

Juli 2025

Over boekjaar 2024

ICT-benchmark Woningcorporaties 2025

IMPRESSIERAPPORT

ICT in perspectief

*f*fectis
organisatie = innovatie



M&I/Partners/
adviseurs voor management en informatie

Inhoud

1	Introductie	3
2	Algemene conclusies	8
	Bijlagen: meer over de ICT-benchmark	14

Introductie

1 'Verbeteren door te vergelijken'



Benchmark editie 2025

(boekjaar 2024)

29

Deelnemers

398.875_{+/-}

VHE

€ 248*

Per VHE als benchmarkgemiddelde

€ 21.810

Per medewerker in fte

Minder dan
10.000 VHE
(15 deelnemers)

€ 263

2023: € 212

10.000 – 20.000
VHE
(9 deelnemers)

€ 246

2023: € 221

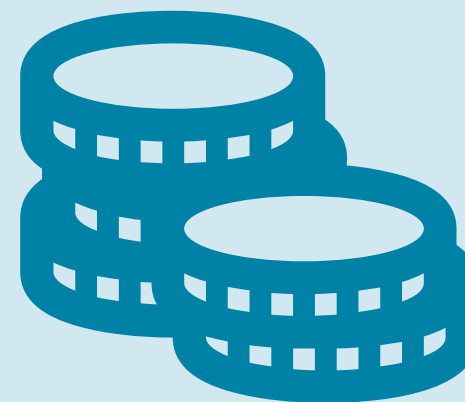
Meer dan
20.000 VHE
(5 deelnemers)

€ 244

2023: € 189

Benchmark editie 2024, boekjaar 2023

€ 208



**Alle cijfers in dit rapport zijn onderhevig aan afrondingsverschillen. Daardoor kan het voorkomen dat bepaalde bedragen 1 à 2 euro verschillen.*

Deelnemers 2025

- Beter Wonen Almelo
- Bergopwaarts
- Cazas Wonen
- HW Wonen
- Kleurrijk Wonen
- Lefier
- Maasvallei
- Mooiland
- Omnia Wonen
- Pré Wonen
- Rentree
- TBV Wonen
- Trivire
- Velison Wonen
- Vidomes
- Vivare
- Viverion
- Waardwonen
- Weller
- Wonen Zuid
- WonenBreburch
- Woningbelang
- Wooncompas
- Woonforte
- Woonin
- Woonkracht10
- Woonpartners
- Woonstichting Den Helder
- Woonwenz

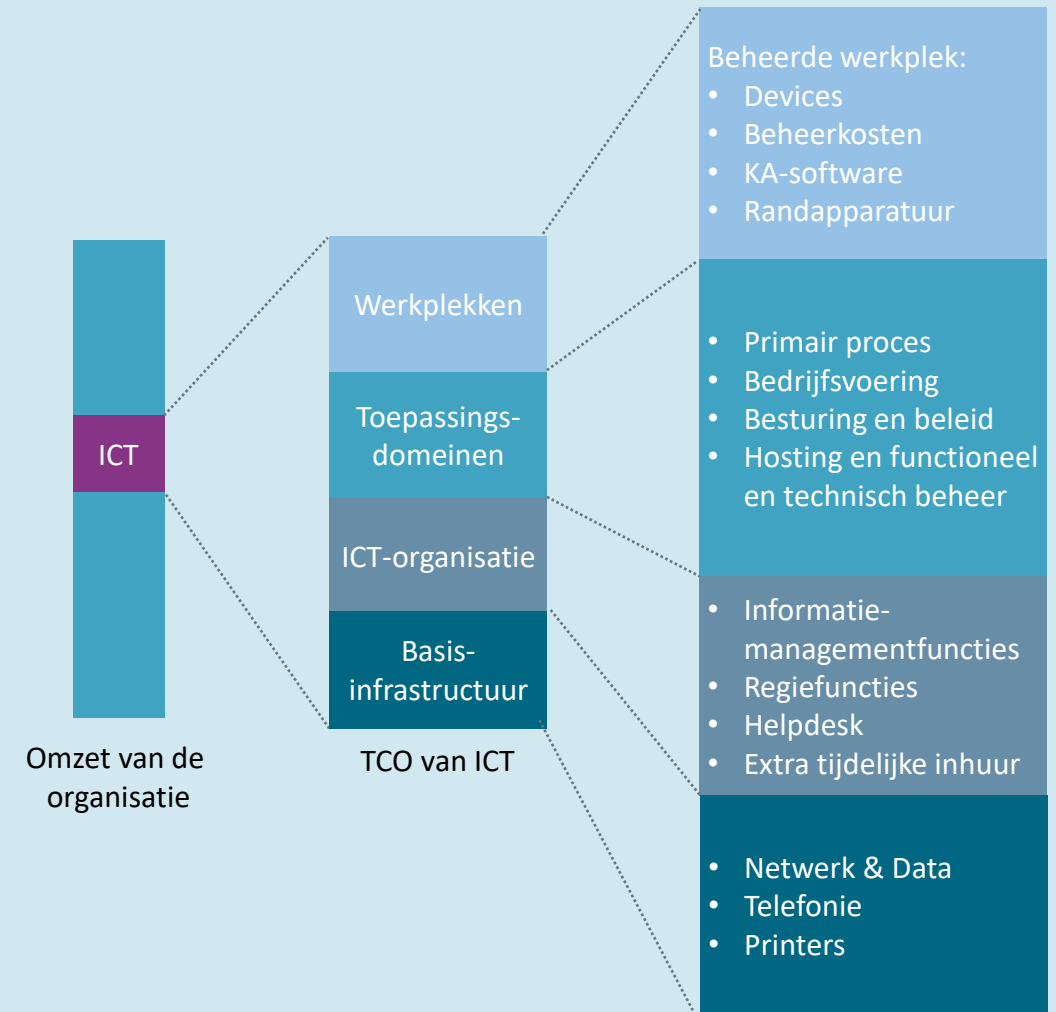


Kostenmodel

Kostenverdeling

In deze benchmark worden de totale kosten (TCO) van de werkplekken, toepassingen, ICT-organisatie en basis-infrastructuur afzonderlijk in kaart gebracht. Deze kosten worden uitgedrukt in kosten per VHE. De kosten van servers & storage en beheer worden toegewezen aan de toepassingsdomeinen en/of de werkplek. Op deze manier zijn de kosten onderling vergelijkbaar, onafhankelijk van de wijze van sourcing of hosting. Deze indeling sluit aan bij het doel van ICT, namelijk toepassingen aan gebruikers aanbieden, via passende werkplekken, en zorgen voor de organisatie en de infrastructuur die nodig is voor de ondersteuning van het geheel.

Zie bijlage voor een meer specifieke toelichting per component.



Algemene conclusies

Uitkomsten ICT-benchmark 2025

2 ICT-kostenontwikkeling

ICT-kosten opnieuw fors gestegen

De grafiek rechtsonder toont de gemiddelde ICT-kosten per VHE over de afgelopen 22 jaar. In boekjaar **2024** is dit gemiddelde met **19% (€ 40 per VHE)** gestegen ten opzichte van boekjaar 2023. Deze stijging ligt aanzienlijk boven het meerjarige gemiddelde van ongeveer 5% en de al stevige toename van 12% vorig jaar. Dit wijst op een verdere versnelling van de kostenontwikkeling.

Verklaringen

Uit validatiegesprekken en data-analyse komen de volgende mogelijke oorzaken naar voren voor deze stijging:

1. ERP-migraties en verbreding contracten

Veel corporaties zijn in transitie naar Cloud-gebaseerde ERP-oplossingen. ERP-contracten bevatten nu ook kosten voor hosting, security en aanvullende diensten, die voorheen onder kantoorautomatisering vielen.

2. Dubbele kosten bij verSaaSing

SaaS-oplossingen zijn in opmars, maar veel corporaties hebben hun contracten met kantoorautomatiseringspartijen nog niet afgeschaald. Dit leidt tijdelijk tot dubbele kosten.

3. Hoge projectkosten en afschrijvingen

Grote implementaties worden geactiveerd en leiden tot structureel hogere afschrijvingen bij de toepassingen. Ook projecten uit 2022 en 2023 werken nog door in de kosten.

4. Toename gebruik BI en expertsystemen

Corporaties investeren fors in stuurinformatie en beleidssoftware. Zowel de licentiekosten als het aantal BI-professionals zijn toegenomen.

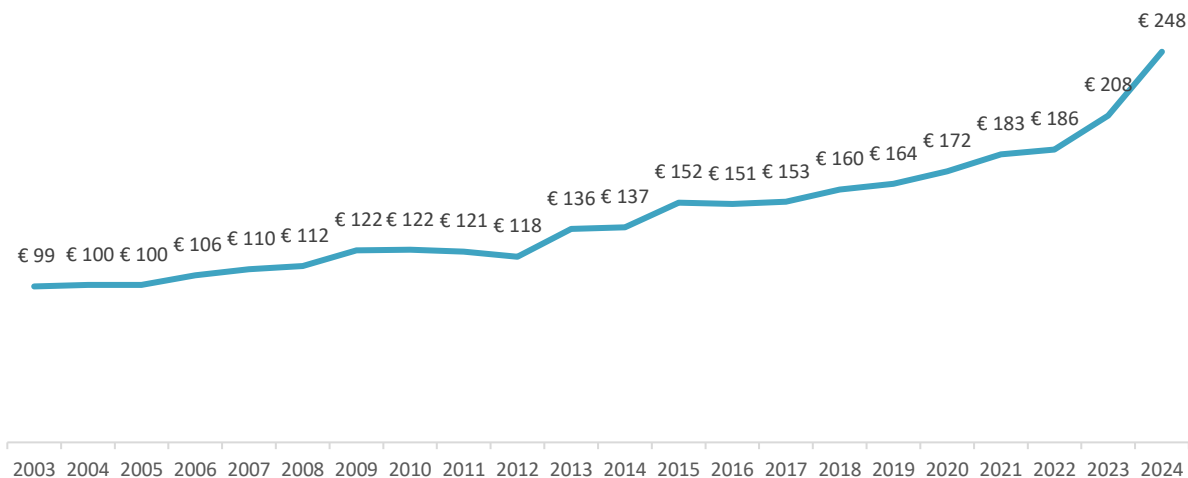
5. Kosten voor ICT-organisatie gestegen

Het aantal fte binnen de ICT-organisatie is flink gegroeid. Ook stegen de cao-lonen in 2024 met 10%, wat de interne personeelskosten verhoogt. Daarnaast namen de inhuurkosten toe door zowel een hoger volume als stijgende tarieven.

6. Security & privacy

De uitgaven aan informatiebeveiliging zijn verder toegenomen, onder meer door bredere inzet van beveiligingssoftware en toenemende compliance-eisen.

Ontwikkeling ICT-kosten per VHE



Ontwikkeling ICT-kosten per hoofdcomponent

Toepassingen

De toepassingskosten stegen met € 23 per VHE (+19%). De grootste absolute stijging zit in het primaire proces (€ 98 vs. € 83), gevolgd door besturing & beleid (€ 21 vs. € 16). Oorzaken zijn hogere kosten voor ERP- en expertsystemen, meer inzet van BI, verSaaSing en afschrijvingen door implementaties.



ICT-organisatie

De ICT-organisatiekosten namen toe met € 13 per VHE (+43%). Dit komt door hogere loonkosten (CAO loonstijgingen +10%), meer inhuur en uitbreiding van het I&A-team, mogelijk gekoppeld aan de vele ERP-migraties en toenemende beheerlasten. Ook de tarieven voor inhuur zijn gestegen.



Werkplekken

De werkplekkosten stegen met € 3 per VHE (+7%). De toename zit vooral in kantoorautomatisering (€ 17 vs. € 12) door hogere kosten voor Microsoft-licenties en beveiliging. Ook zien we hogere kosten voor devices (€ 11 vs. € 8). Daarnaast zijn de kosten voor werkplekbeheer afgenomen (€ 20 vs. € 24).



Basisinfrastructuur

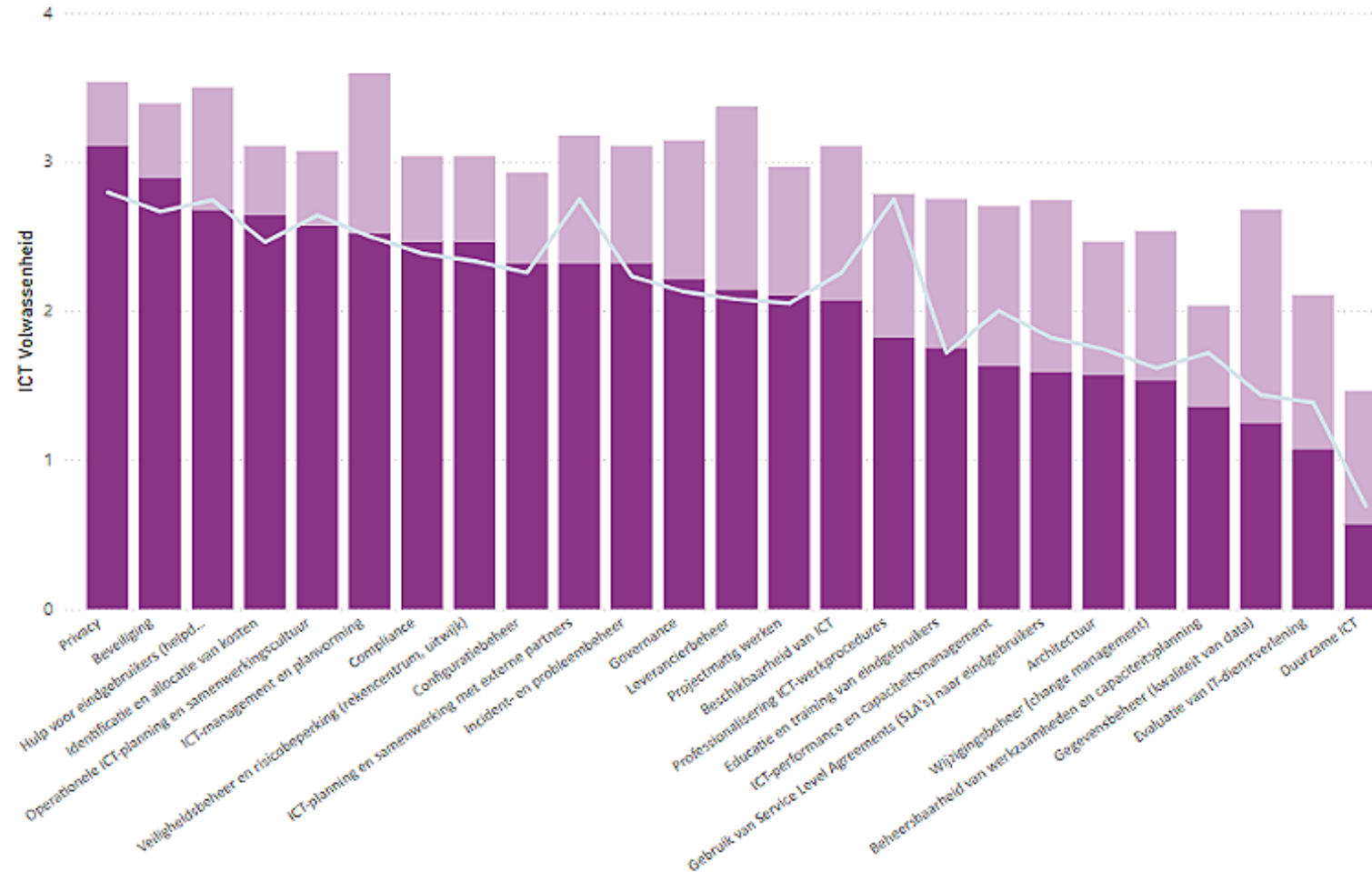
De kosten voor basisinfrastructuur stegen met € 3 per VHE (+21%). Dit komt vooral door hogere uitgaven aan telefonie (€ 9 vs. € 7) en netwerk (€ 6 vs. € 5), mede door investeringen in vast-mobiel integratie en VoIP.



ICT-volwassenheid

ICT-Volwassenheid

● ICT Volwassenheid ● Gewenste ICT Volwassenheid ● ICT volwassenheid vorig jaar



ICT Volwassenheid

wTCO 24	wTCO 23
2,04	2,06

Gewenste ICT Volwassenheid

wTCO 24	wTCO 23
2,89	2,80

Gewenste groei ICT Volwassenheid

wTCO 24	wTCO 23
0,85	0,81

Woningcorporaties zijn op het gebied van ICT-volwassenheid iets ambitieuzer dan voorheen, maar scoren iets lager (marginaal) dan de benchmark van vorig jaar. De meeste winst is geboekt op privacy en beveiliging.

In vergelijking met vorig jaar scoren de corporaties lager op de processen ICT-planning en samenwerking met externe partners, en professionalisering van ICT-werkprocedures. Duurzame ICT laat nog steeds de laagste score zien bij alle woningcorporaties.

Digitale volwassenheid (1/2)

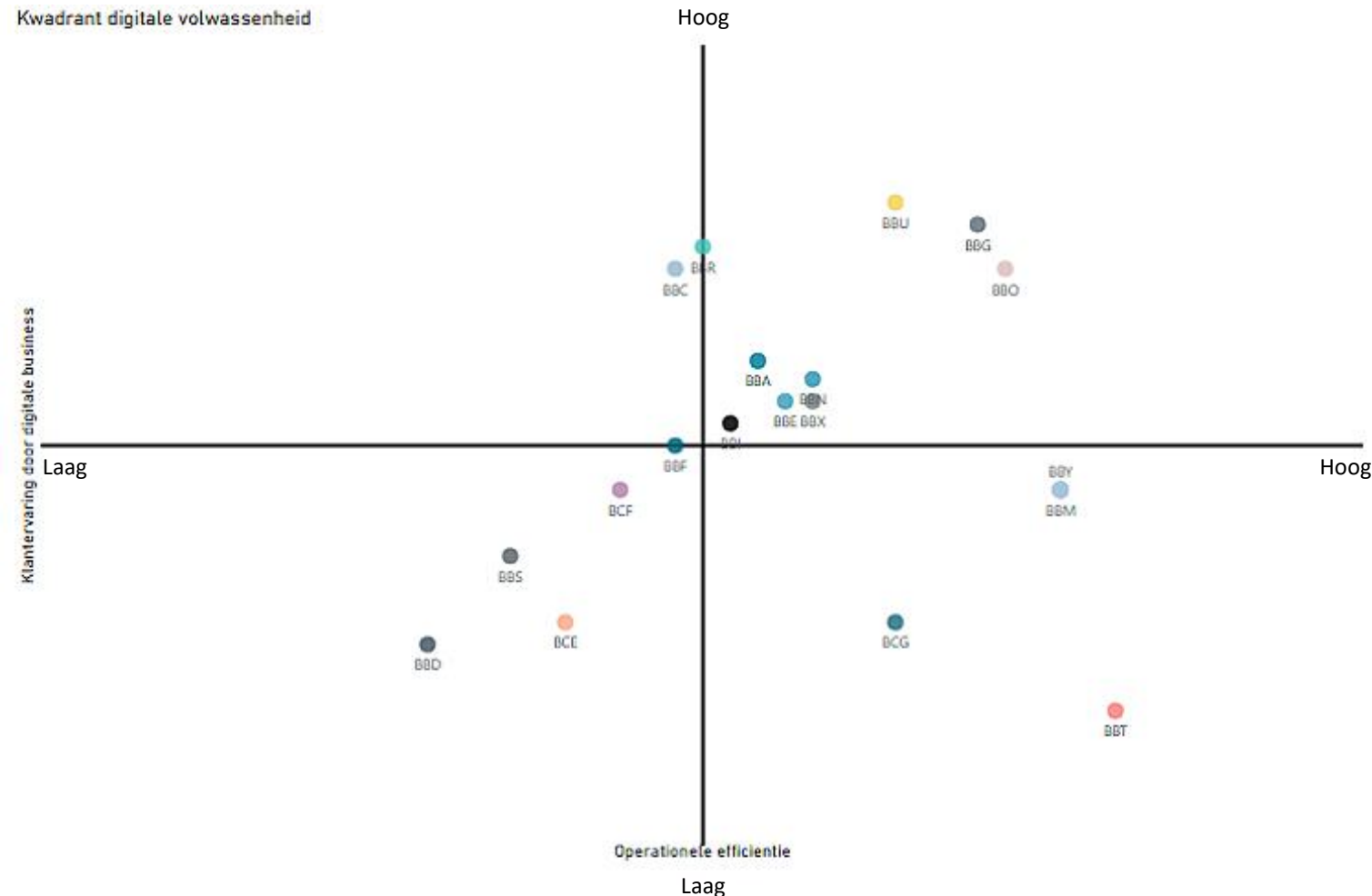
Naast de ICT-volwassenheid is er in de benchmark ook een uitvraag gedaan naar de digitale volwassenheid van woningcorporaties. Deze vragenlijst is bedoeld om meer inzicht te geven in de digitalisering van de organisatie. Onder digitale volwassenheid verstaan we: het vermogen van een organisatie om nieuwe 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.

Kenmerken digitale volwassenheid

De vragen bestaan uit een schaalverdeling van 7 (1 = laag en 7 = hoog). Kijkend naar de grafiek hier rechts zie je dat woningcorporaties ver uiteenlopen m.b.t. klantervaring en operationele efficiëntie. Een digitaal volwassen woningcorporatie zit rechtsboven in dit spectrum en is voorbereid op de digitale toekomst.

Kwadrant digitale volwassenheid



Digitale volwassenheid (2/2)

Cultuur en organisatiekenmerken

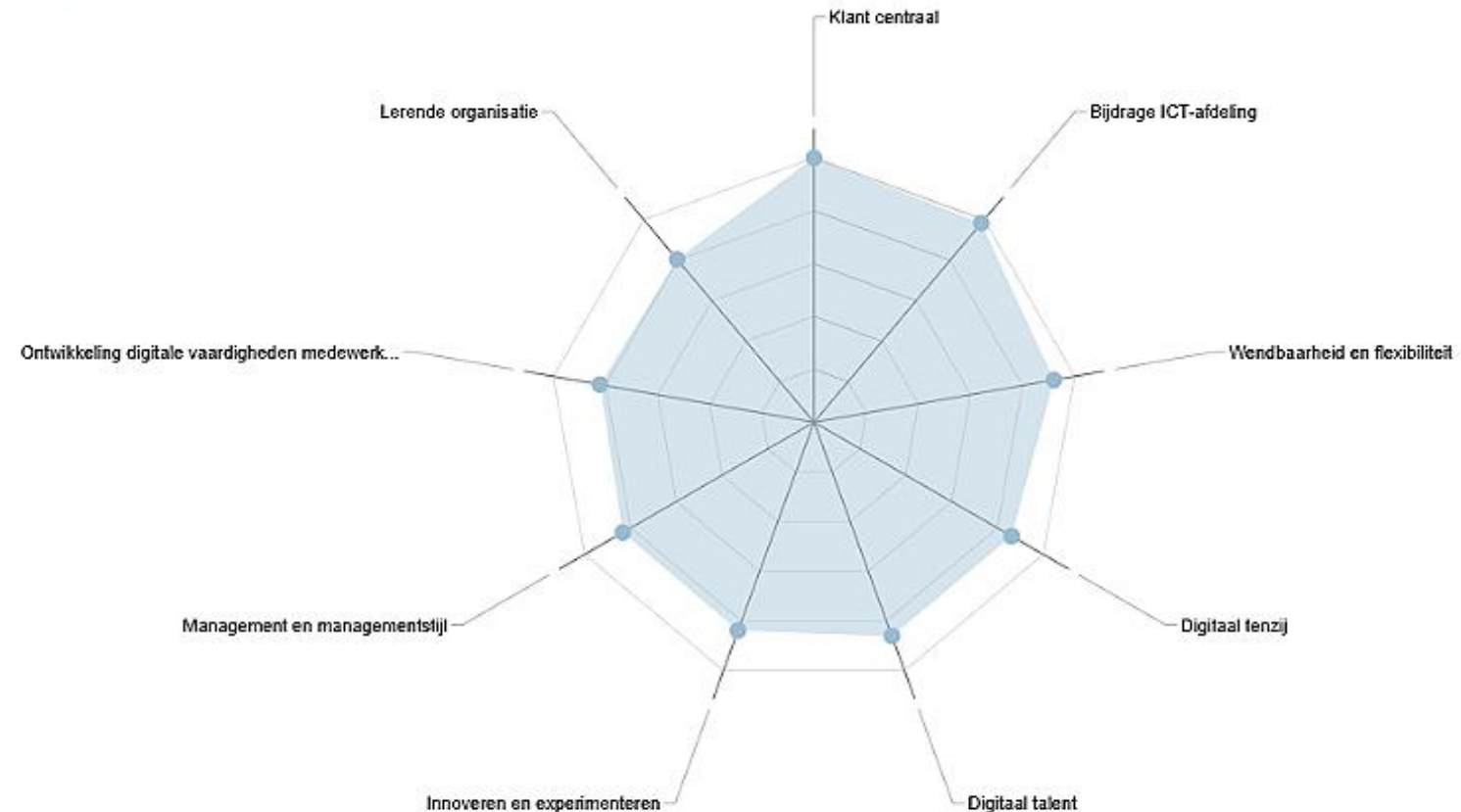
De tweede pijler gaat over de cultuur en kenmerken van een organisatie. Digitaal volwassen organisaties beschikken over een aantal specifieke cultuur- en organisatiekenmerken waardoor ze beter in staat zijn om digitaal gedreven ontwikkelingen te herkennen en deze succesvol binnen de corporatie te implementeren. Woningcorporaties scoren zichzelf bovengemiddeld (>4 op elke categorie) wat betreft deze cultuur- en organisatiekenmerken.

Klant centraal scoort het hoogst van deze categorieën. Digitale middelen worden het meest ingezet om de klant te ondersteunen. Woningcorporaties kunnen nog werken aan 'lerende organisatie' en 'ontwikkeling digitale vaardigheden medewerkers'.

Ook uit de validatiegesprekken blijkt dat het verbeteren van de digitale vaardigheden van medewerkers steeds belangrijker wordt. De kloof tussen wat technologisch mogelijk is en wat medewerkers zelf beheersen, wordt namelijk steeds groter.

Digitale volwassenheid: Organisatie en Cultuurkenmerken

Axis ● Benchmark



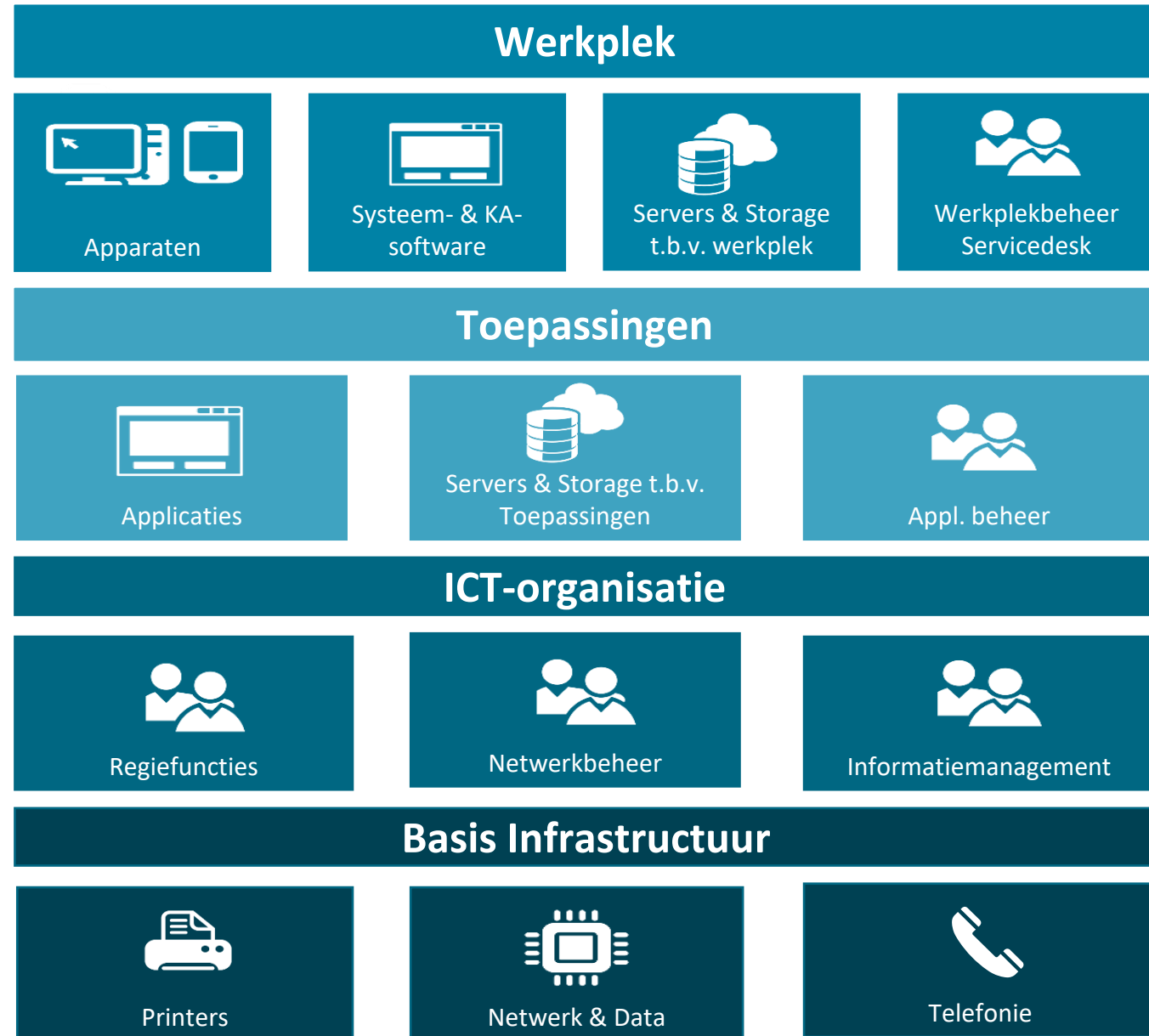
Bijlagen

wTCO-model

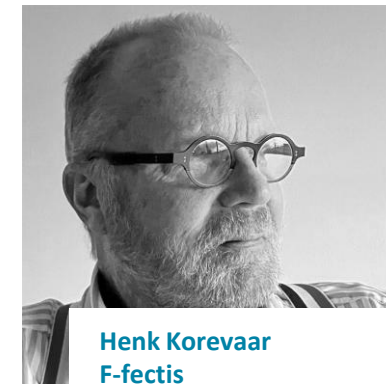
TCO-model

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

ICT-Kosten



B Het benchmarkteam 2025



In 2002 namen CorpoNet (destijds rechtsvoorganger NetwIT), Henk Korevaar (destijds F-fectis) en M&I/Partners het initiatief tot de jaarlijkse ICT-benchmark Woningcorporaties. Jaarlijks doen tussen de 30 en 40 woningcorporaties mee aan deze benchmark, waarvan dit inmiddels alweer de 24ste editie is.

Ter verdere versterking van de benchmark, alsmede de borging van de continuïteit, is VVA-informatisering - inmiddels 18 jaar gewaardeerd adviespartij in de sector - als samenwerkingspartner toegetreden tot deze samenwerking.

Eventuele vragen of suggesties naar aanleiding van deze benchmarkrapportage kunnen worden gestuurd naar Allard Dolron: a.dolron@vva-informatisering.nl.

Ontdek meer de ICT-benchmark Woningcorporaties op: www.mxi.nl/benchmarks