



ICT BENCHMARK CARE 2020

Trends en ontwikkelingen

VOORWOORD

De **ICT Benchmark Care** is een instrument waarmee zorgorganisatie kunnen sturen op de kosten en baten van ICT, in een tijd dat informatie- en zorgtechnologie een steeds grotere rol spelen in de zorgverlening. Dat biedt kansen én uitdagingen. Goed financieel management is een voorwaarde om die kansen te verzilveren.

De ICT-Benchmark Care gaat over de kosten van 2019 en is voor de zevende keer uitgevoerd. Er deden 12 Care-instellingen aan mee (8 VVT en 4 GZ). Als we kijken naar de ICT inrichting van deze zorginstellingen dan zijn die goed vergelijkbaar. Zorginstellingen hebben vergelijkbare processen en informatiebehoefte en vergelijkbare systemen voor het primaire proces en bedrijfsvoering.

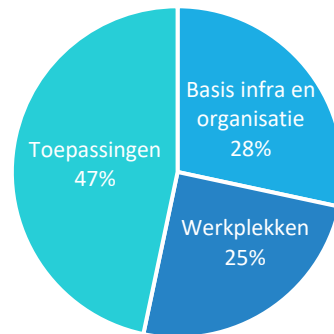
Vernieuwd benchmark model

Er is de laatste jaren veel veranderd in het vakgebied en daarmee ook in de kostenpatronen. Zorginstellingen omarmen outsourcing, clouddiensten, SAAS toepassingen en moderne managed werkplekconcepten. Wat dat betreft ligt de sector vóór op andere sectoren. Om de resultaten onderling vergelijkbaar te kunnen presenteren is dit jaar het model vernieuwd. Hierdoor wordt de Total Cost of Ownership van toepassingen, werkplekken en basis infrastructuur en organisatie beter in beeld gebracht.

Bovendien kijken we met ingang van deze jaargang ook naar de **digitale volwassenheid**, omdat onderzoek heeft aangetoond dat organisaties die digitaal volwassener zijn, meer rendement halen uit hun ICT-investeringen.

Totale ICT kosten als percentage van de omzet	4,19%	Totale ICT kosten Zonder domotica en eHealth*	3,94%
Werkplekken Per medewerker	1,4	Totale ICT kosten per cliënt	€ 1813
Totale kosten van één beheerde laptop	€ 567	Percentage uitbested	66%
Totale kosten van één beheerde smartphone	€ 368	Percentage SAAS Naar omzet	67%
		ICT volwassenheid Score self-assessment	34/88

Verdeling ICT-kosten

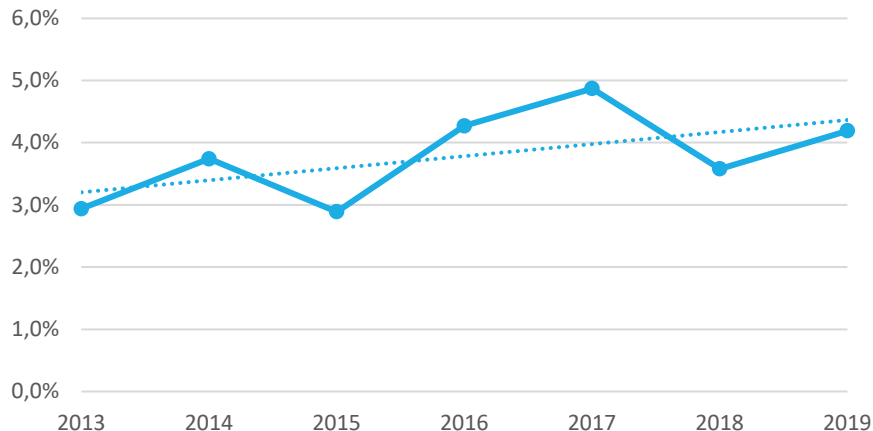


ONTWIKKELING ICT-KOSTEN

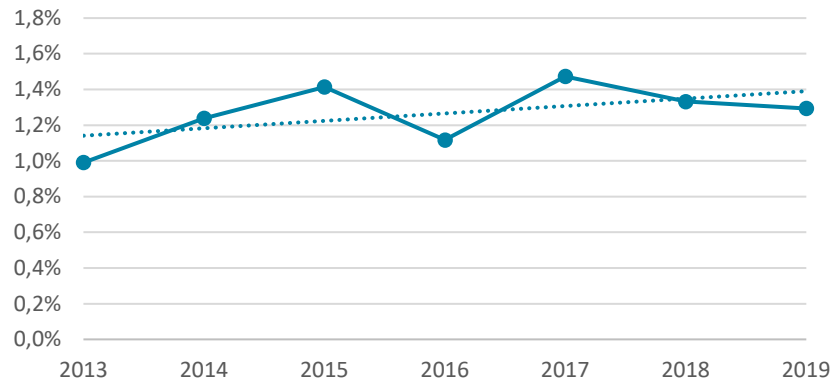
De totale ICT-kosten, uitgedrukt in percentage van de omzet van de instelling, stijgen sinds 2013 licht. In deze benchmarkmeting is het percentage van de omzet dat naar ICT gaat 4,18%. Zonder domotica en eHealth is dat 3,94%. Dat is nog altijd een stuk minder dan bij ziekenhuizen (5,7%).

Welke ontwikkelingen liggen ten grondslag aan de kostenontwikkelingen bij zorginstellingen? Daarvoor kijken we naar de trends en ontwikkelingen in de sector.

ICT kosten als percentage van de omzet



Softwarekosten als percentage van de omzet



Cloud en SAAS

Zorginstellingen vinden de weg naar de Cloud. Hierin loopt de Care vóór ten opzichte van andere sectoren. Het percentage SAAS toepassingen is 67% gerekend in omzet. Vergeleken met een jaar eerder is dat een lichte toename. De kosteneffecten van SAAS zijn dat technisch beheer, servers en storage 'verdwijnen' binnen de SAAS proposities. Als gevolg daarvan stijgen de softwarekosten.

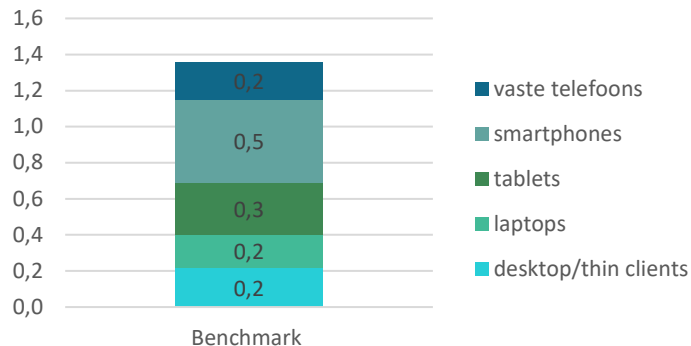
Eigen rekencentra komen bijna niet meer voor. On premise toepassingen draaien steeds vaker in een private of public Cloud omgeving.

WERKPLEKKEN

Toename gebruik van ICT in de zorg

Eén van de gevolgen van de groei van het gebruik van ICT in de zorg is dat er meer devices gebruikt worden. Gemiddeld heeft een medewerker de beschikking over 1,4 'werkplekken' (desktop, laptop, tablet, smartphone of vaste telefoon). In de thuiszorg en andere ambulante disciplines is dat al langer hoog, maar ook in de intramurale setting neemt het gebruik van apparatuur toe, bijvoorbeeld om het gebruik van het dossier nabij de cliënten mogelijk te maken. Het gebruik van zorgapps in het proces neemt toe, bijvoorbeeld bij medicatie-controle.

Aantal werkplekken per medewerker

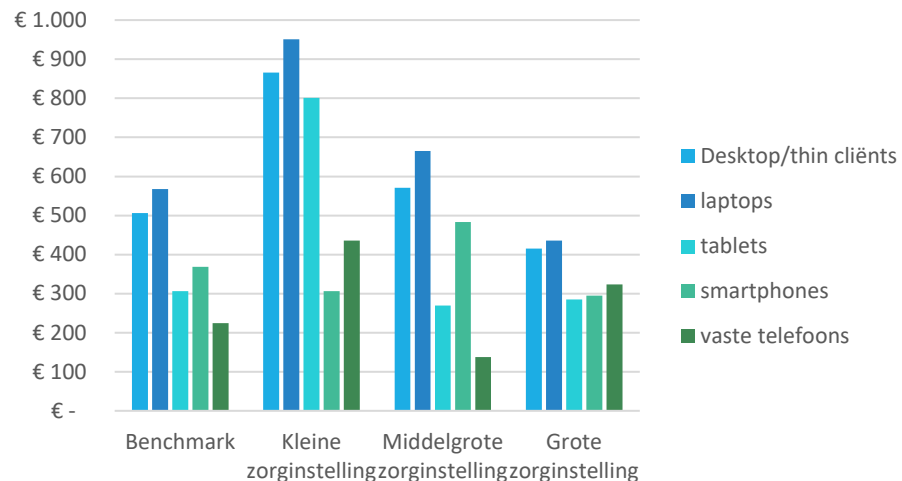


Kosten werkplek

De kosten voor één werkplek bedragen gemiddeld €519,-. We kijken daarbij naar de totale werkplekkosten: het apparaat, abonnementskosten, en het beheer en onderhoud ervan. Opvallend is dat remote desktops en web-based werkplekken vaak naast elkaar aanwezig zijn. De meeste instellingen zijn van plan hun remote desktop uit te faseren.

De kosten voor geoutsourcte werkplekken zijn hoger dan werkplekken in eigen beheer. Kleine organisaties betalen relatief meer dan grote, blijkt uit de grafiek hieronder.

Kosten per device naar omvang organisatie

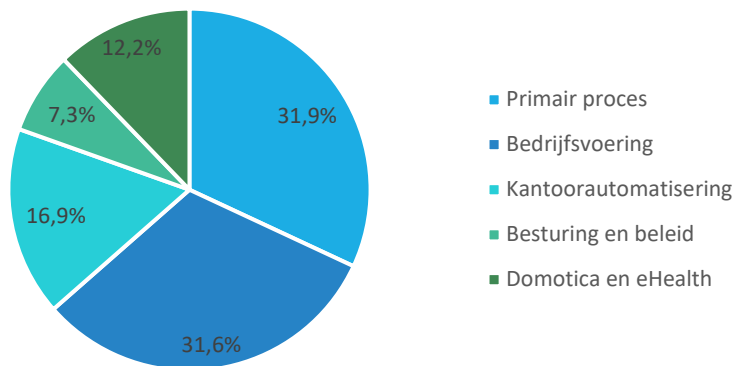


ICT-KOSTEN PER TOEPASSING

Kosten per toepassingsdomein

Van de totale ICT-kosten gaat 47% naar toepassingen. Hierin zijn de kosten voor software, systeemsoftware, hardware, server & storages, technisch beheer en functioneel beheer meegenomen. Bij besturing en beleid zijn de personele kosten voor de aanwezige BI-functies geïncorporeerd.

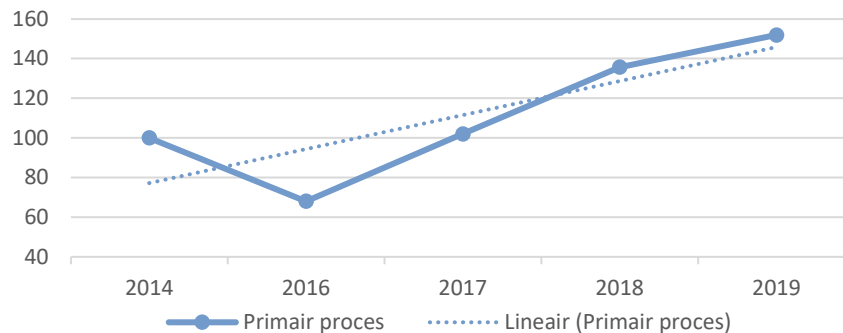
Verdeling ICT-kosten over toepassingsdomeinen



Ontwikkeling kosten primair proces

De kosten van software voor het primair proces zijn in de loop van de jaren gestegen. Het is onzeker of deze stijgende lijn komende jaren doorzet. Er lijken meer tools te komen die specifieke onderdelen van het primair proces ondersteunen, zoals eHealth, medicatieveiligheid, samenwerking, zorg op afstand, medisch dossier en verwijzen/overdracht. De kosten van de kern bedrijfsvoerings- en zorgapplicaties kunnen afnemen door harmonisatie van het applicatielandschap. Netto effect is dat de hoeveelheid functionaliteit toeneemt.

Relatieve kostenontwikkeling softwarekosten



ICT-KOSTEN PER TOEPASSING - EHEALTH EN DOMOTICA

Dit jaar is voor het eerst eHealth en domotica onderdeel geworden van de benchmark.

Onder **eHealth** verstaan we digitale toepassingen in de zorg, ter ondersteuning van zorgprocessen, zelfredzaamheid van cliënten en de zorg (deels) op afstand. Denk hierbij aan beeldbellen, PGO's, online behandelprogramma's, e-consulten, behandeling middels VR, en robotica en medicijn dispensers.

Domotica is een verzamelnaam voor locatiebonden zorgtechnologie en sensoren t.b.v. toezicht, comfort en valpreventie. Hieronder vallen oproep- en alarmeringssystemen, uitluistersystemen, toezicht met camera's, 'leefcirkels' en comfort-domotica.

Installaties en dedicated infrastructuur werden vroeger tegelijk met het gebouw opgeleverd en functioneerden voor jaren. Vaak is er een grote diversiteit van systemen op verschillende locaties. Op nieuwe locaties worden moderne toezicht- en alarmeringssystemen op basis van bewegingssensoren en camera's ingezet, die in combinatie met 'leefcirkels' 's nachts en overdag veiligheid en comfort.

We verwachten dan ook dat de komende jaren eHealth en domotica vast onderdeel van ICT gaat worden en beheerd, onderhouden en regelmatig vernieuwd zullen worden.

0,25%

Domotica en
eHealth
Kosten als
percentage van
de omzet

Bijna alle deelnemers hadden moeite om de kosten van eHealth en domotica in kaart te brengen. Het gemeten kosteneffect van eHealth en domotica is gemiddeld 0,25% van de omzet.

Vaak zijn domotica kosten verborgen onder de vastgoed investeringen. Daarnaast blijkt dat domotica toepassingen al afgeschreven zijn en eHealth toepassingen versnipperd zijn binnen organisaties of onderdeel van bijvoorbeeld pilots zijn waardoor het lastiger is exacte kosten te achterhalen.

0,5%

Omzet naar
Domotica en
eHealth, high
performer

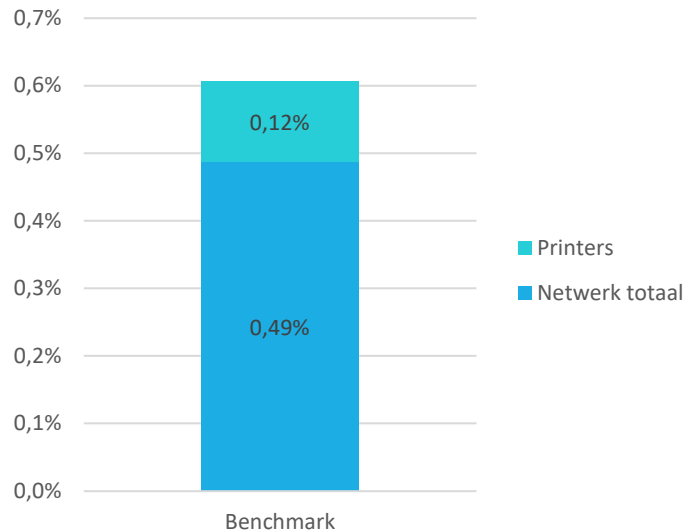
Bij instellingen die de domotica kosten volledig konden opgeven betrof het meer dan 0,5% van de omzet. We verwachten dat de domotica en eHealth kosten de komende jaren zullen stijgen omdat het gebruik ervan in de zorg toeneemt.

BASIS INFRASTRUCTUUR EN ORGANISATIE

Basis infrastructuur

14% van het ICT budget gaat naar de basis infrastructuur, dat is iets meer dan 0,6% van de omzet. Dat zijn de algemene voorzieningen die nodig zijn om de toepassingen te kunnen gebruiken: de netwerken tussen locaties (WAN), internet toegang, lokale netwerken, WiFi en de printers.

Basis infrastructuur in % omzet

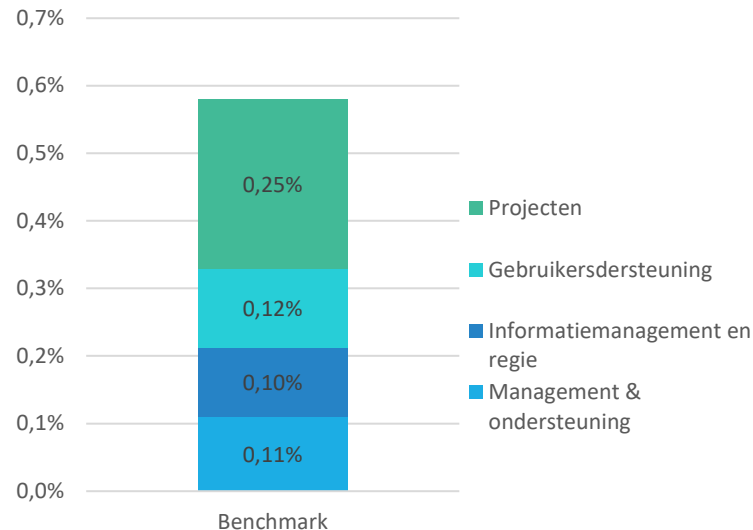


Basis ICT organisatie

Ook naar basis ICT organisatie gaat 14% van het ICT budget. Dit zijn de generieke functies. Vooral de inhuur op projecten kan een groot aandeel hebben en varieert bovendien sterk van jaar tot jaar en tussen deelnemers onderling.

Merkt op dat specifieke beheerfuncties niet hier maar bij de de totale kosten van toepassingen, werkplekken en infrastructuur zijn meegerekend.

Basis ICT-organisatie in % omzet



SOURCING

66%

Spreiding
37% - 100%

Uitbesteding ICT-taken

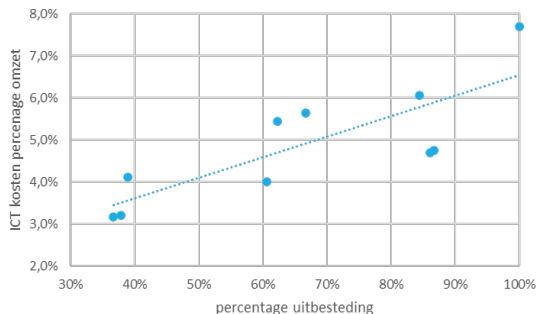
Care instellingen besteden in vergelijking met andere sectoren relatief veel ICT taken uit aan marktpartijen.

De meest genoemde redenen zijn:

- 7x24 uur ondersteuning kunnen bieden;
- Financiële beheersing/voorspelbaarheid;
- Toegang tot innovaties en kennis;
- Kwaliteitsverhoging ICT dienstverlening;
- Focus op kernactiviteiten.

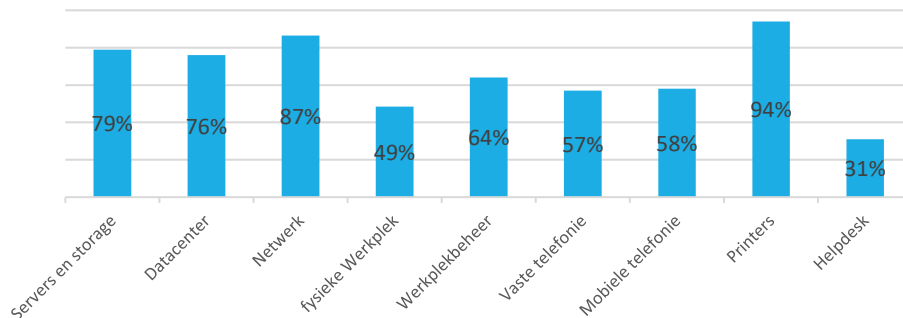
Kosteneffecten uitbesteding

Uitbesteding bespaart geen kosten maar verhoogt de kwaliteit van dienstverlening en bedrijfszekerheid. Het lukt niet meer om dat met het interne team voor elkaar te krijgen. Het blijkt dat meer uitbesteding tot hogere kosten leidt.



Uitbesteding per onderdeel

Per onderdeel worden printers en netwerken het meeste uitbesteed. De helpdesk wordt het minste uitbesteed. Mede als gevolg van IAAS en Cloud ontwikkelingen hebben veel instellingen hun reken- en opslagcapaciteit van een private of public Cloud dienst afgenomen.



7,3

Tevredenheid uitbesteding

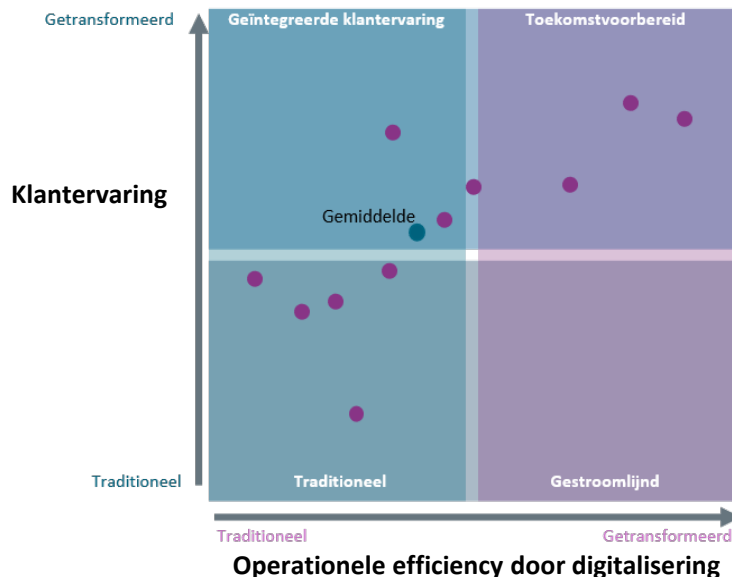
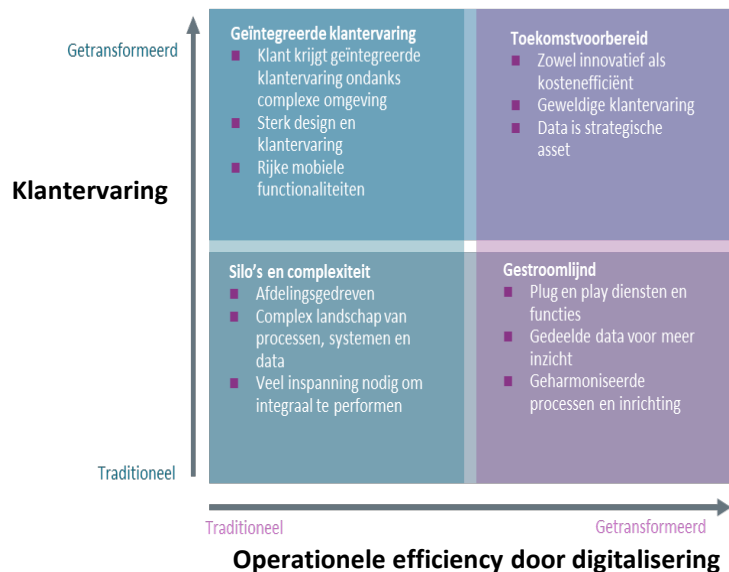
Gemiddeld geven instellingen een ruime voldoende voor de dienstverlening van de partijen waaraan zij taken hebben uitbesteed. Wat opvalt is dat er geen onvoldoendes worden gegeven en sommige instellingen zeer tevreden zijn met een rapportcijfer van een 8 of hoger.

DIGITALE VOLWASSENHEID

Onder digitale volwassenheid verstaan we de mate waarin uw organisatie in staat is digitale technologie zoals eHealth, domotica, digitale communicatiemiddelen, kunstmatige intelligentie e.d. toe te passen in de zorgverlening en ondersteunende processen.

Voor de score op digitale volwassenheid gebruikt M&I/Partners een model dat is gebaseerd op drie pijlers:

1. de digitale ambitie en digitale vorderingen van de organisatie: de gemiddelde score en de score van de deelnemers zijn weergegeven in het rechter figuur.
2. cultuur- en organisatiekenmerken; zorginstellingen scoren gemiddeld tussen de 50 en 60%.
3. leiderschapskenmerken van bestuur en management: de gemiddelde score van leiderschapskenmerken van bestuur, directie en hoger management liggen tussen de 65 en 85%.



HET BENCHMARK TEAM 2020



Marnix van Welie

Marnix.van.welie@mxi.nl

06-46392077



Mariët van Dongen

Mariet.van.dongen@mxi.nl

06-12153119



Aukje Houben

Aukje.houben@mxi.nl

06-10188121

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 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.

M&I/Partners

Sparrenheuvel 32
3708 JE Zeist

T (030) 2 270 500

E info@mxi.nl

I www.mxi.nl

