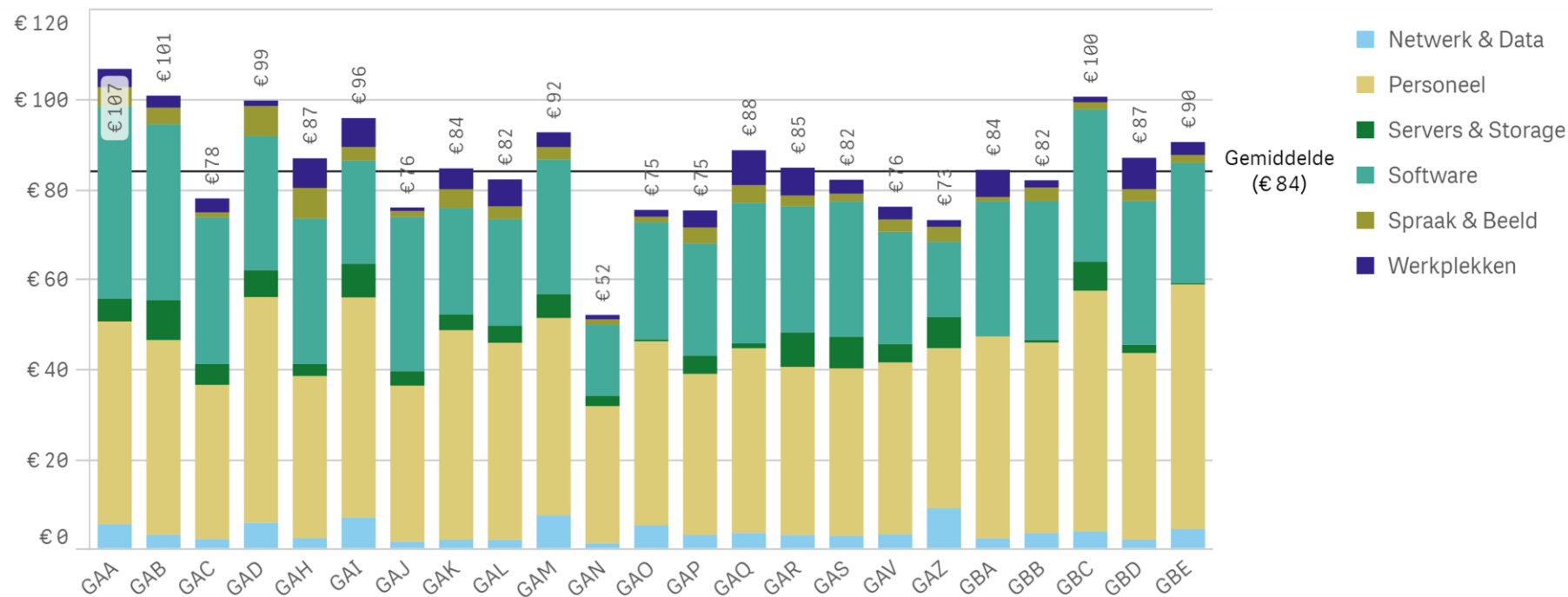


% T.O.V BEGROTING

Hieronder zijn de kosten van Hilversum uitgedrukt in percentage van de totale gemeentelijke begroting. De gemeente is afgezet tegen de algehele benchmark.



KOSTEN PER INWONER PER GEMEENTE



VERDELING ICT KOSTEN PER INWONER

Totale ICT-kosten

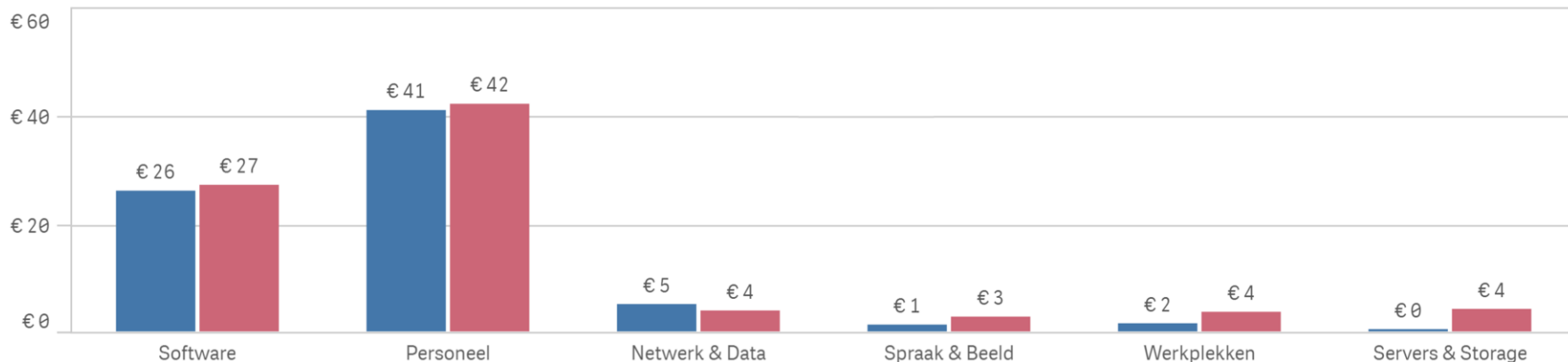
6,8M

Totale ICT kosten per inwoner

€ 75 € 84
Benchmark

■ Hilversum ■ Benchmark

Kosten per inwoner



SOFTWARE

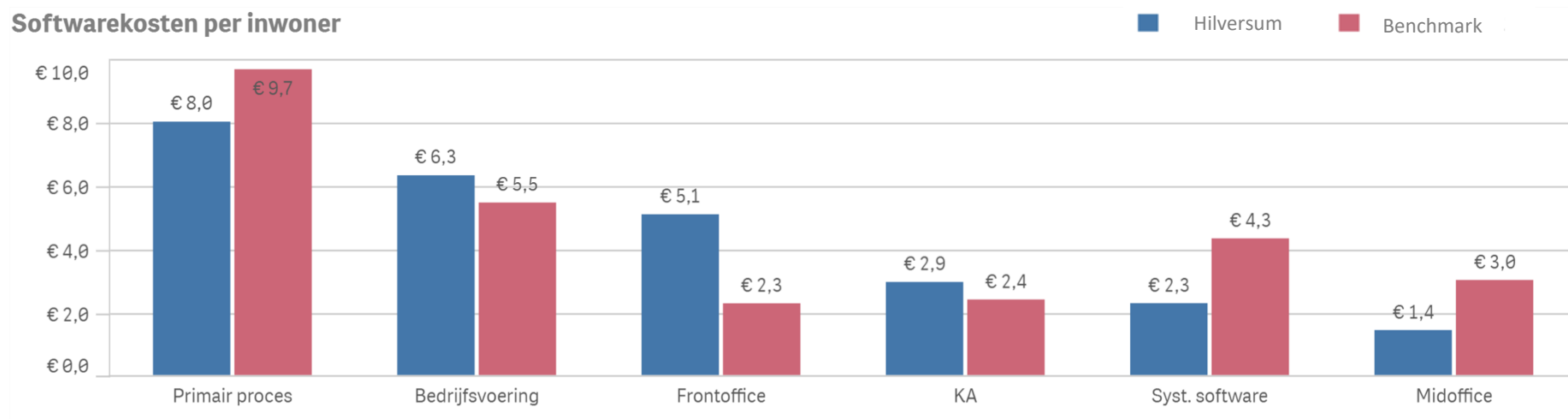
Totale softwarekosten

2,35M

Softwarekosten per inwoner

€ 26^{€ 27}
Benchmark

Softwarekosten per inwoner



PERSONEEL

Totale personeelskosten

3,69M

Personeelskosten per inwoner

€ 41 ^{€ 42}
Benchmark

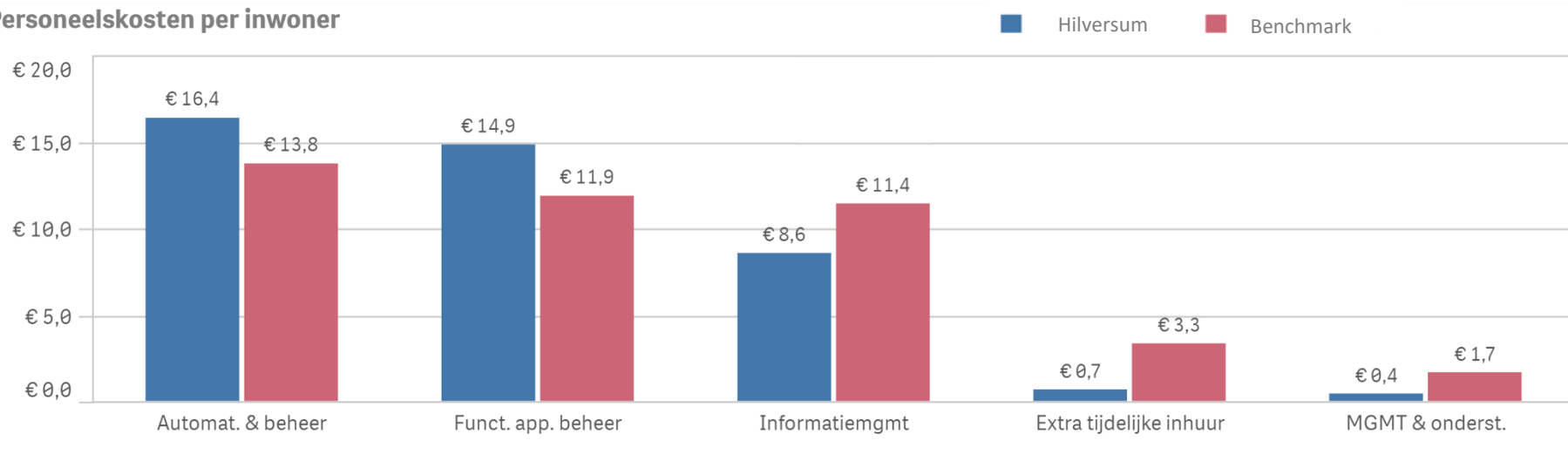
% Inhuur

13% ^{22%}
Benchmark

% Decentraal

0% ^{16%}
Benchmark

Personeelskosten per inwoner



PERSONEEL

	Fte's Hilversum	Fte's benchmark	Kosten per functie	Kosten per functie benchmark	Verschil	Kosten per fte	Kosten per fte benchmark
Totalen	46,5	45,5	€ 3.632k	€ 3.496k	€ 136k	€ 78k	€ 77k
Management en ondersteuning	0,3	1,7	€ 39k	€ 150k	€ -111k	€ 117k	€ 89k
Leidinggevenden I&A	0,3	0,7	€ 39k	€ 80k	€ -42k	€ 117k	€ 115k
Ondersteuning	0,0	1,0	€ 0k	€ 70k	€ -70k	-	€ 71k
Informatiemanagement functies	9,2	11,8	€ 773k	€ 1.032k	€ -259k	€ 84k	€ 88k
Informatiemanagement & analyse	6,7	4,2	€ 531k	€ 357k	€ 175k	€ 80k	€ 85k
Leidinggeven I-functies	1,0	0,6	€ 107k	€ 61k	€ 47k	€ 107k	€ 99k
Informatiebeveiliging	1,0	1,3	€ 85k	€ 116k	€ -32k	€ 85k	€ 88k
Architect	0,5	1,1	€ 50k	€ 105k	€ -55k	€ 99k	€ 93k
Service manager (regie)	0,0	1,1	€ 0k	€ 97k	€ -97k	-	€ 86k
Projectleiders/medewerkers	0,0	3,4	€ 0k	€ 296k	€ -296k	-	€ 87k
Automatiserings- en beheerfuncties	20,3	17,1	€ 1.480k	€ 1.242k	€ 238k	€ 73k	€ 72k
Systeembeheer	9,0	6,5	€ 690k	€ 470k	€ 219k	€ 77k	€ 72k
Helpdesk / servicedesk	5,3	3,9	€ 310k	€ 244k	€ 66k	€ 59k	€ 62k
Technisch applicatiebeheer	3,0	3,6	€ 220k	€ 290k	€ -70k	€ 73k	€ 81k
Leidinggeven A-functies	2,0	0,9	€ 185k	€ 88k	€ 97k	€ 93k	€ 95k
Databebeheer	1,0	1,1	€ 76k	€ 84k	€ -8k	€ 76k	€ 77k
Changemanager	0,0	0,2	€ 0k	€ 9k	€ -9k	-	€ 36k
Telefoniebeheer	0,0	0,9	€ 0k	€ 57k	€ -57k	-	€ 66k
Functioneel applicatiebeheer functies	16,7	14,9	€ 1.341k	€ 1.072k	€ 268k	€ 80k	€ 72k
Functioneel applicatiebeheer	16,7	14,9	€ 1.341k	€ 1.072k	€ 268k	€ 80k	€ 72k

NETWORK & DATA

Totale netwerk- & datakosten

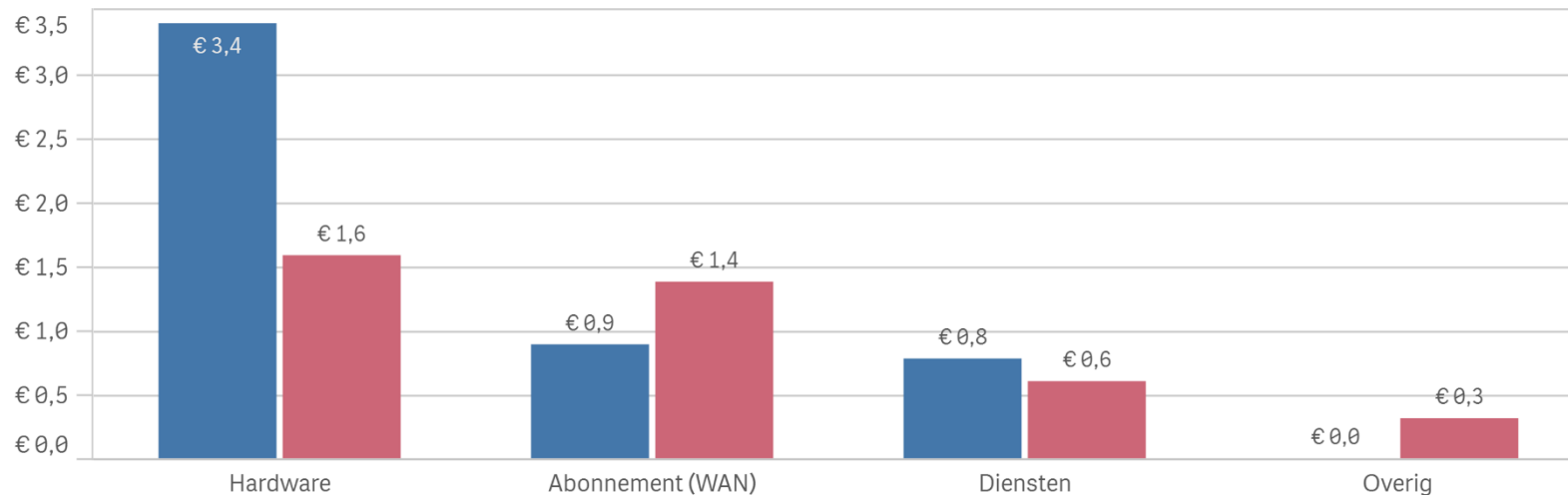
Netwerk- & datakosten per inwoner

0,45M

€ 5^{€ 4}
Benchmark

Netwerk- & datakosten per inwoner

■ Hilversum ■ Benchmark



SPRAAK & BEELD

Totale spraak- & beeldkosten

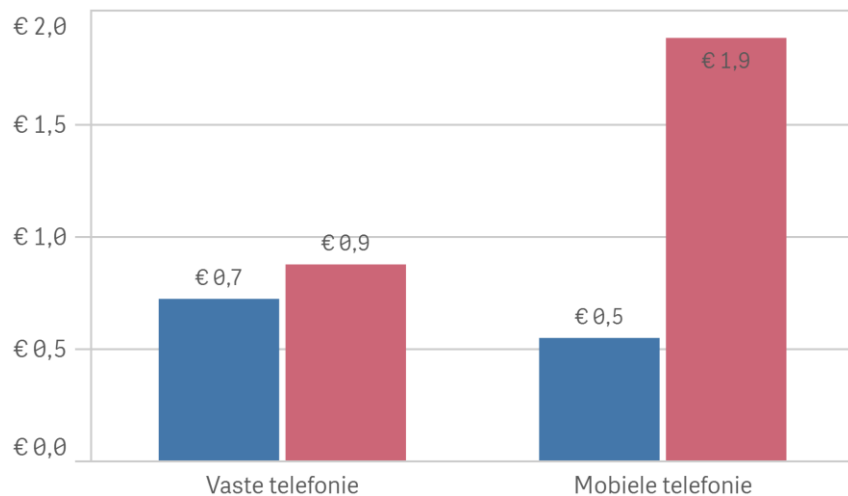
Spraak- & beeldkosten per inwoner

■ Hilversum ■ Benchmark

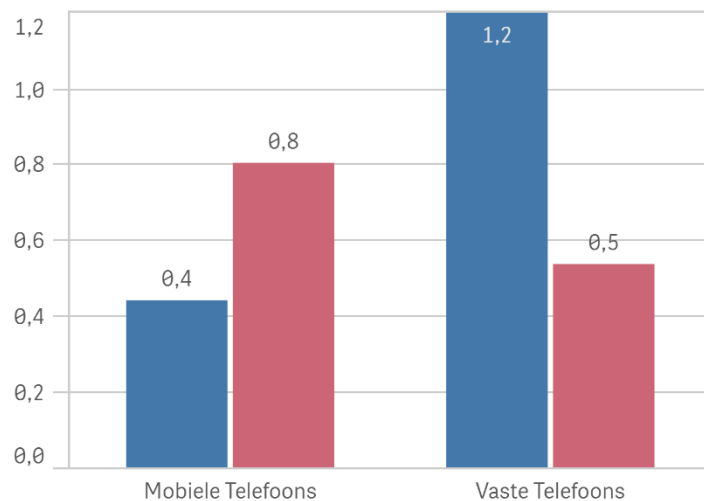
0,11M

€ 1^{€ 3}
Benchmark

Spraak- & beeldkosten per inwoner



Type telefoons per medewerker



WERKPLEKKEN

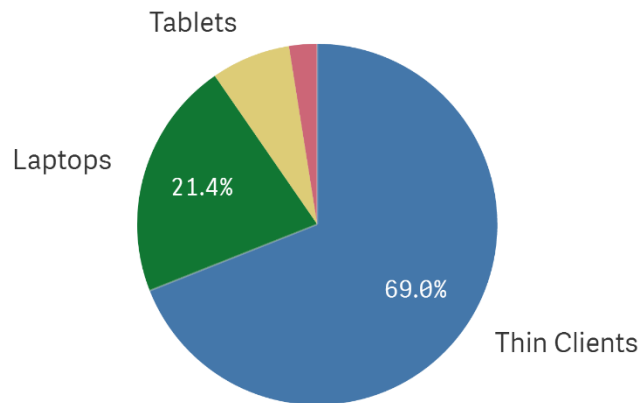
Totale werkplekkosten

0,14M

Werkplekkosten per inwoner

€ 2 ^{€ 4}
Benchmark

Verhouding verschillende type ICT werkplekken



Werkplekken per medewerker

1,7 ^{1,6}
Benchmark

Werkplekkosten per werkplek

€ 114 ^{€ 248}
Benchmark

Gebruikersaccounts per medewerker

1,2 ^{1,3}
Benchmark

SERVERS & STORAGE

Totale servers- & storagekosten

Server- & storagekosten per inwoner

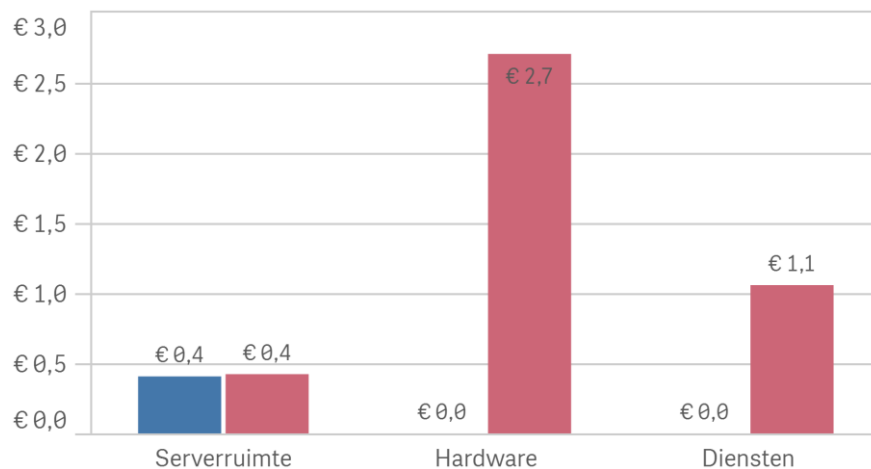
■ Hilversum

■ Benchmark

0,04M

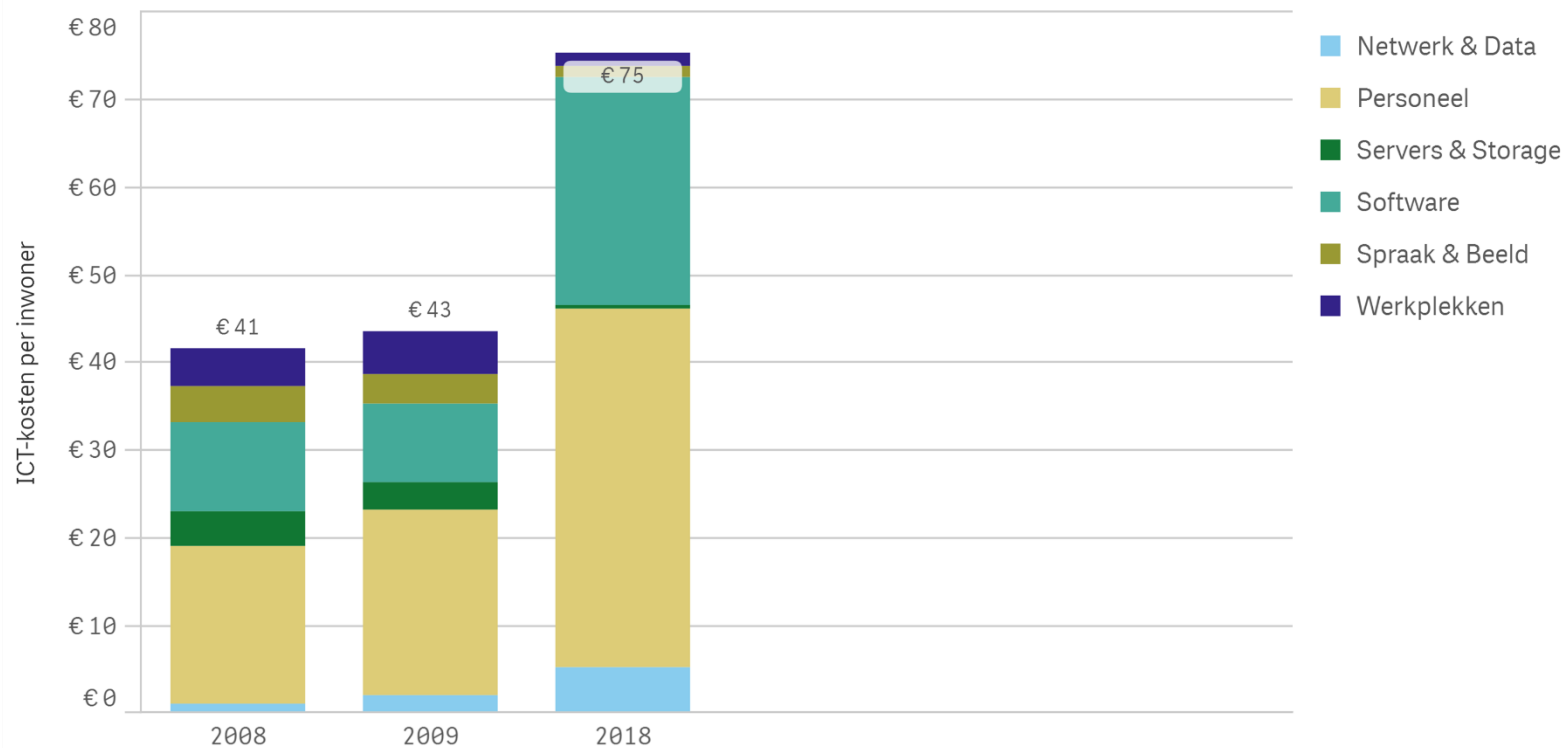
€ 0 ^{€ 4}
Benchmark

Server- & storagekosten per inwoner



ONTWIKKELING KOSTEN HILVERSUM

Kosten per inwoner - alle deelname jaren



VOLWASSENHEID

Huidige ICT-volwassenheid

1,3 ^{1,6}
Benchmark

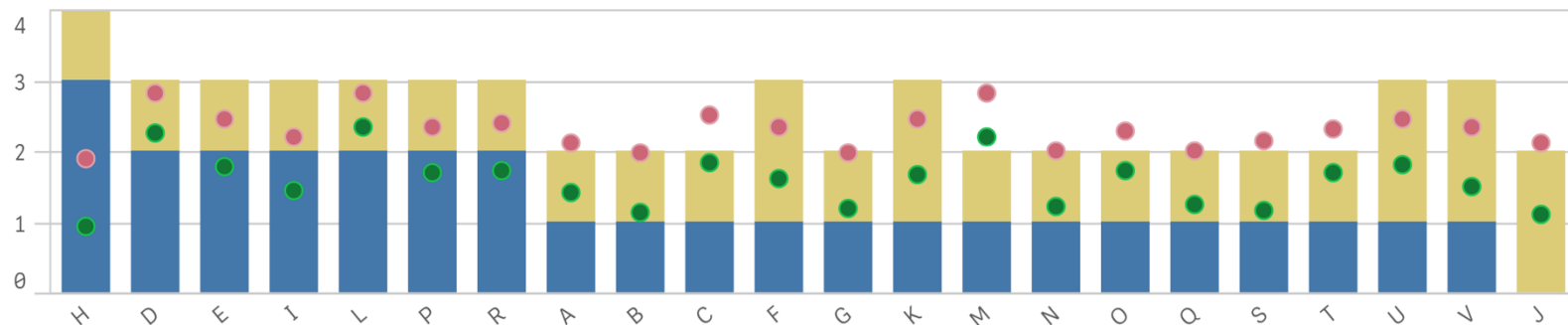
Gewenste ICT-volwassenheid

2,5 ^{2,3}
Benchmark

Gewenste groei ICT-volwassenheid

0,4 ^{1,1}
Benchmark

ICT-Volwassenheid: huidig en groei



A Architectuur

B Beheersbaarheid van werkzaamheden en capaciteitsplanning

C Beschikbaarheid van ICT

D Beveiliging

E Compliance

F Configuratiebeheer

G Educatie en training van eindgebruikers

H Evaluatie van IT-dienstverlening

I Gebruik van Service Levels (SLA's) naar eindgebruikers

J Gegevensbeheer (kwaliteit van data)

K Governance

L Hulp voor eindgebruikers (helpdesk)

M ICT management en planvorming

N ICT performance en capaciteitsmanagement

O Identificatie en allocatie van kosten

P Incident- en probleembeheer

Q Leverancierbeheer

R Operationele ICT planning en samenwerkingscultuur

S Professionalisering ICT werkprocedures

T Projectmatig werken

U Veiligheidsbeheer en risicobeperking (rekencentrum, uitwijk)

V Wijzigingsbeheer (change management)

■ Huidig

● Benchmark huidig

■ Gewenst

● Benchmark gewenst

BASIS ICT KOSTEN

Kosten Basis-ICT Dienstverlening

€ 23 € 25
Benchmark

Definitie Basis-ICT dienstverlening

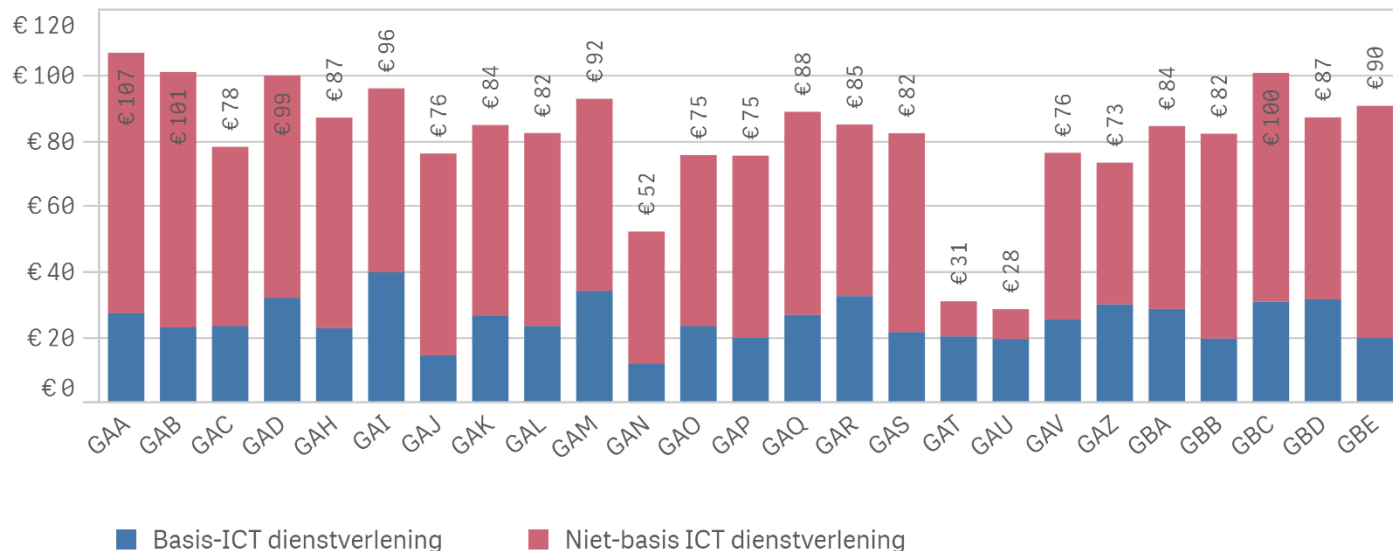
Basis-ICT dienstverlening omvat:

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

Dit pakket aan diensten kan worden afgenomen bij een externe ICT-beheerder, zoals SSC/RID.

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

Kosten Basis-ICT dienstverlening per inwoner



GEMANAGEDE WERKPLEK

Kosten per gemanageerde werkplek

€ 789 € 869
Benchmark

Definitie gemanageerde werkplek

Software:

- Kantoorautomatiseringssoftware
- Systeemsoftware

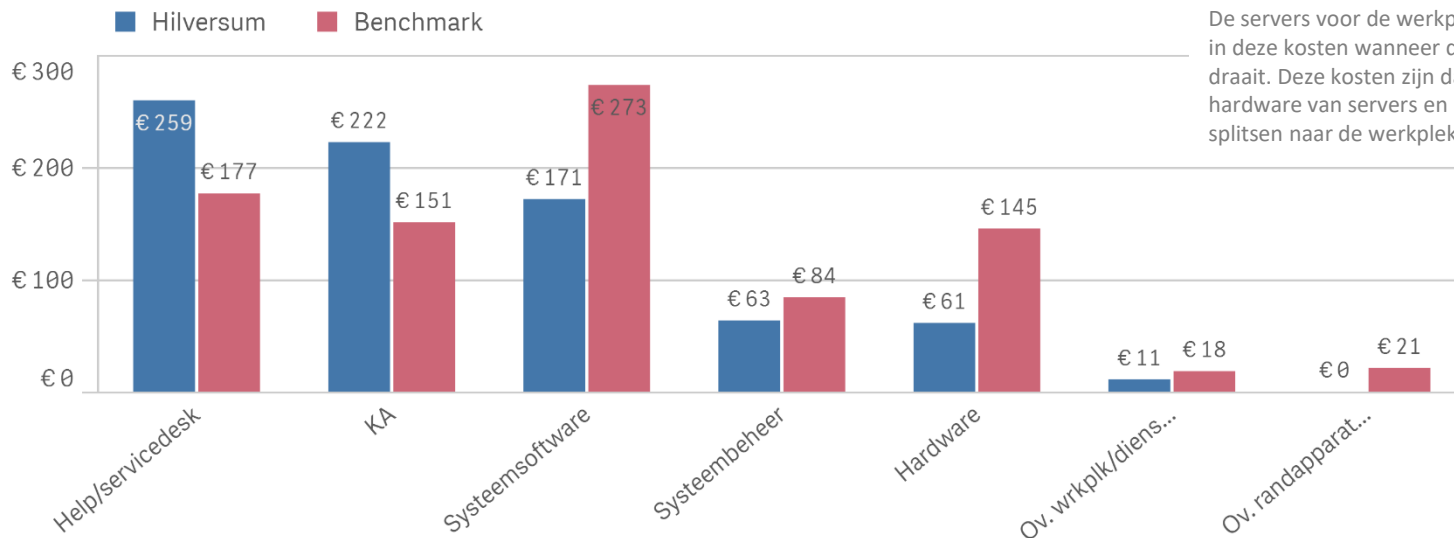
Hardware:

- Hardware werkplekken
- Overige kosten werkplekken / dienstverlening
- Overige kosten randapparatuur

Personeel:

- Systeembeheer voor de werkplek
- Helpdesk / servicedesk

Onderdelen van de gemanageerde werkplek per werkplek per jaar



De servers voor de werkplekken zijn niet meegenomen in deze kosten wanneer de werkplek op eigen servers draait. Deze kosten zijn dan verwerkt onder de hardware van servers en storage en zijn niet uit te splitsen naar de werkplek.

HOOFDCONCLUSIE

“ Hilversum besteedt 9 euro per inwoner minder aan ICT dan het benchmarkgemiddelde, grotendeels door verouderde en financieel afgeschreven infrastructuur. ”



CONCLUSIE

De ICT kosten van Hilversum in 2018 bedragen 75 euro per inwoner en zijn 9 euro onder het benchmarkgemiddelde. Hilversum besteedt op alle onderdelen onder het gemiddelde, met uitzondering van netwerk en data. Voor servers en storage worden nauwelijks kosten gemaakt; de bestaande infrastructuur is nog in gebruik maar financieel al afgeschreven.

- De personeelskosten bedragen 41 euro per inwoner en zijn 1 euro lager dan de benchmark. Op onderdelen zijn echter wel verschillen zichtbaar. De loonkosten per fte zijn vergelijkbaar met het gemiddelde.
 - Hilversum heeft een grotere capaciteit aan automatisering en beheerfuncties, specifiek systeembeheer. Ook op functioneel applicatiebeheerders is er meer capaciteit aanwezig dan gemiddeld. Dit verklaart ook de hogere capaciteit (in Fte) aan leidinggevende op deze functies.
 - In tegenstelling tot voorgaande A-functies, is voor Informatiemanagement functies (I-functies) een lagere bezetting aanwezig. Hilversum beschikt niet over specifieke capaciteit van projectleiders.
 - Opvallend is daarnaast het ontbreken van specifieke bezetting voor ondersteuning van de afdeling.
 - De afhankelijkheid van – vaak duurder – externe capaciteit is in Hilversum minder dan gemiddeld. In totaal gaat 13% van de personele kosten naar inhuur, het benchmarkgemiddelde is 22%.

CONCLUSIE

- De softwarekosten bedragen 26 euro per inwoner en zijn 1 euro lager dan de benchmark. Ondanks dat de totale softwarekosten dicht bij het benchmarkgemiddelde liggen, zijn er wel duidelijke verschillen te zien binnen de subcomponenten.
 - De kosten voor de primair proces software zijn 2 euro minder dan het benchmarkgemiddelde. Dit wordt grotendeels veroorzaakt door lagere kosten voor de software van het domein volkshuisvesting, ruimtelijke ordening en stedelijke Vernieuwing.
 - De kosten voor de bedrijfsvoeringsoftware zijn 1 euro hoger dan het benchmarkgemiddelde. Dit wordt veroorzaakt door het relatief dure pakket voor de financiële administratie.
 - De kosten voor de frontoffice systemen zijn 5 euro per inwoner en zijn daarmee 2 keer zo hoog als het benchmarkgemiddelde. Dit wordt veroorzaakt door de kosten aan 'mijn gemeente', met dure Pazio applicaties.
 - De kosten voor midofficesoftware zijn daarentegen weer de helft lager dan het benchmarkgemiddelde. Hilversum heeft relatief lage kosten voor het zaakstelsel.

CONCLUSIE

- De infrastructuurkosten bedragen 8 euro per inwoner en zijn 6 euro lager dan de benchmark. Op bijna alle componenten (netwerk en data, spraak en beeld, werkplekken, server en storage) zijn de kosten lager dan gemiddeld. Belangrijke reden hiervoor ligt in het gegeven dat onderdelen van de infrastructuur en hardware nog steeds in gebruik zijn, terwijl ze financieel al zijn afgeschreven. Dit geldt voor de componenten:
 - Spraak en beeld, waar het gemiddelde ligt op 3 euro per inwoner, zijn de kosten van Hilversum 1 euro per inwoner. Hilversum heeft daarnaast aanzienlijk meer (goedkope) vaste telefoons (1,2 per medewerker), dan mobiele telefoons (0,4 per medewerker).
 - Werkplekken, de kosten bedragen 2 euro per inwoner, dat is 2 euro onder het gemiddelde.
 - Server en storage, de kosten bedragen minder dan 50 cent per inwoner, dat is afgerond 4 euro per inwoner onder het gemiddelde.
- Dit geldt niet voor netwerk en data. Daar zijn de kosten 5 euro per inwoner, dat is 1 euro meer dan gemiddeld.
- Hilversum gaat de komende jaren veel investeren op gebied van hardware en infrastructuur. De verwachting is dan ook dat deze kosten aanzienlijk zullen stijgen.
- (Kwalitatieve analyse) De bestaande ICT volwassenheid beoordeelt Hilversum 0,3 punt (schaal van 4) onder het gemiddelde van de benchmark van 1,6 punt. De gewenste ICT volwassenheid ligt daarentegen 0,3 punt boven het benchmarkgemiddelde van 2,3 punt. De besturings- en beheersprocessen waar de ambitie het hoogst ligt (2 punten), zijn 'configuratiebeheer', 'gegevensbeheer', 'veiligheidsbeheer en risicobeperking' en 'wijzigingsbeheer'.
- (Kwalitatieve analyse) Voor alle 22 processen is de ambitie opgenomen, in 2 jaar tijd een toename van de volwassenheid met minimaal 1 punten te realiseren. Onze ervaring is dat een groei van 0,5 punt per jaar realistisch is.

ACHTERGROND ICT BENCHMARK GEMEENTEN

DEELNEMERS ICT BENCHMARK GEMEENTEN 2019

Amersfoort	Fryske Marren	Lansingerland	Soest
Asten	Gooise Meren	Leeuwarden	Someren
Baarn	GRID NV	Leidschedam-Voorburg	Sudwest-Fryslân
Bloemendaal	Haarlem	Meerinzicht	Tilburg
Borne	Haarlemmermeer	Nieuwegein	Utrechtse Heuvelrug
Bunnik	Heemstede	Northeast-Fryslân	Waadhoeke
De Bilt	Heerenveen	RID de Liemers	Wijk bij Duurstede
Den Helder	Hilversum	RID Utrecht	Zoetermeer
			Zwolle

HET VERHAAL ACHTER DE CIJFERS

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.

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.

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 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.



WAAROM BENCHMARKEN?

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.

UW ONLINE DASHBOARD

M&I/Partners biedt de deelnemers van de benchmark ook de mogelijkheid om hun cijfers zelf in te zien middels een dashboard. Maak in het dashboard gebruik van de pijltjes, knoppen en filters om meerder grafieken en doorsnedes te bekijken. De inloggegevens hiervoor zijn al verstrekt aan de contactpersonen binnen uw gemeente.

[Open het dashboard voor uw gegevens](#)



HET BENCHMARK TEAM 2019



Pim Freriks

Adviseur

Pim.freriks@mxi.nl

06-479537498



Anton van der Graag

Senior adviseur

Anton.van.der.graag@mxi.nl

06-22940558



Pim de waard

Adviseur

Pim.de.waard@mxi.nl

06-22472567

Ontdek ons op www.mxi.nl

De kracht van M&I/Partners ligt in het combineren van inhoudelijke kennis over o.a. het sociaal en fysiek domein, de dienstverlening van de overheid en digitalisering. Met kennis en begrip van de overheidsomgeving bieden wij een onafhankelijke en pragmatische quality assurance in uw projecten en programma's. Wij helpen de overheid bij het ontwikkelen van concrete resultaten op onder andere onderstaande thema's.

Digitale
dienstverlening en
strategie

ICT-governance en
inrichting

Project Assurance,
audits en kwaliteit

Sourcing

Informatiebeveiliging
en privacy

Digitaal leiderschap

Kosten en baten van
ICT

Architectuur

Ketensamenwerking

Business Intelligence
en Data

Sociaal domein

Omgevingswet &
DSO

M&I/Partners is een onafhankelijk ICT-adviesbureau, met ruim drie decennia 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 vakgedreven 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.

M&I/Partners

Sparrenheuvel 32
3708 JE Zeist

T (030) 2 270 500

E info@mxi.nl

I www.mxi.nl

Volg ons

