

Welkom bij de online lunchsessie

ICT Benchmark Gemeenten

Start 12:00 uur

M&I/Partners/
adviseurs voor management en informatie

1 Doelstellingen ICT Benchmark

Inzicht



Vergelijken

Analyseren



Verbeteren

1

OVER DE ICT BENCHMARK

TCO-model

- Het benchmarkmodel is gebaseerd op het begrip: Total Cost of Ownership (TCO).
- Alle kosten die samenhangen met het in eigendom hebben, beheren en gebruiken van ICT.
- Jaarlijkse kapitaallasten & exploitatiekosten: totaal ICT-kostenniveau.
- Aanvullende vragen t.b.v. 'Kwaliteit ICT'.



Agenda

- 1. UITKOMSTEN ICT BENCHMARK 2024**
- 2. BELANGRIJKSTE ONTWIKKELINGEN**

Uitkomsten ICT Benchmark 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

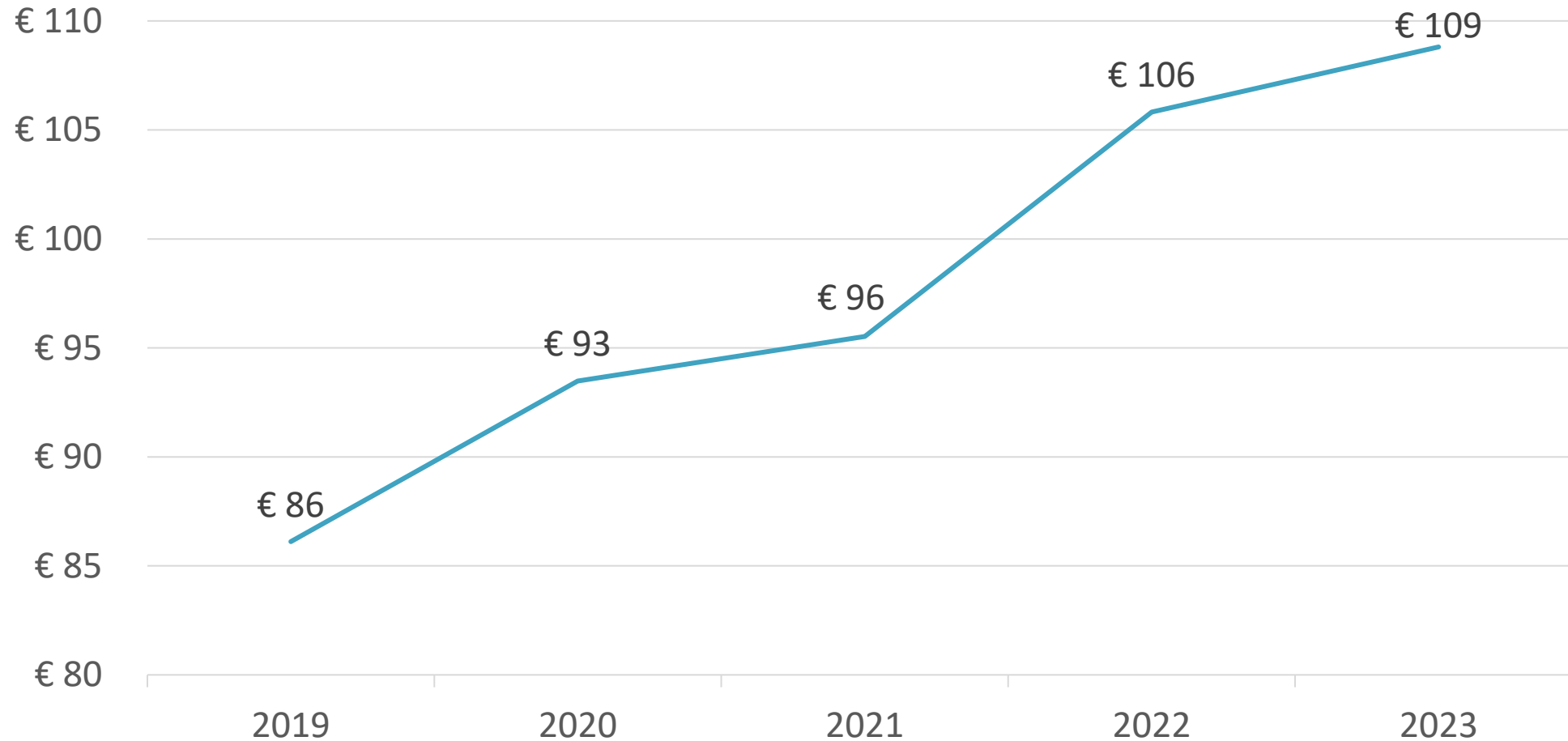
133

Duizend inwoners
gemiddeld per samenwerkingsverband

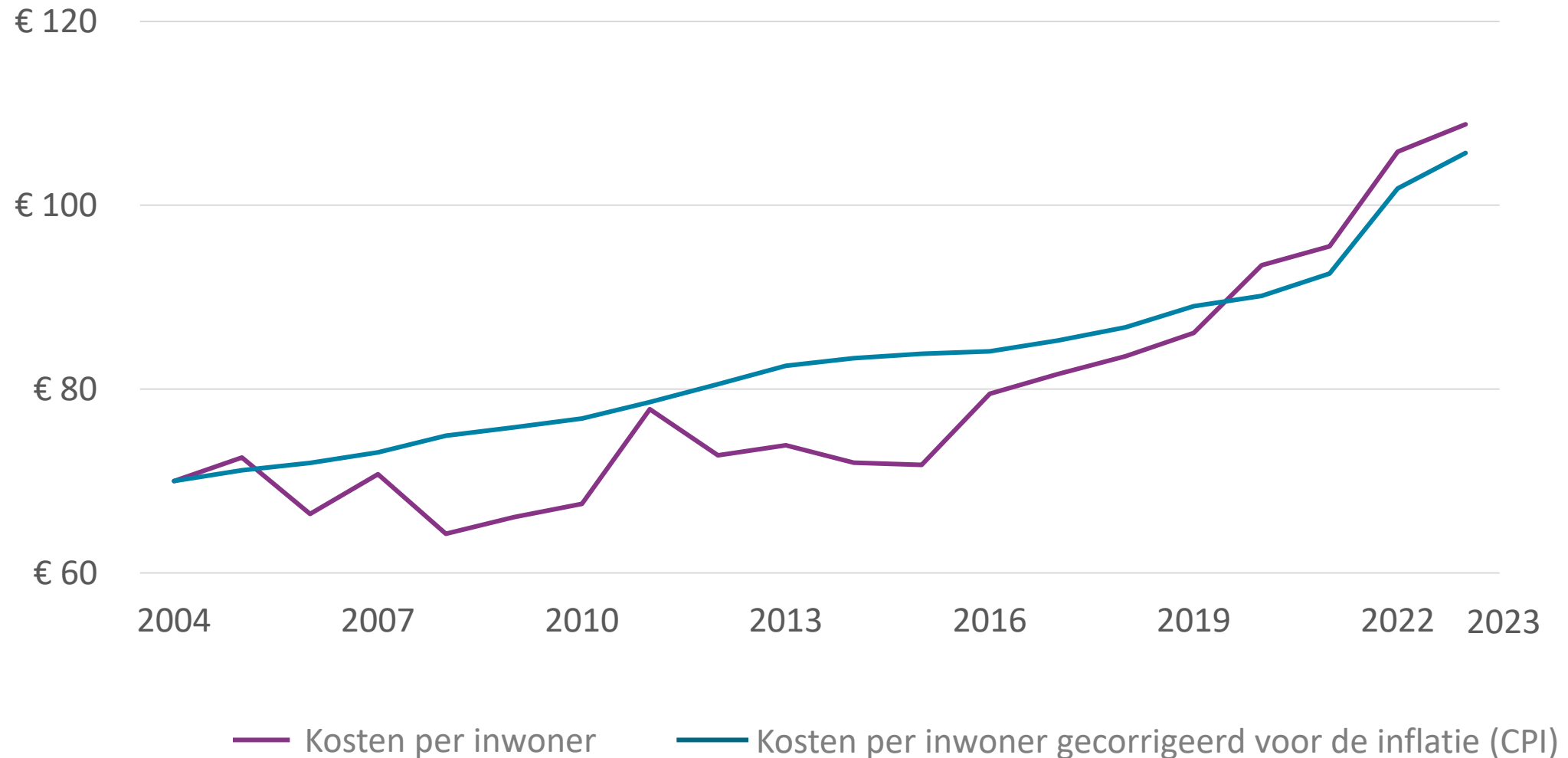
36

Duizend inwoners
gemiddeld per gemeente in
samenwerkingsverband

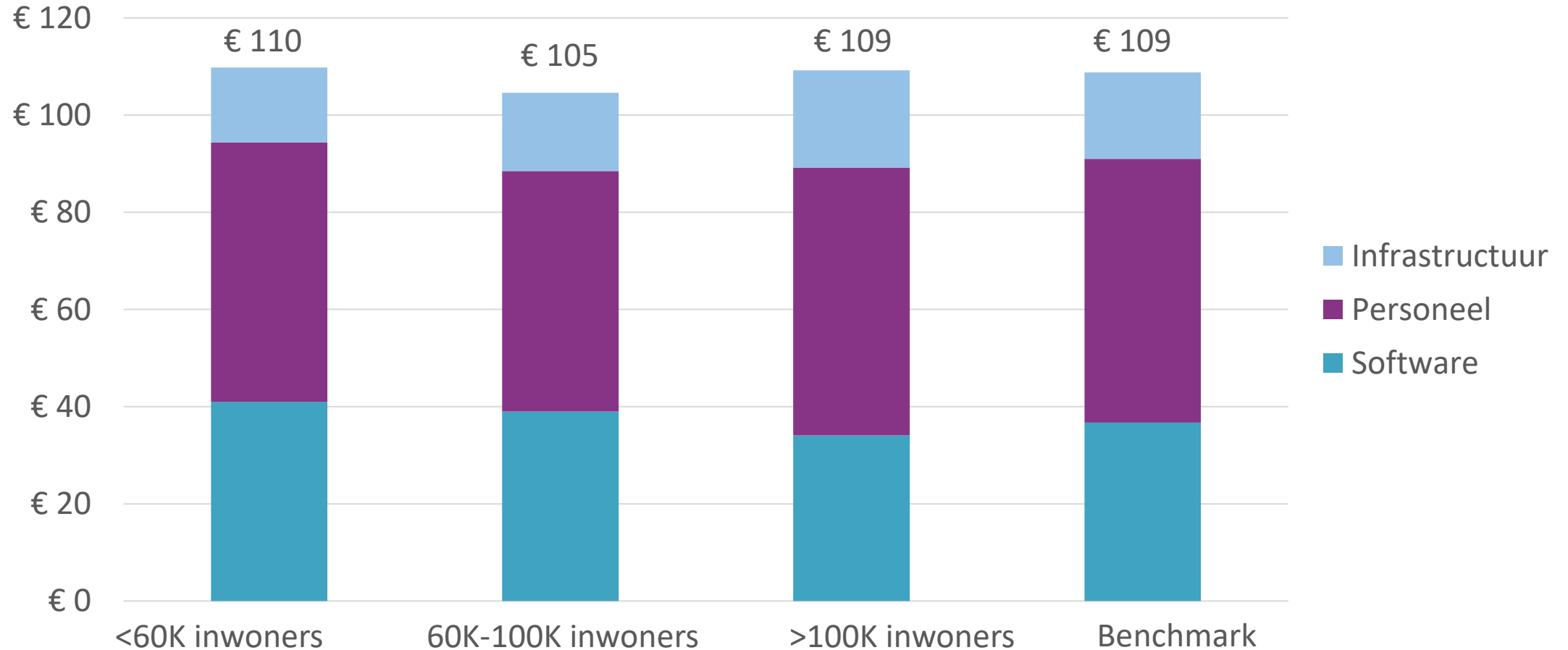
ICT-kosten per inwoner



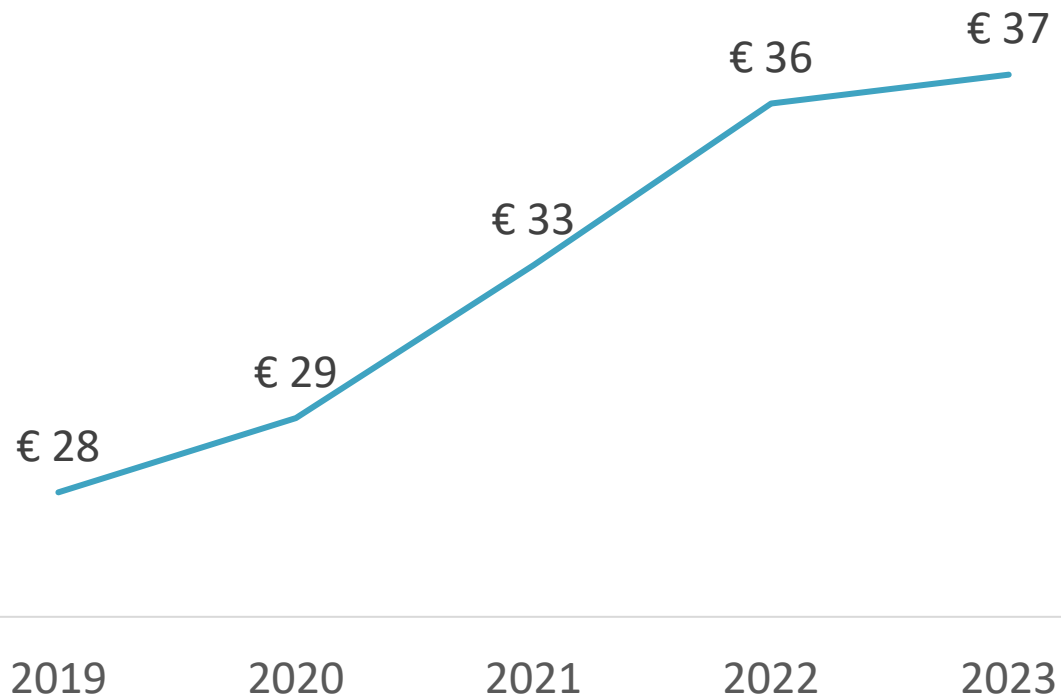
Toename ICT-kosten t.o.v. de inflatie (2004=100)



ICT-kosten per inwoner

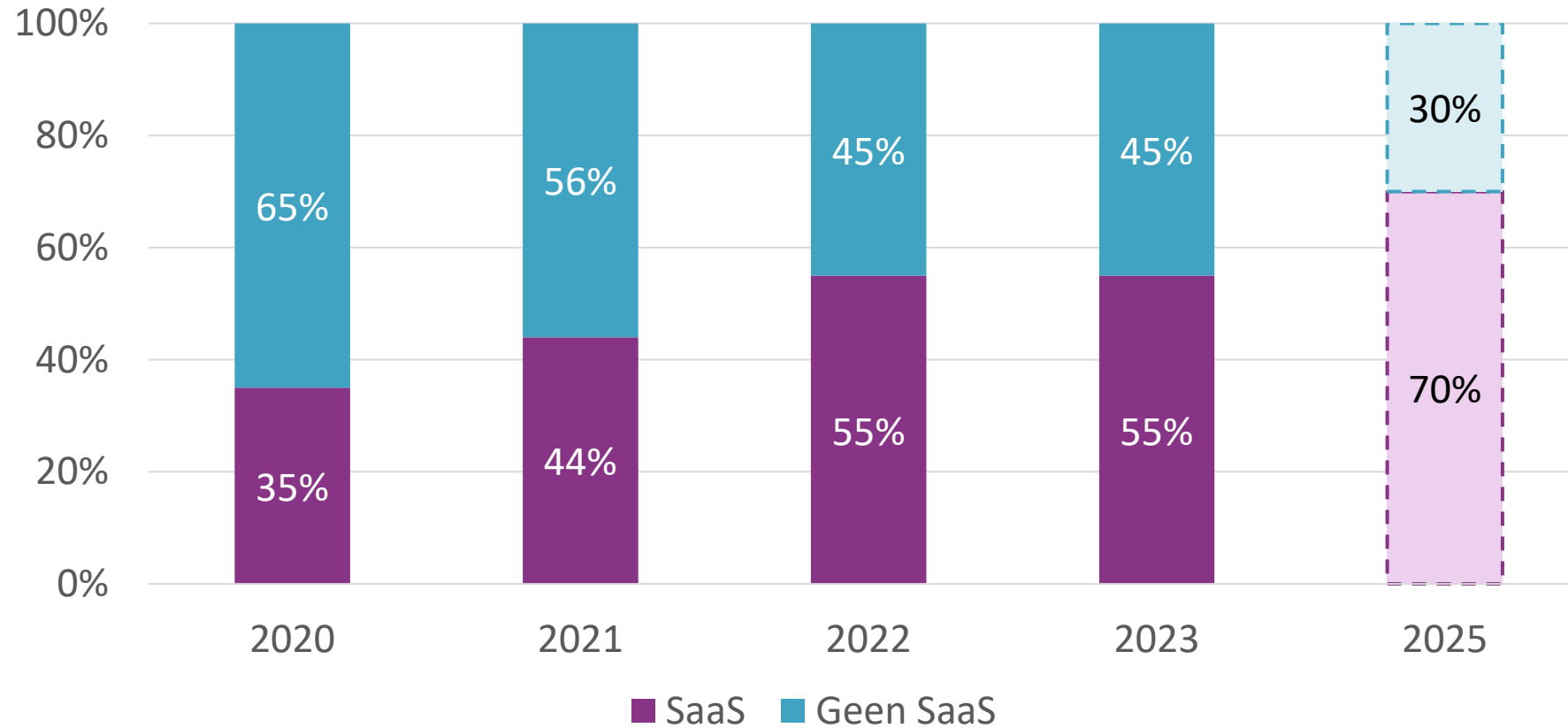


Software

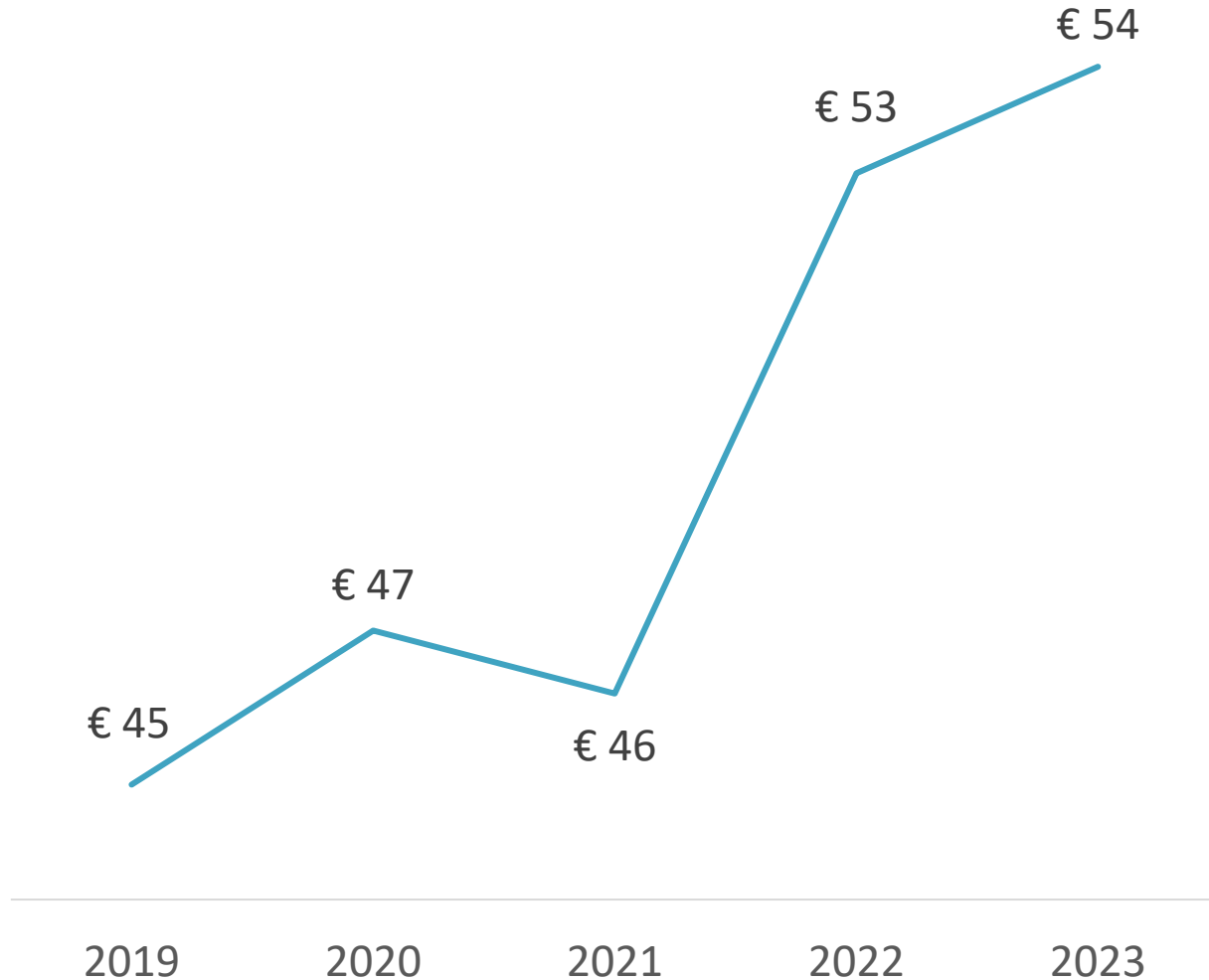


- VMWare
- Omgevingswet
- Verdere prijsstijging blijft uit
- VerSaaSing zet niet door

Software - SaaS



Personeel



- 8% minder inhuur
- Meer automatiseringspersoneel
- Geen toename op informatiseringspersoneel

Tijdsbesteding

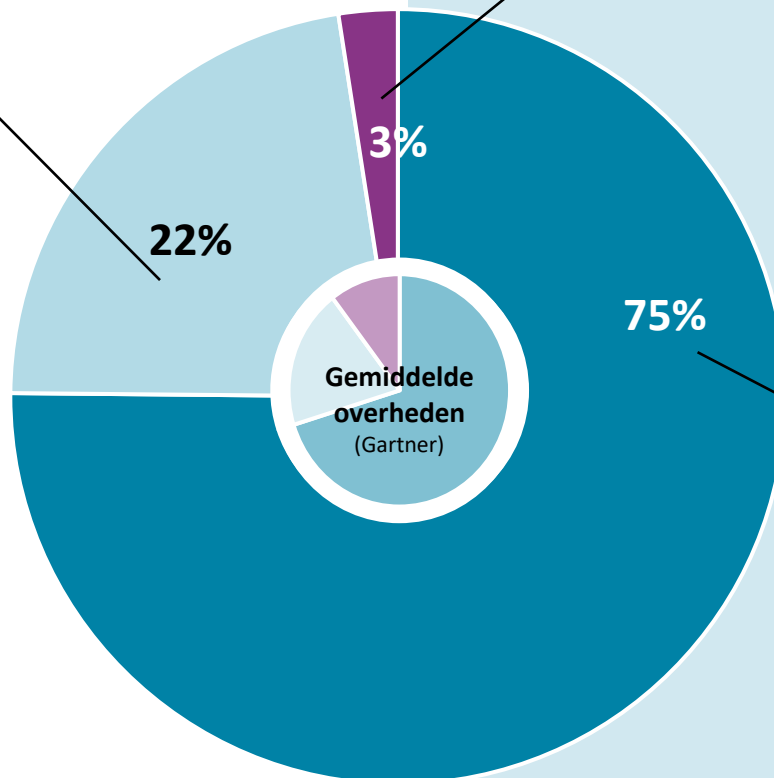


Verbeteren van processen

Grow

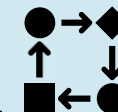
Gemeenten hebben in 2023 22% van de ICT-middelen besteed aan 'Grow'; het werk van morgen. Deze ICT-middelen worden met name besteed aan:

- Reguliere vervangingen en aanbestedingen
- Cloud-gang
- Wet- en regelgeving
- Digitale volwassenheid



Transform

Fundamenteel vernieuwen



In 2023 hebben gemeenten 3% van hun middelen besteed aan 'Transform', ofwel het werk van overmorgen, zoals het opzetten van een inwonerportaal of het inzetten van AI.

De ICT-middelen worden vooral besteed aan:

- Datagedreven werken
- Artificiële intelligentie (AI) & algoritmisering

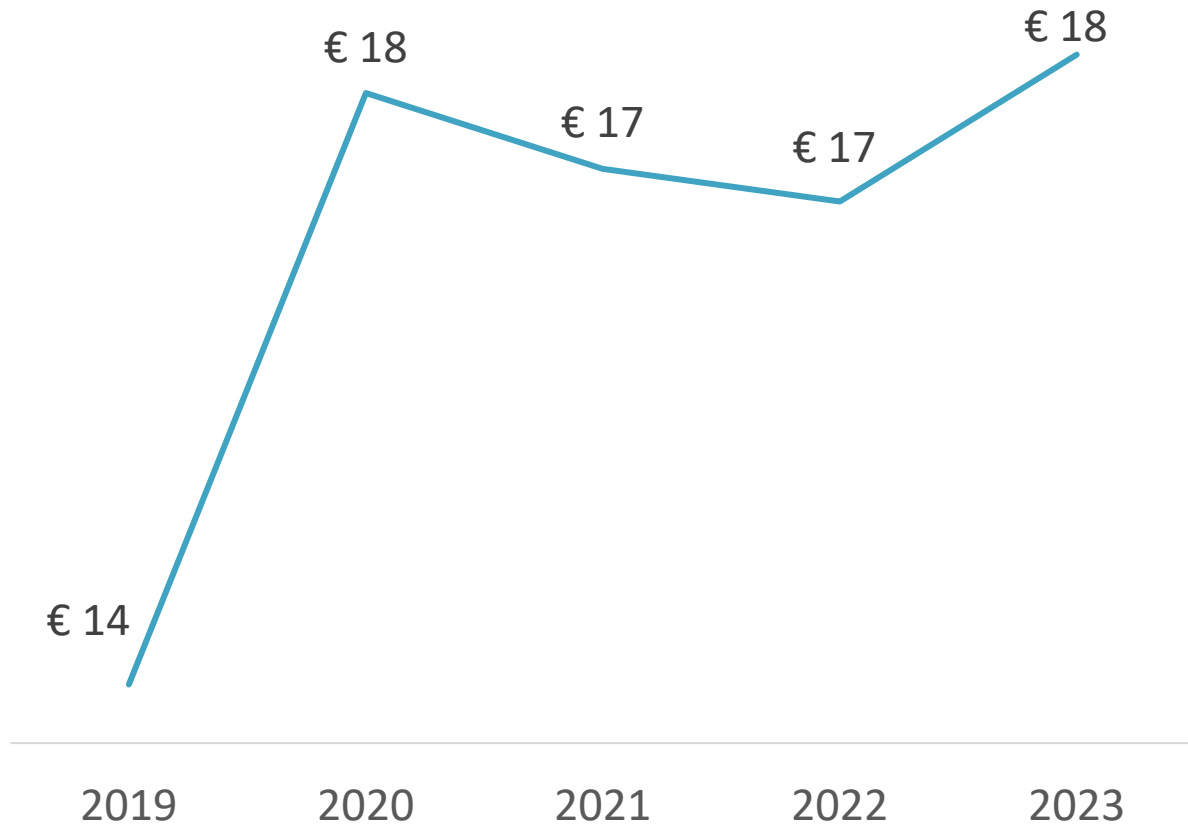
Run

Zorgen dat de dagelijkse processen blijven draaien

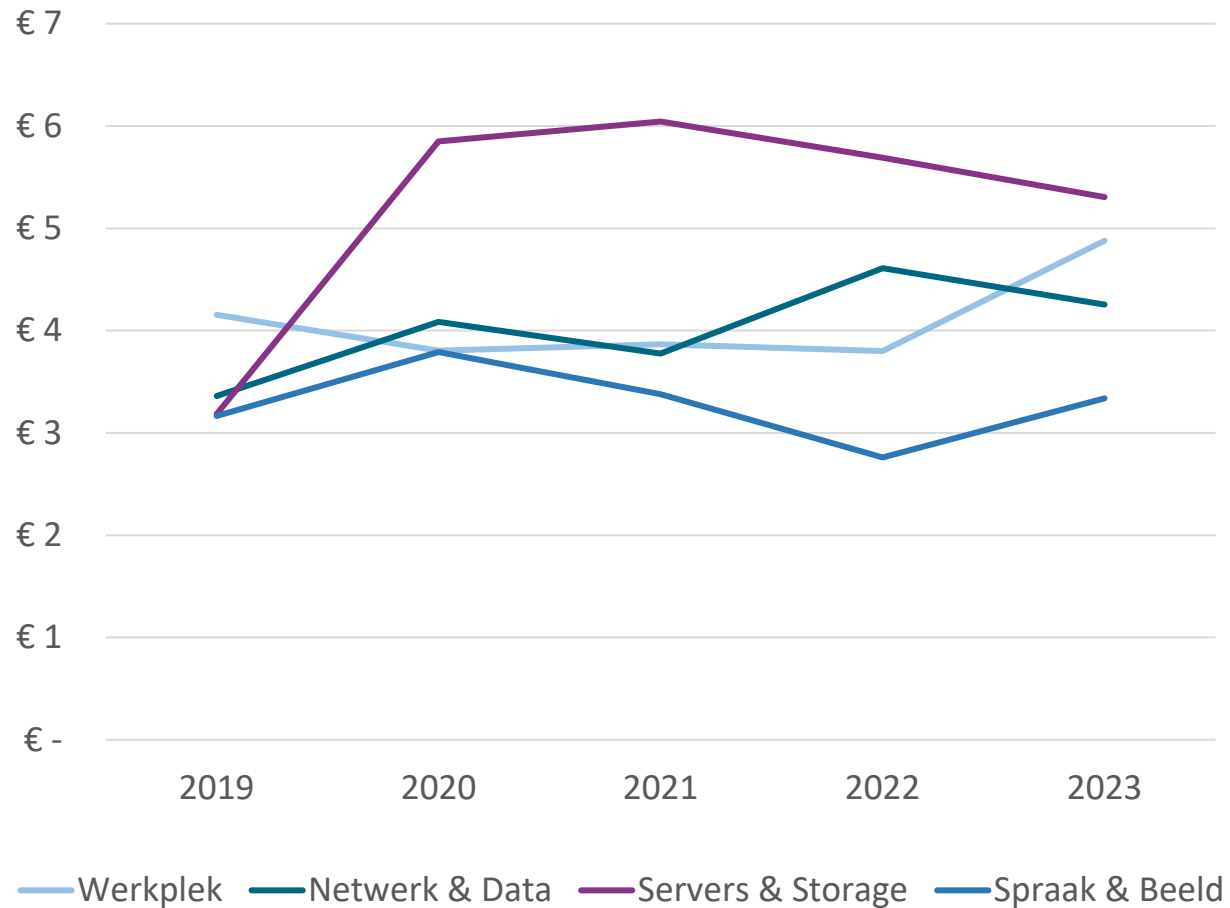


Verreweg de meeste ICT-middelen worden besteed aan de dagelijkse business: 'Run'. Hierbij gaat het om het werk van vandaag, zoals het beheer en onderhoud, beantwoorden van vragen, ondersteunen van de organisatie en administratieve processen.

Infrastructuur



Infrastructuur



- Hogere kosten hardware mobiele telefonie
- Hogere kosten hardware werkplekken
- Geen toename in outsourcing

Belangrijkste ontwikkelingen

BELANGRIJKSTE THEMA'S

Belangrijkste thema's



Reguliere
vervanging en
aanbestedingen



Cloudgang



Wet- en regelgeving



Digitale
volwassenheid



ICT-duurzaamheid



Datagedreven
werken



AI

BELANGRIJKSTE THEMA'S

Belangrijkste thema's



Reguliere
vervanging en
aanbestedingen



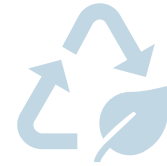
Cloudgang



Wet- en regelgeving



Digitale
volwassenheid



ICT-duurzaamheid



Datagedreven
werken



AI

Reguliere vervangingen en aanbestedingen

- Veel tijd (2 fte per 100k inwoners)
- Omvangrijke vervangingen



Zaaksysteem



Financiële systeem



Werkplekken

BELANGRIJKSTE THEMA'S

Belangrijkste thema's



Reguliere
vervanging en
aanbestedingen



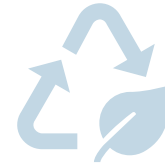
Cloudgang



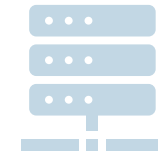
Wet- en regelgeving



Digitale
volwassenheid



ICT-duurzaamheid



Datagedreven
werken



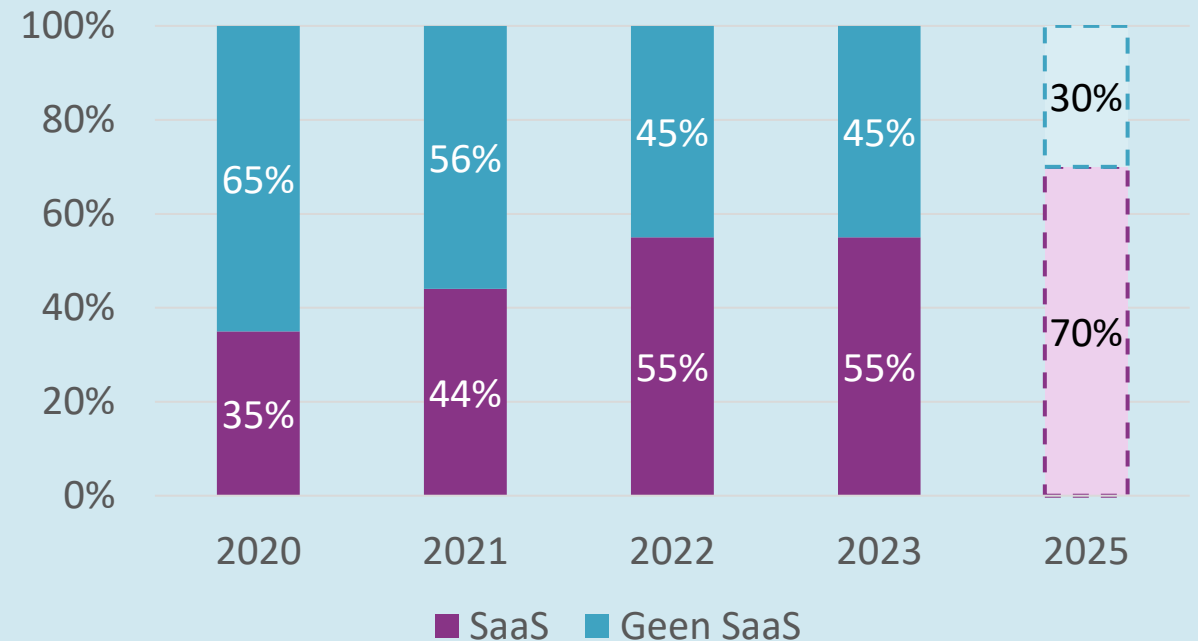
AI

BELANGRIJKSTE THEMA'S

Cloudgang

- 0,5 fte per 100k inwoners
- Grote applicaties nog niet klaar voor cloud (+20%)
- IaaS/PaaS: nog geen groei door hybride omgeving

Aandeel SaaS als percentage van de kosten



BELANGRIJKSTE THEMA'S

Belangrijkste thema's



Reguliere
vervanging en
aanbestedingen



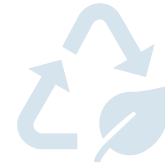
Cloudgang



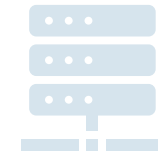
Wet- en regelgeving



Digitale
volwassenheid



ICT-duurzaamheid



Datagedreven
werken



AI

BELANGRIJKSTE THEMA'S

Wet- en regelgeving

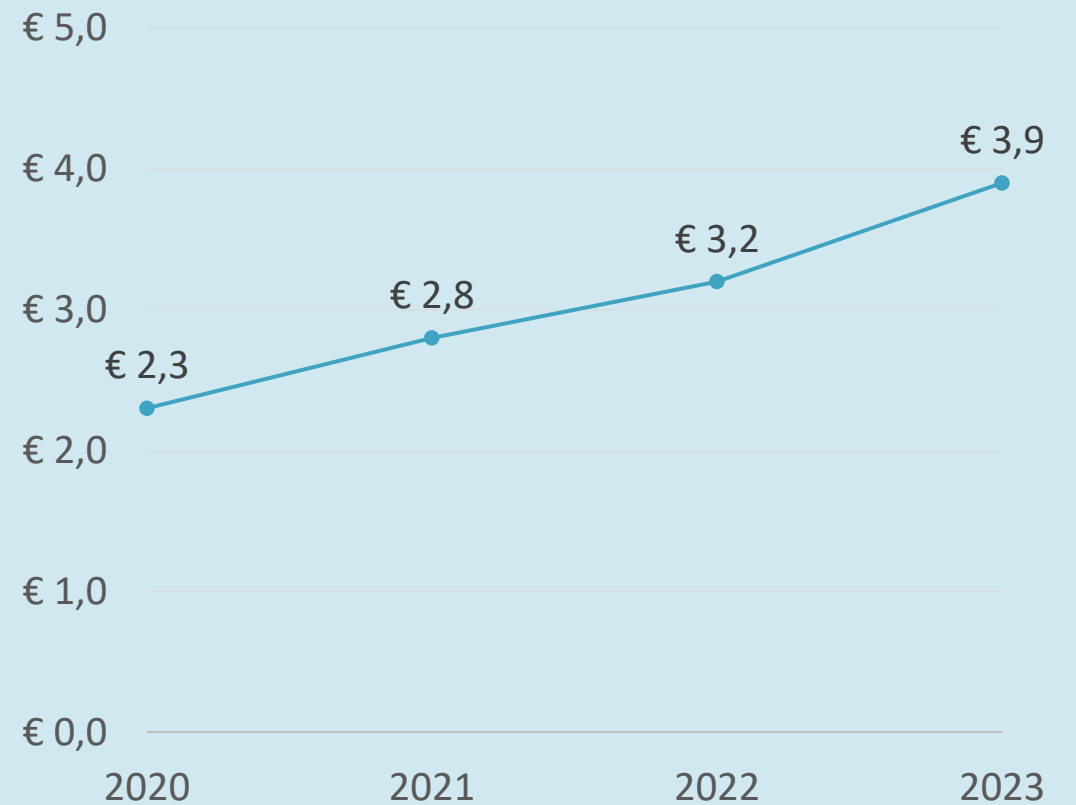
- 1,5 fte per 100k inwoners

BELANGRIJKSTE THEMA'S

Wet- en regelgeving

- 1,5 fte per 100k inwoners
- Omgevingswet

Kosten omgevingswetsoftware

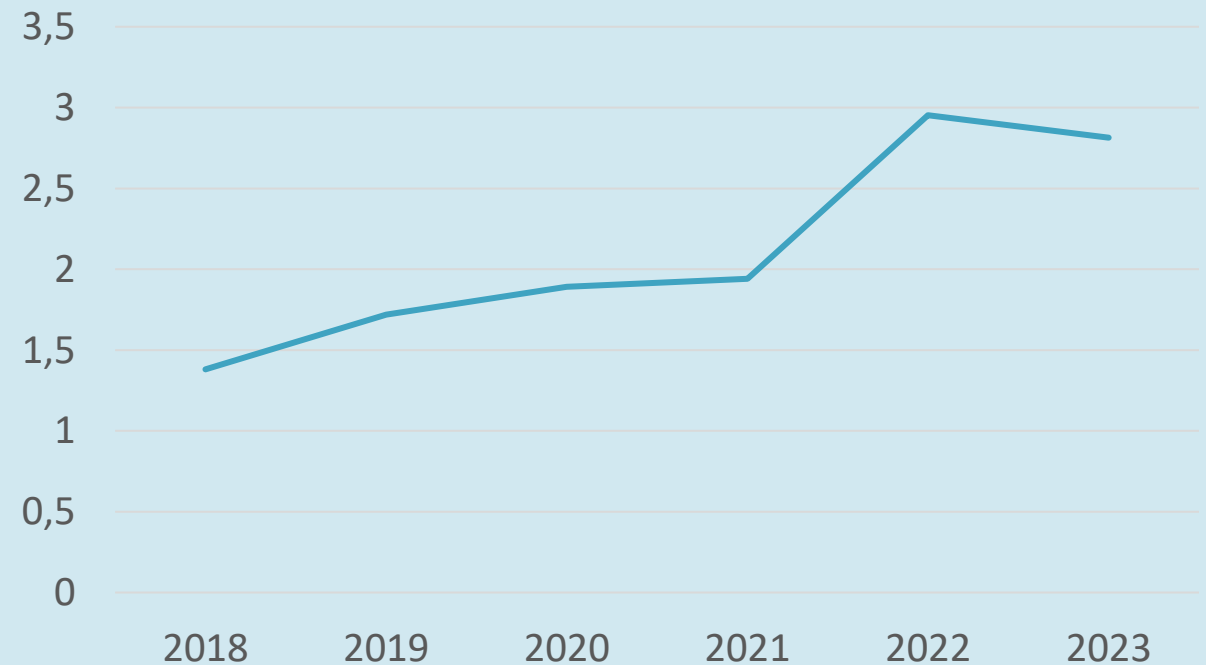


BELANGRIJKSTE THEMA'S

Wet- en regelgeving

- 1,5 fte per 100k inwoners
- Omgevingswet
- Informatiebeveiliging

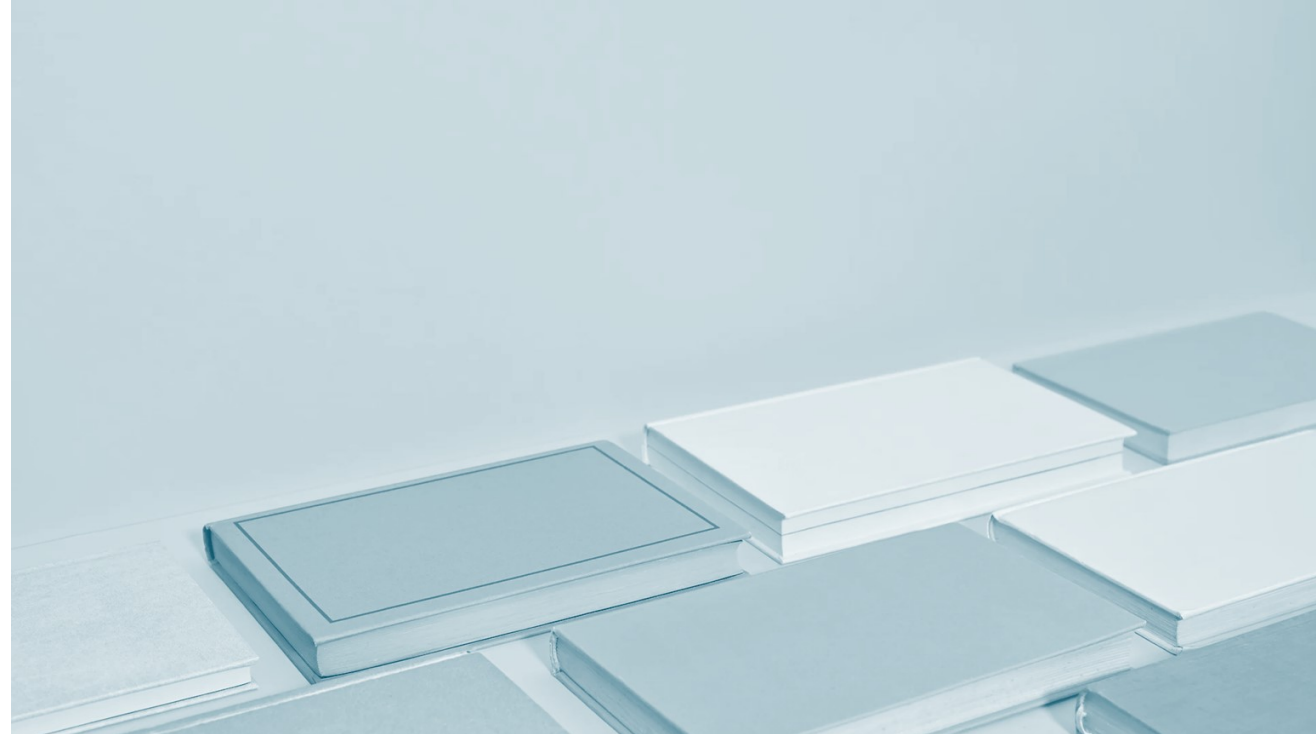
Aantal fte informatiebeveiligingspersoneel per 100k inwoners



BELANGRIJKSTE THEMA'S

Wet- en regelgeving

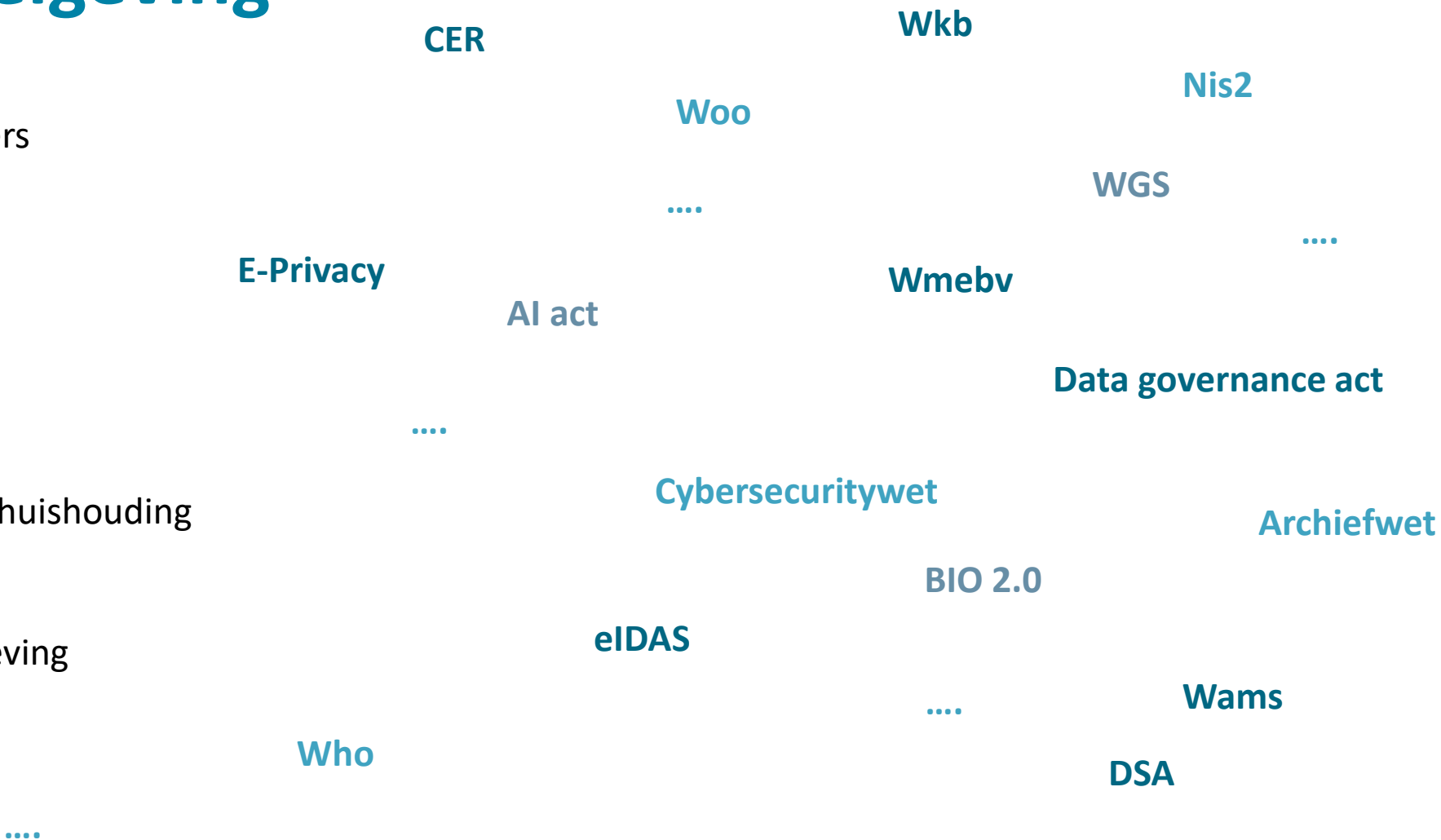
- 1,5 fte per 100k inwoners
- Omgevingswet
- Informatiebeveiliging
- Woo
- Archiefwet / informatiehuishouding op orde

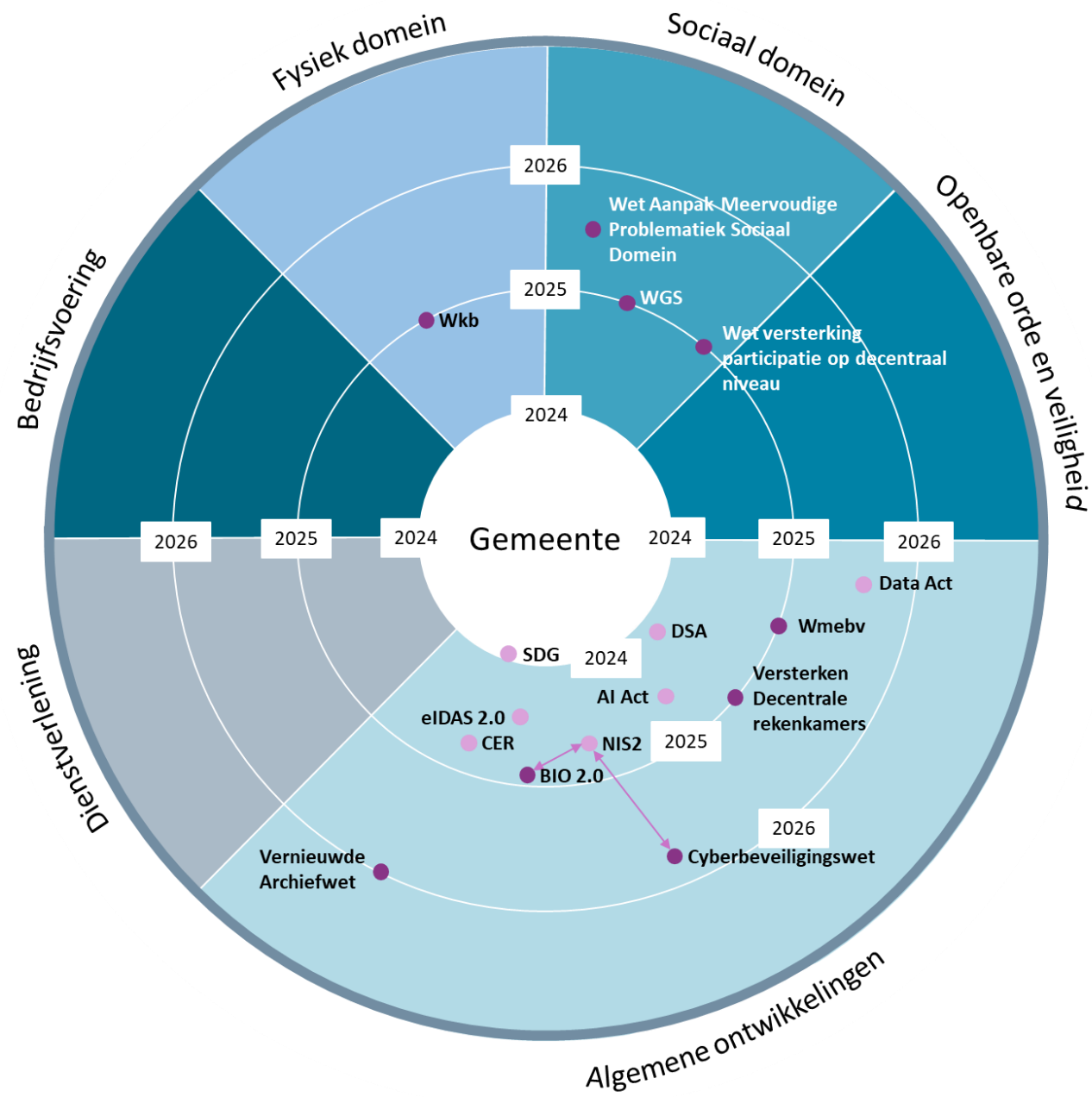


BELANGRIJKSTE THEMA'S

Wet- en regelgeving

- 1,5 fte per 100k inwoners
- Omgevingswet
- Informatiebeveiliging
- Woo
- Archiefwet / informatiehuishouding op orde
- Overige wet- en regelgeving





BELANGRIJKSTE THEMA'S

Belangrijkste thema's



Reguliere
vervanging en
aanbestedingen



Cloudgang



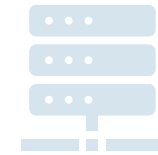
Wet- en regelgeving



Digitale
volwassenheid



ICT-duurzaamheid



Datagedreven
werken

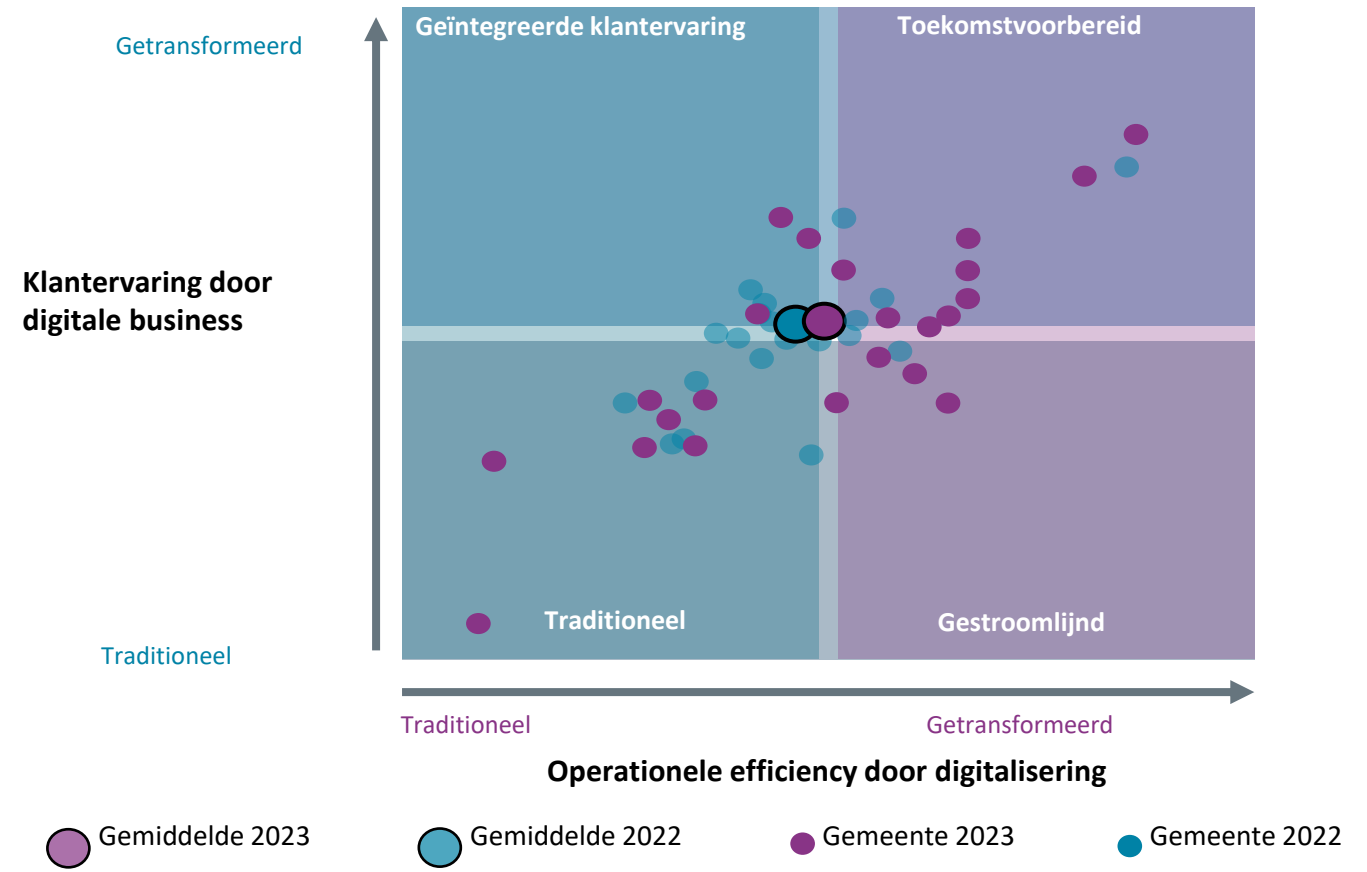


AI

BELANGRIJKSTE THEMA'S

Digitale volwassenheid

- Gemiddelde gestegen



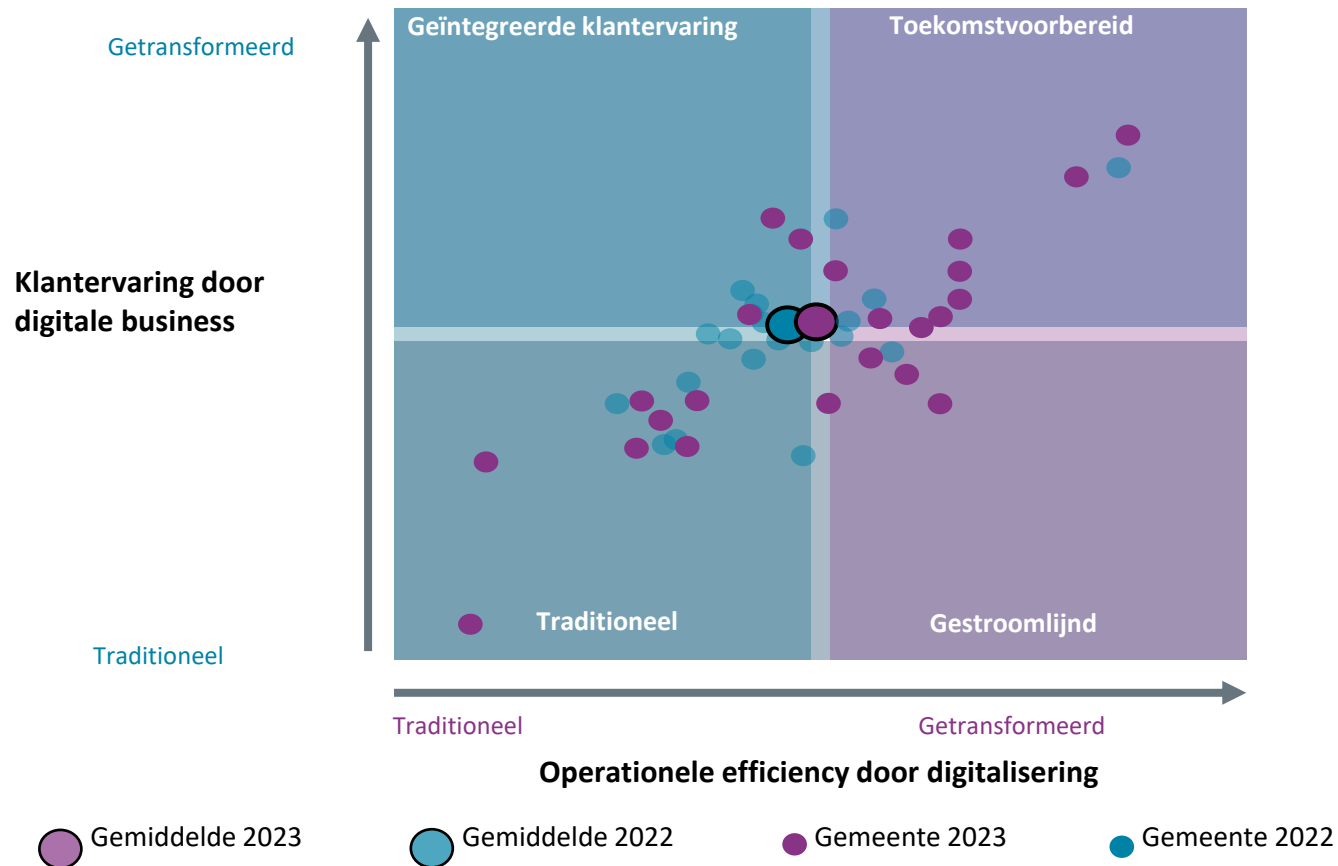
BELANGRIJKSTE THEMA'S

Digitale volwassenheid

- Gemiddelde gestegen

Operationele efficiency gestegen

- Processen meer gestandaardiseerd en gedigitaliseerd
- Beter inzichtelijk welke data beschikbaar is



BELANGRIJKSTE THEMA'S

Digitale volwassenheid

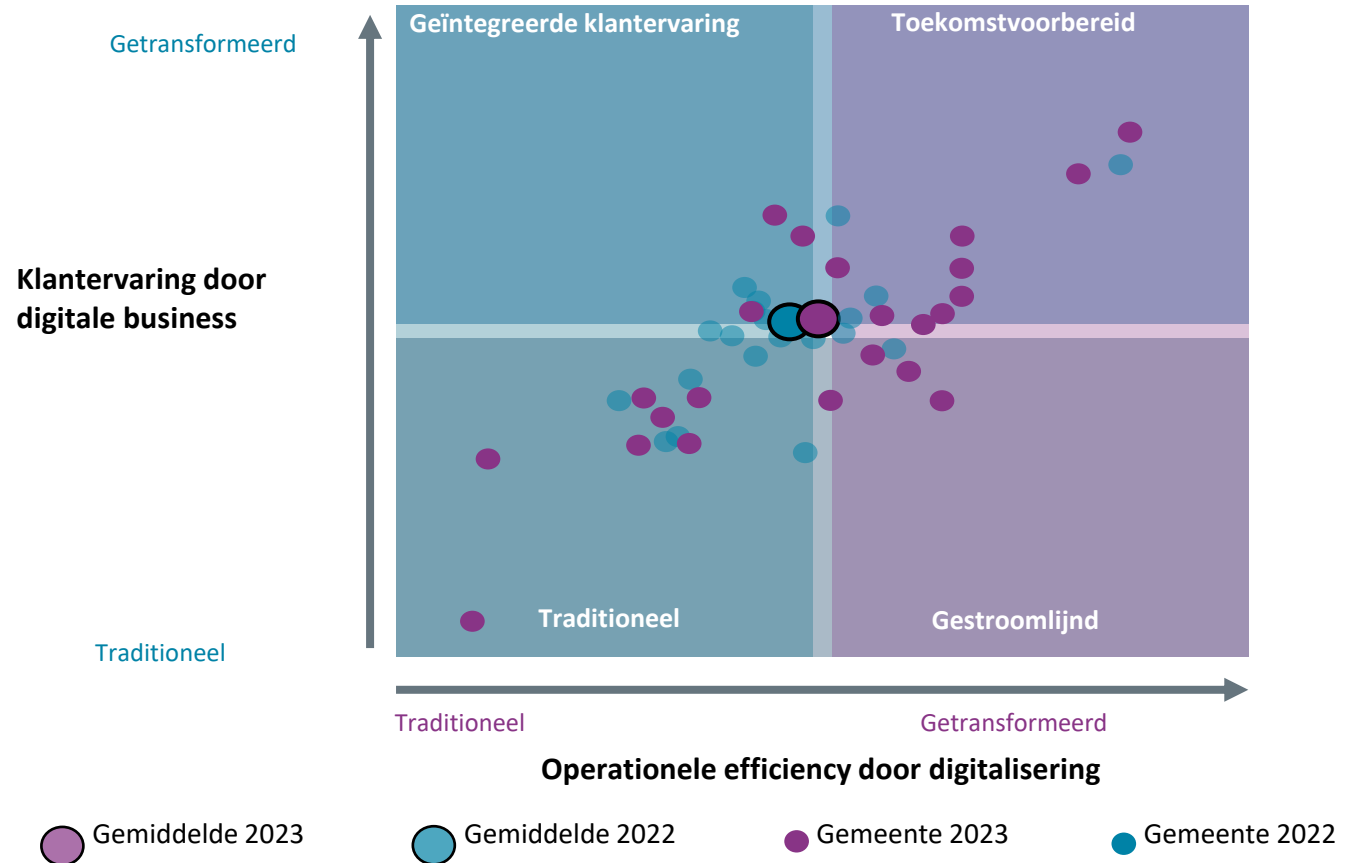
- Gemiddelde gestegen

Operationele efficiency gestegen

- Processen meer gestandaardiseerd en gedigitaliseerd
- Beter inzichtelijk welke data beschikbaar is

Klantervaring gelijk gebleven

- Lastig om een duidelijk klantbeeld te hebben



BELANGRIJKSTE THEMA'S

Digitale volwassenheid

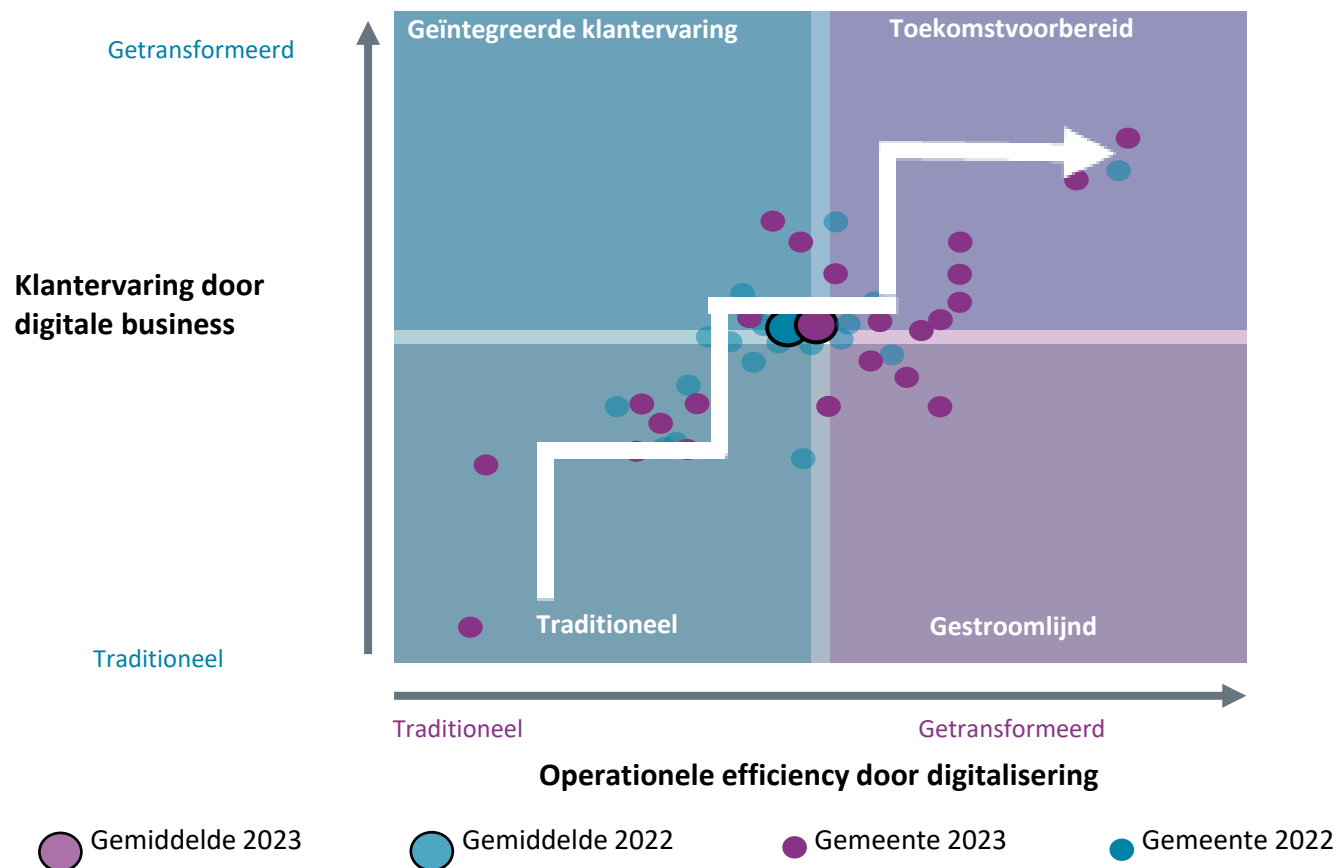
- Gemiddelde gestegen

Operationele efficiency gestegen

- Processen meer gestandaardiseerd en gedigitaliseerd
- Beter inzichtelijk welke data beschikbaar is

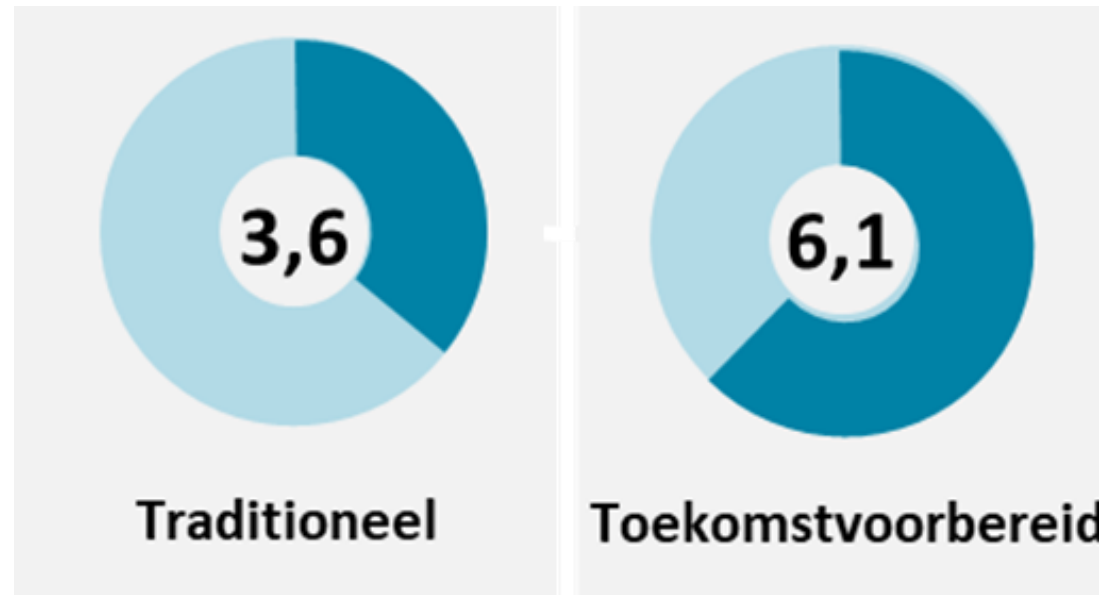
Klantervaring gelijk gebleven

- Lastig om een duidelijk klantbeeld te hebben
- Route



Digitale volwassenheid

Tevredenheid met eigen gemeente (schaal 1-10)

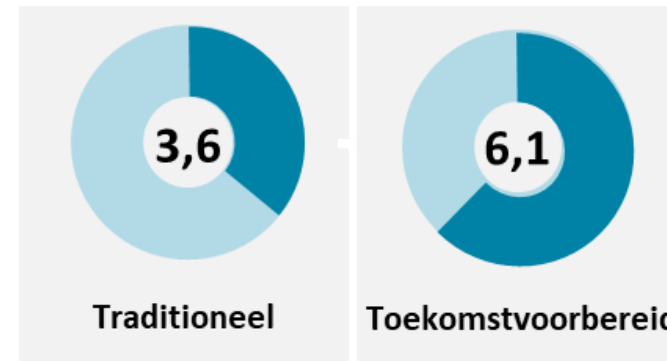


BELANGRIJKSTE THEMA'S

Digitale volwassenheid

- Bereikbaarheid via verschillende kanalen

Tevredenheid met eigen gemeente (schaal 1-10)

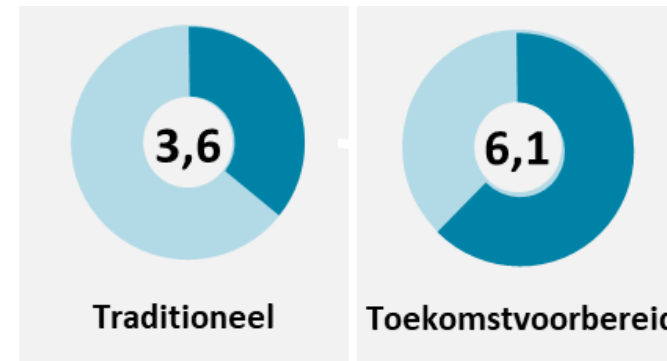


BELANGRIJKSTE THEMA'S

Digitale volwassenheid

- Bereikbaarheid via verschillende kanalen
- Mensen en middelen

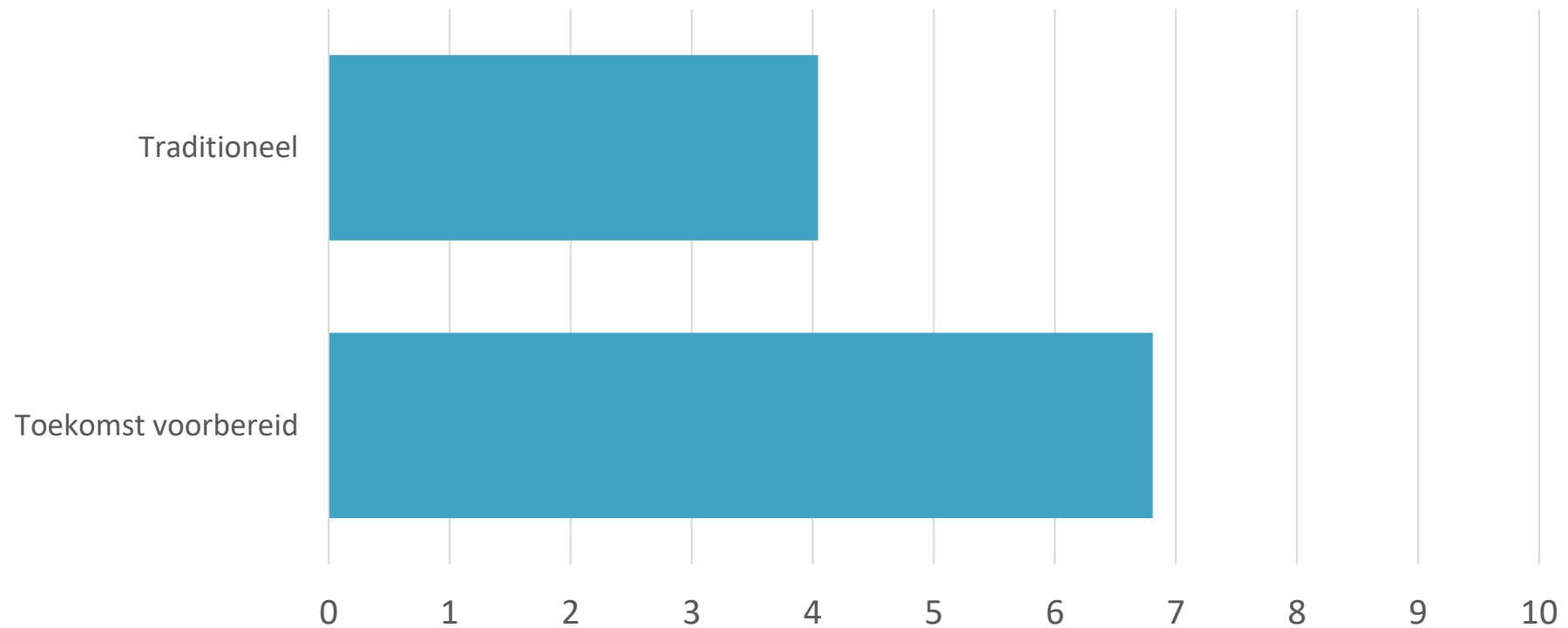
Tevredenheid met eigen gemeente (schaal 1-10)



BELANGRIJKSTE THEMA'S

Digitale volwassenheid

Mensen en middelen traditioneel versus toekomstvoorbereide gemeenten (schaal 1-10)

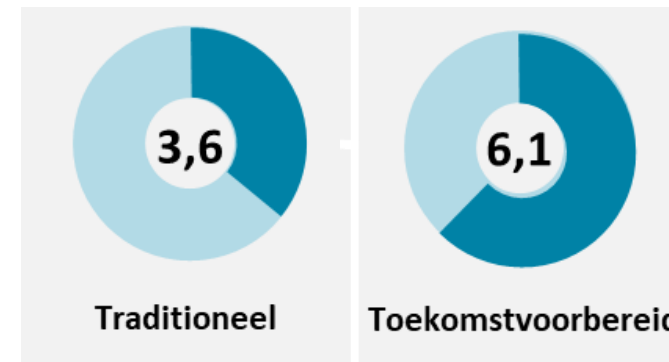


BELANGRIJKSTE THEMA'S

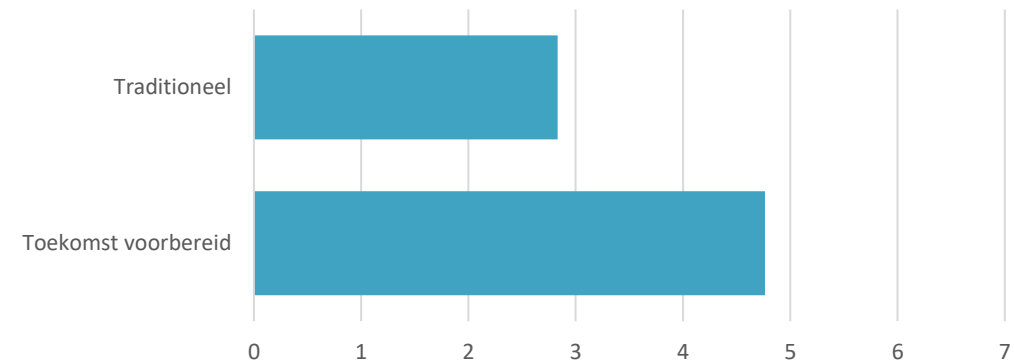
Digitale volwassenheid

- Bereikbaarheid via verschillende kanalen
- Mensen en middelen
- Eenmalige vastlegging, meervoudig gebruik

Tevredenheid met eigen gemeente (schaal 1-10)



Mensen en middelen traditioneel versus toekomst voorbereidende gemeenten (schaal 1-7)



BELANGRIJKSTE THEMA'S

Belangrijkste thema's



Reguliere
vervanging en
aanbestedingen



Cloudgang



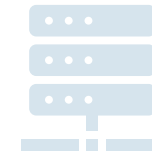
Wet- en regelgeving



Digitale
volwassenheid



ICT-duurzaamheid



Datagedreven
werken

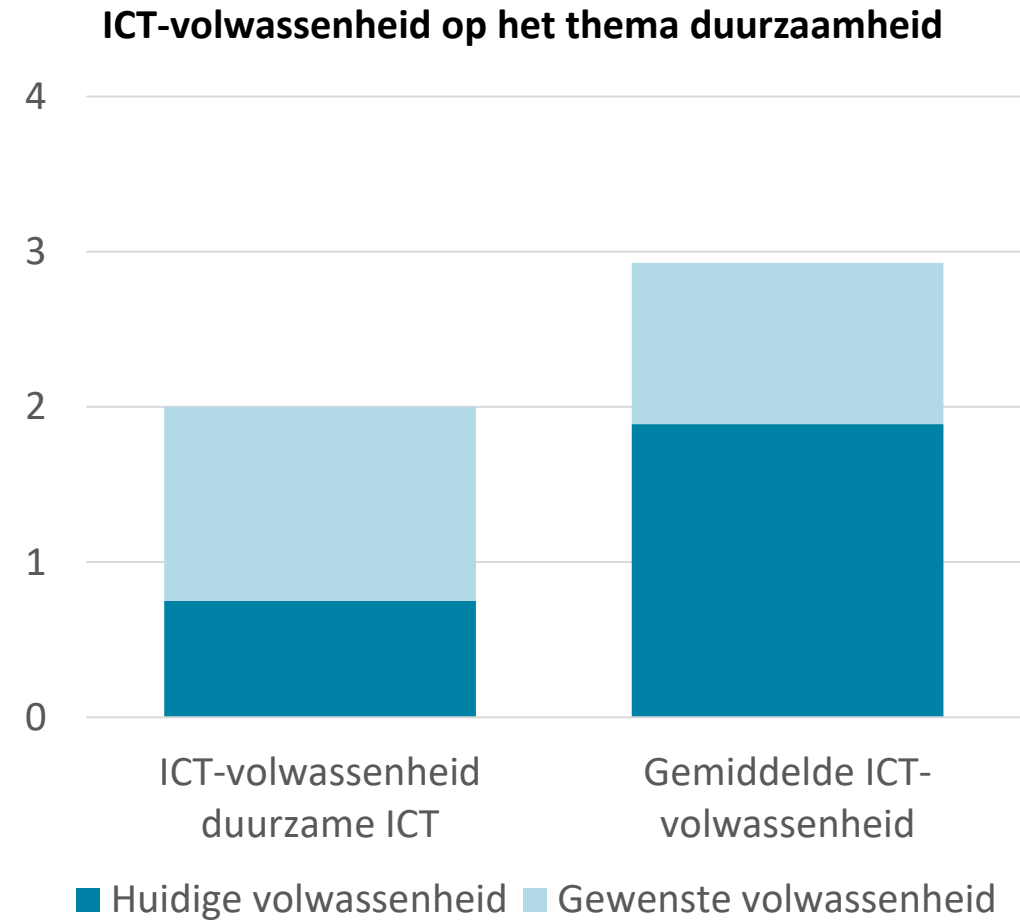


AI

BELANGRIJKSTE THEMA'S

Duurzaamheid

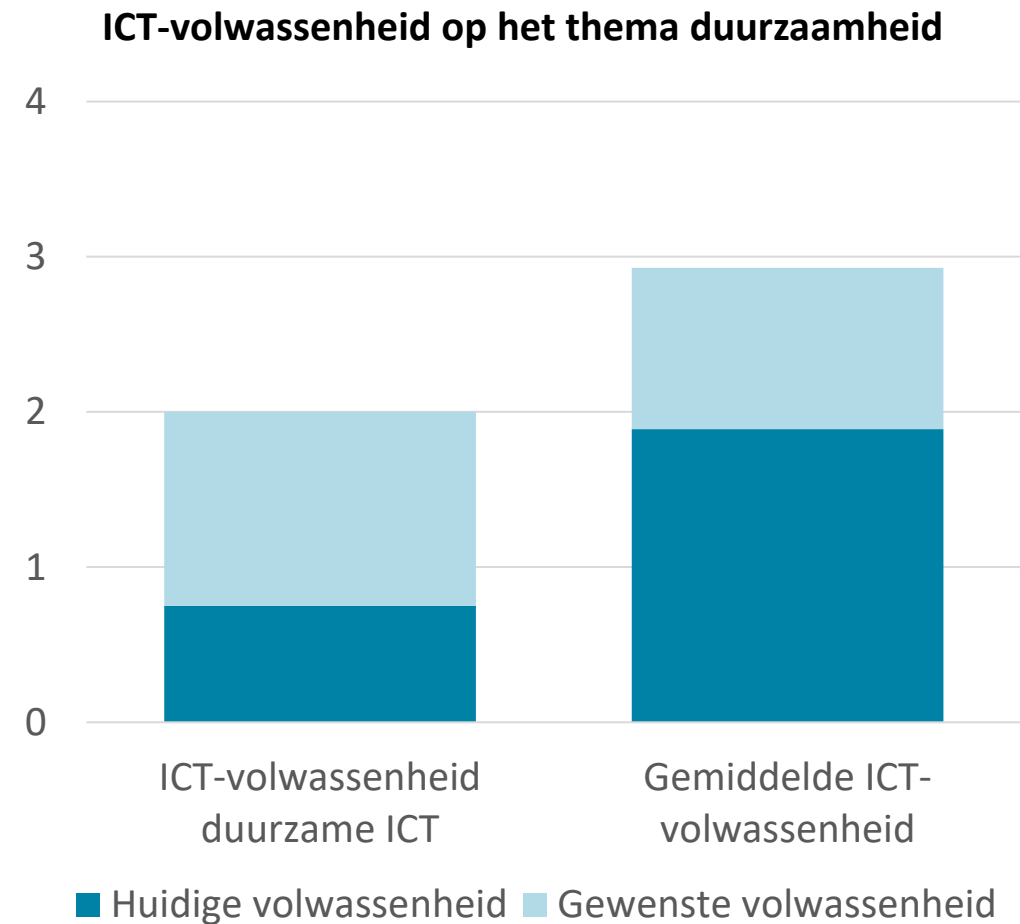
■ Hoge ambitie



BELANGRIJKSTE THEMA'S

Duurzaamheid

- Hoge ambitie
- ICT als kans en bedreiging
- Meer nadruk op duurzaamheid is nodig



Top 3 per aandachtsgebied voor verduurzaming ICT



Werkplekbeheer

- Koop duurzame hardware in, door te letten op levensduur, productie en modulariteit van producten
- Kies voor verantwoorde afvoer van oude apparatuur (e-waste beleid)
- Zorg dat hardware uit staat, als deze niet in gebruik is en uit kan staan (printers, etc.)



Datacenters

- Kies energie-efficiënte datacenters (hoge Power Usage Effectiveness (PUE))
- Pas datacentergrootte aan op de organisatie, vermijd piekbelasting
- Bij outsourcing: Neem duurzaamheid mee in aanbesteding en ben kritisch (PUE, waterverbruik, herkomst energie)



Databeleid

- Voorkom overbeschikbaarheid en onnodige duplicatie van data
- Neem duurzaamheid mee bij het opstellen en nastreven van een archiveringsbeleid
- Houd rekening met de energie- en ruimteverbruik van cloud data. ('data in de cloud' betekent niet dat data 'weg is')



Energieverbruik

- Gebruik duurzame energie voor servers en werkplekken
- Kies voor lokale, duurzame energieproductie; wek zelf energie op als dat kan
- Overweeg de herkomst van energie bij het sourcen van IT-diensten en -producten



Software

- Ontwikkel energie-efficiënte algoritmes en architectuur om rekenkracht, en dus energie te besparen
- Stimuleer duurzaam softwaregebruik met User Interface/User Experience
- Voer energie-intensieve updates uit bij beschikbaarheid van duurzame energie



Medewerkers

- Stimuleer werken in gedeelde online omgevingen om dubbele opslag te voorkomen
- Laat medewerkers regelmatig bestanden opruimen
- Creëer bewustwording onder medewerkers voor duurzaam ICT-gebruik (werkplek afsluiten na gebruik, etc.)

BELANGRIJKSTE THEMA'S

Belangrijkste thema's



Reguliere
vervanging en
aanbestedingen



Cloudgang



Wet- en regelgeving



Digitale
volwassenheid



ICT-duurzaamheid



Datagedreven
werken



AI



BI 3.0

Houdt zich bezig met innovatieve proces- en beleidsoptimalisatie door toepassing van bijvoorbeeld AI en/of Data Science. Nieuwe processen en uitkomsten creëren behorend bij de organisatiestrategie



BI 2.0

Richt zich op mogelijkheden voor selfservice BI en data analytics. Versnellen, verbeteren en optimaliseren van bestaande primaire en secundaire processen

Gemiddelde bij gemeenten



BI 1.0

Richt zich voornamelijk op informatieproducten voor in- en externe verantwoording. Bedrijfseconomische stuurinformatie en voldoen aan wet- en regelgeving

BELANGRIJKSTE THEMA'S

Belangrijkste thema's



Reguliere
vervanging en
aanbestedingen



Cloudgang



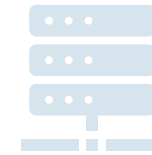
Wet- en regelgeving



Digitale
volwassenheid



ICT-duurzaamheid



Datagedreven
werken

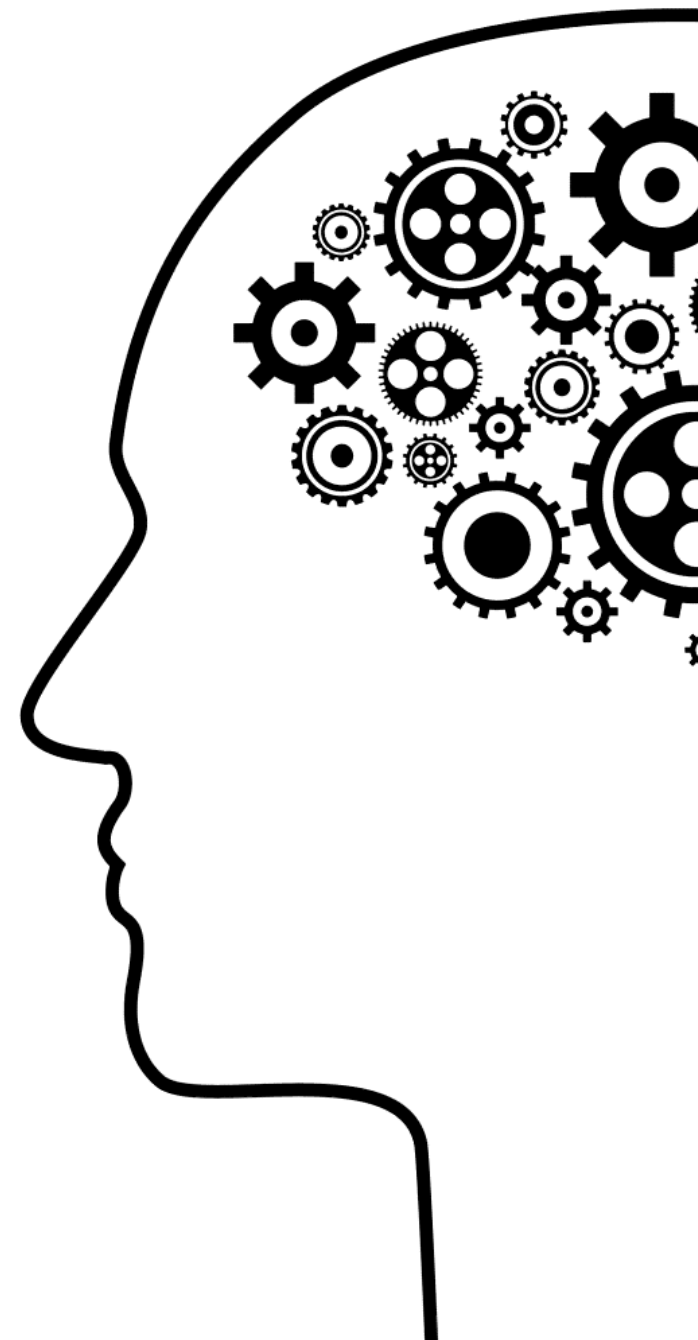


AI

AI

Impact en gebruik van AI nog beperkt

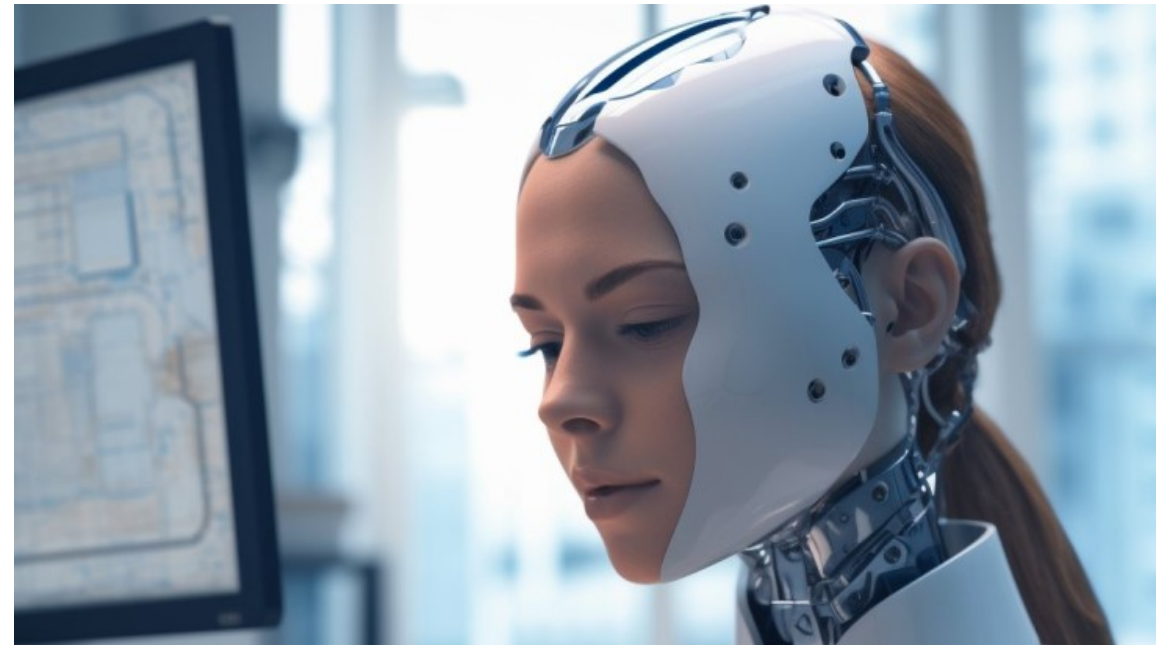
- Gemeenten zijn momenteel vooral bezig met het ontwikkelen en implementeren van hun AI-beleid, AI-werkgroepen en pilots.
- Er is wel informeel individueel gebruik door medewerkers van AI-tools zoals ChatGPT en Copilot, en AI wordt geïntegreerd in kernapplicaties zoals Office365.
- Er is interesse om meer AI toe te passen, maar een gebrek aan capaciteit en kennis remt deze ontwikkeling.



Ontwikkelingen AI bij gemeenten

Voorbeelden

- **Sociaal domein:** keukentafelgesprekken opgenomen en door AI uitgewerkt
- **Fysiek domein:** AI camera's die geweld vroegtijdig signaleren
- **Dienstverlening:** 2^e generatie chatbots
 - chatbot "IRIS" linkt alle dienstverlening van de gemeente en beantwoordt geduldig al uw burgersvragen.
 - chatbot "Hanze" helpt de laag geletterde of visueel beperkte burger met invullen van alle mogelijke gemeentelijke aanvragen.
- **Raad:** slim zoeken door alle stukken en automatisch transcriberen
- **Alle domeinen:**
 - Slim zoeken, samenvatten en combineren van dossierinformatie
 - beleidstukken (deels) genereren/structureren m.b.v. generatieve AI



BELANGRIJKSTE THEMA'S

Help jij ons ook verder met de AI monitor gemeenten?

- Op welke manier wordt AI binnen gemeenten nu ingezet?
- Is er een visie op AI?
- Wat zijn de kansen en bedreigingen die gemeenten zien?
- Hoe neem je jouw medewerkers mee in deze ontwikkelingen?
- Hoe is het AI-team georganiseerd?

Link naar de vragenlijst: [AI Monitor Gemeenten](#)



The background of the slide is a dense field of 3D question marks. The marks are rendered in various shades of light blue and white, creating a sense of depth and movement. They are scattered across the entire frame, with some appearing larger and more prominent than others.

Vragen?

Planning ICT-Benchmark Gemeenten 2025

Maart	Gezamenlijke kick-off
April	Deelnemers vullen TCO-model in
Mei	Validatiegesprekken
Juni	1 ^e Kringbijeenkomst met voorlopige resultaten
Juli	Analyse M&I/Partners
Augustus	Analyse M&I/Partners
September	Rapportage en slotbijeenkomst met resultaten ICT-Benchmark Gemeenten

BEDANKT

Ontdek meer op www.mxi.nl

M&I/Partners/

adviseurs voor management en informatie



M&I/Partners

Strategisch ICT-adviesbureau voor de zorg en overheid
M&I/Partners adviseert en begeleidt organisaties bij hun digitale
transformatie en impactvolle digitalisering en ICT.

Ontdek meer op www.mxi.nl