

# ICT-BENCHMARK GEMEENTEN 2017



Oktober 2017

ICT in perspectief

**M&I** / Partners /

adviseurs voor management en informatie

# Verbeteren door te vergelijken

M&I/Partners voert al enkele jaren benchmarks uit voor gemeenten, ziekenhuizen, bibliotheken, zorginstellingen en sinds kort ook voor veiligheidsregio's. Dit is de 13<sup>e</sup> keer dat de gemeenten benchmark wordt uitgevoerd.

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. Binnen de ICT-Benchmark vindt het vergelijken op een systematische wijze plaats, waardoor het vergelijken van gegevens mogelijk is. Hierbij gaat het om drie stappen: plaatsbepaling, (zelf)normering en verbeteren.



# DEELNEMERS 2017 EDITIE

Totaal zijn er 22 verschillende gemeenten en samenwerkingsverbanden die deelnemen aan de benchmark 2017 die samen 35 gemeenten vertegenwoordigen. Totaal vertegenwoordigen deze organisaties 1,6 miljoen inwoners. Er zijn 8 deelnemende gemeenten, 3 intergemeentelijke samenwerkingen en 2 samenwerkingsverbanden inclusief gemeenten.

Deze laatste variant is nieuw: hierbij nemen zowel de gemeenten als het samenwerkingsverband deel aan de benchmark.

De gemiddelde grootte van de deelnemers aan de ICT-Benchmark van dit jaar komt uit op 77.450 inwoners per deelnemer.

## Deelnemende Samenwerkingsverbanden

- Equalit
- ICT NML
- RID de Liemers

## Deelnemende gemeenten

- Gemeente Amersfoort
- Gemeente Dalfsen
- Gemeente Epe
- Gemeente Haarlemmermeer
- Gemeente Heerhugowaard
- Gemeente Tilburg
- Gemeente Wageningen
- Gemeente Zoetermeer

## Samenwerkingsverbanden incl. gemeenten

- H2O
  - Hattem
  - Heerde
  - Oldebroek
- RID Utrecht (najaar 2017)
  - Baarn
  - Bunnik
  - de Bilt
  - Utrechtse Heuvelrug
  - Wijk bij Duurstede
  - Soest



# GEMIDDELDEN BENCHMARK 2017

---

<b>€ 79</b>	per inwoner
<b>€ 5.430</b>	per werkplek
<b>2,03</b>	werkplekken per medewerker
<b>7%</b>	van het personeel is ICT-personeel
<b>66%</b>	van de totale software kosten wordt veroorzaakt door de top 10 softwarepakketten
<b>2,5%</b>	ICT-kosten t.o.v. de begroting

---

# 1. TRENDANALYSE

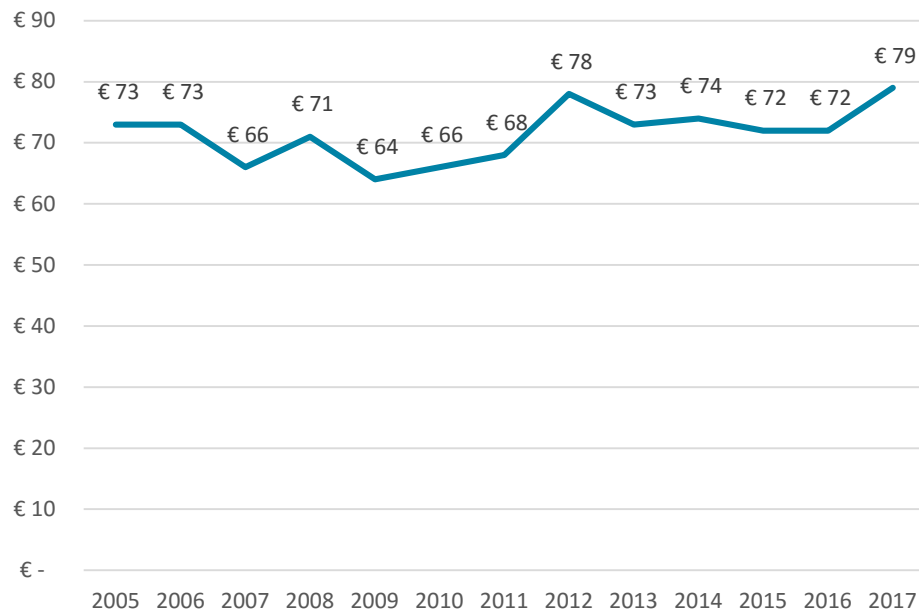
- Benchmark gemiddelde stijgt
- Personeelskosten stijgen
- ICT-kosten 2,5 % van de begroting
- Algemene conclusie Benchmark 2017



# BENCHMARK GEMIDDELDE STIJGT

## ICT-kosten stijgen met 10%

De ICT-kosten (boekjaar 2016) zijn gestegen naar € 79,- per inwoner. Grote gemeenten (boven de 100.000 inwoners) geven € 83 per inwoner uit aan ICT, kleinere gemeenten gemiddeld € 72 per inwoner. Sinds 2013 zijn de ICT-kosten per inwoner binnen een bandbreedte van circa € 72 tot € 74 per inwoner gebleven. Aan die trend is in 2016 een eind gekomen. De stijging wordt vooral veroorzaakt door een toename in personeelskosten en dan met name voor informatiebeveiliging & privacy en informatieadvies. Deze stijging is nog niet ten einde. Gemeenten zijn nog lang niet klaar met het inrichten van hun informatiebeveiliging. Daarnaast zullen transformaties als de nieuwe omgevingswet en data gestuurd werken een blijvend beroep doen op de informatieadviesfunctie.

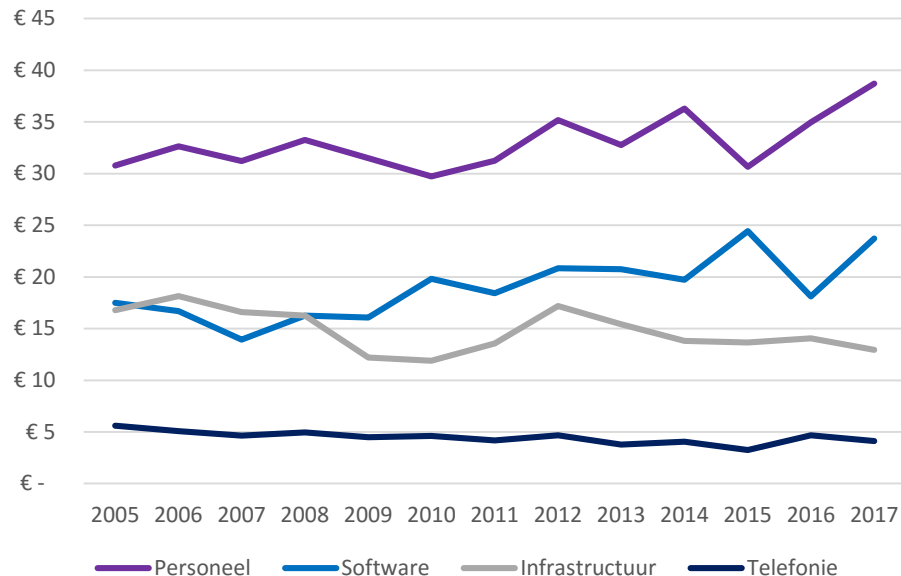




# PERSONEELSKOSTEN STIJGEN

## Personeel informatiebeveiliging en informatiemanagement de grootste uitdaging

De helft van de ICT kosten wordt veroorzaakt door personeelskosten. Die laat ook de grootste stijging zien. Tot vorig jaar waren de software- en personeelskosten communicerende vaten: steeg de een dan daalde de ander. Dat zien we dit jaar niet meer, beide stijgen. Bovendien zien we de automatiseringskosten nauwelijks meer dalen. Het netto resultaat is dat de ICT-kosten autonoom stijgen: informatiebeveiliging en privacy is een nieuwe taak en vervangt geen andere kosten. De deelnemende gemeenten geven aan dat de werving van goed ICT-personeel, vooral op de terreinen informatiebeveiliging en informatiemanagement de grootste uitdaging vormt voor de komende jaren.



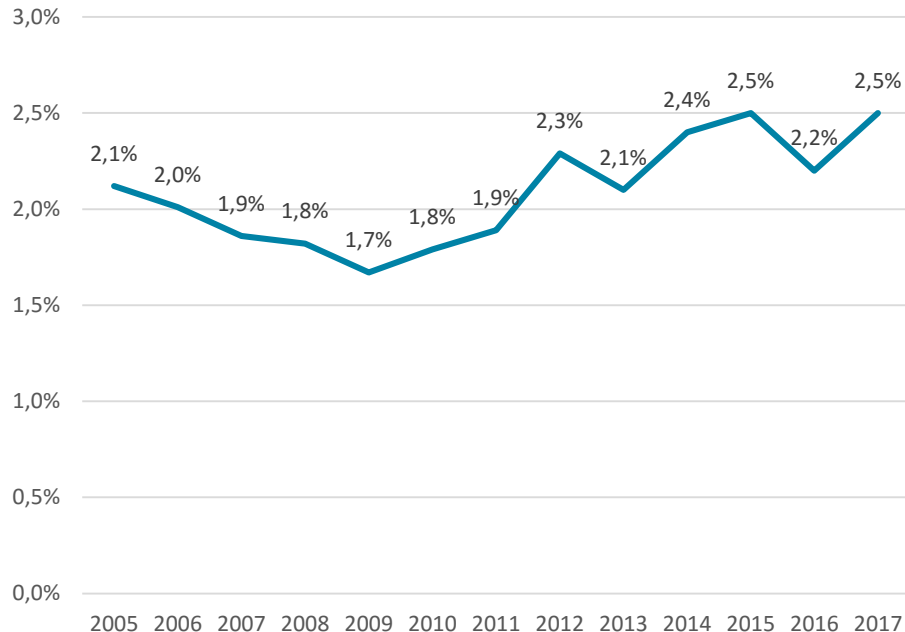


# ICT-KOSTEN 2,5 % VAN DE BEGROTING

## ICT-kosten als % van de begroting terug op niveau

Door de invoering van de 'drie decentralisaties in het sociale domein' is de gemiddelde gemeentebegroting sinds 2015 met zo'n 10 à 15 % gegroeid. Inmiddels gaat één derde van de gemeentebegroting naar 'het sociale domein', de verzameling van (nieuwe) zorgtaken, bijstandsuitkeringen en andere welzijnsuitgaven. De ICT-kosten bleven vorig jaar echter gelijk waardoor het percentage ICT-kosten van de begroting daalde naar 2,2%.

Vorig jaar werden veel ICT-kosten voor het sociale domein betaald uit het transitiebudget. Dit jaar zien we dat die ICT-kosten zijn opgenomen in de ICT-exploitatie. Het percentage ICT-kosten van de begroting is weer terug op het oude niveau van 2,5%. Vanuit die optiek zou je kunnen stellen dat de ICT-kosten niet gestegen zijn. De gemeenten zijn immers in takenpakket gegroeid, relatief geven de gemeenten evenveel geld uit aan ICT als voor de decentralisaties.







# ALGEMENE CONCLUSIE BENCHMARK 2017

Het belang van ICT in de gemeenten groeit en de ICT functie professionaliseert. Met name op het terrein van informatiebeveiliging & privacy groeit de ICT-formatie. De kosten van ICT stijgen navenant. En die stijging is nog niet ten einde.

De gemeenten krijgen in 2018 te maken met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en zullen een functionaris gegevensbescherming moeten aanstellen. Daarnaast vragen ontwikkelingen als de omgevingswet, smart city en informatie gestuurd werken steeds meer van de ICT-functie. We voorspellen dan ook niet alleen een stijging van ICT-kosten, die stijging zal ook nog eens structureel van aard zijn.



# 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:

- **Plaatsbepaling:** het vergelijken van de eigen ICT-kosten met die van de andere gemeenten.
- **(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.
- **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 hebben verschillende redenen om deel te nemen aan de ICT-Benchmark. De belangrijkste redenen staan hieronder vermeld. Gemeenten willen:

- zicht 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 hebben op de trendontwikkeling in de eigen ICT-kosten en op de kostenimpact van bepaalde (beleids)maatregelen.
- zicht hebben op ICT-kosten bij andere gemeenten. Dat biedt antwoord op vragen als: 'Zijn wij op bepaalde punten 'duurder' of 'goedkoper'? Hebben we daar bewust voor gekozen? Sluit dat aan bij onze eigen beleving?' Wat kan mijn organisatie leren van inzichten van/bij andere gemeenten?
- onderdeel zijn van een platform dat gericht is op kosten/batenmanagement van ICT bij gemeenten.



# 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 ICT-Benchmark richt zich niet alleen op de ICT-kosten; ook de 'baten van ICT' komt aan bod in de ICT-Benchmark, waaronder:

- De ICT-volwassenheid, aan de hand van 22 ICT-besturings- en -beheerprocessen.
- De ICT-trends op de verschillende hoofdobjecten.



# Aanmelden ICT Benchmark Gemeenten

Wilt u weten of uw gemeente veel of juist weinig uitgeeft aan ICT in vergelijking met andere gemeenten? Bent u benieuwd hoe volwassen uw ICT-functie is? Wilt u een overzicht hoe de servicelevels van uw gemeente zich verhouden tot die van andere? Wilt u samen met collega's op zoek naar best practices? Doe dan mee met de ICT Benchmark Gemeenten!

**Aanmelden** voor de ICT Benchmark Gemeenten.  
De totale kosten voor deelname bedragen € 6.500,-.



Neem voor meer informatie contact op met Jos Smits

- [jos.smits@mxi.nl](mailto:jos.smits@mxi.nl)
- [www.mxi.nl](http://www.mxi.nl)