

wTCO20

ICT-BENCHMARK WONINGCORPORATIES

Impressie



# ICT BENCHMARK WONINGCORPORATIES

## Doelstellingen

- **Inzicht** krijgen in de eigen ICT-kosten. Inzicht vaak beperkt tot alleen ICT-budget (en is vaak heel anders dan de werkelijke kosten).
- Het **vergelijken** van de ICT-kosten met andere woningcorporaties. Geen wedstrijd wie 'duurder/goedkoper' is, maar waarom zijn kosten zoals ze zijn?!
- Het **analyseren** van de verschillen van de ICT-kosten tussen de woningcorporaties door inzicht te bieden en te begrijpen waaruit deze kosten zijn opgebouwd: benchlearning.
- 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.

## 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'.

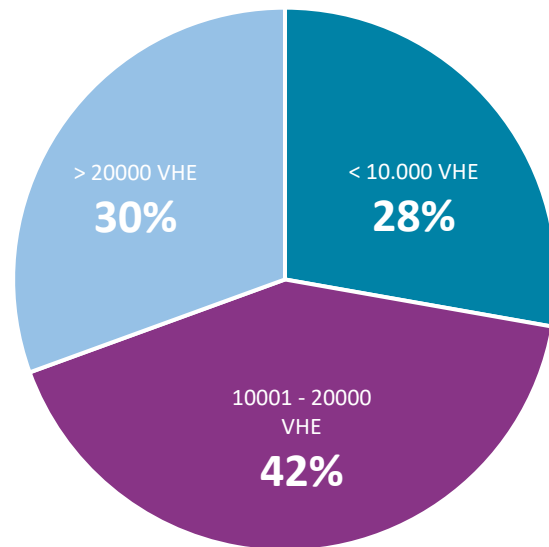


# BENCHMARK EDITIE 2021 (BOEKJAAR 2020)

**36** Deelnemers

**700.000** VHE

Verdeling VHE



# DEELNEMERS WTCO20

Area	HW wonen	Servatius	Woonforte
Bergopwaarts	Intermaris	SSHXL	Woonkracht10
Bo-Ex	Lefier	Staedion	Woonpartners
Brabant Wonen	Mitros	Trivire	Woonservice
De Woningstichting	Mooiland	Vidomes	Woonbedrijf Velsen
De Woonplaats	Plavei	Vivare	ZOwonen
Domesta	Portaal	Weller Wonen	
Eigen Haard	Provides	Wonen Limburg	
GroenWest	QuaWonen	Woningstichting Den Helder	
Heemwonen	Rochdale	Woonbron	

# ICT-KOSTENONTWIKKELING

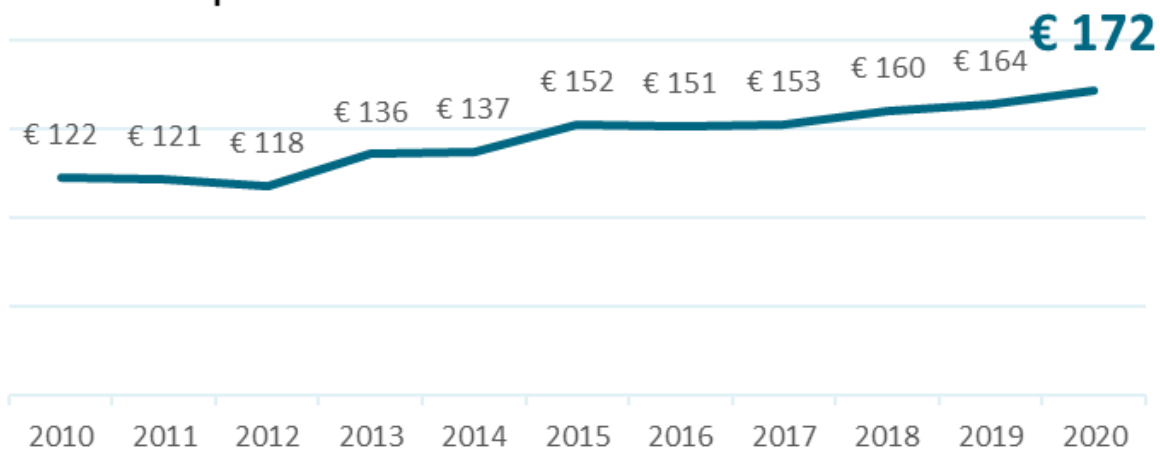
In de grafiek rechtsboven zijn de gemiddelde ICT-kosten per VHE in boekjaar 2020 weergegeven. In lijn met de voorgaande jaren maken de ICT-kosten in 2020 een sprong omhoog. In vergelijking met boekjaar 2019 zijn de totale ICT-kosten met 8 euro per VHE gestegen.

Deze stijging is aanzienlijk, maar niet uitzonderlijk. De grafiek rechtsonder laat zien dat de kosten met vijf procent gestegen zijn ten opzichte van het voorgaande boekjaar. Een stijging van 5% of meer is dus vaker voorgekomen.

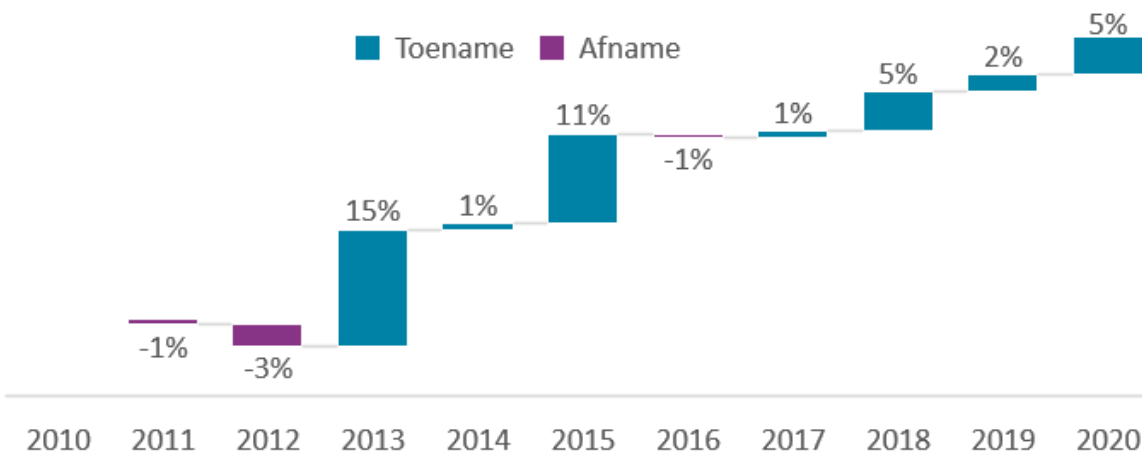
In de volgende pagina's pellen we de kostenontwikkeling af. We zoomen in op de verschillende componenten in het model en beschrijven hoe deze zich ontwikkeld hebben in de afgelopen jaren.

Daarnaast kijken we in een apart hoofdstuk ook naar de impact van de COVID-19 crisis op de ICT-kosten.

ICT-kosten per VHE



Stijgingspercentage van de ICT-kosten t.o.v. het voorgaande jaar



# VERDELING ICT-KOSTEN

In de diagram en de grafiek zijn de ICT-kosten uitgesplitst naar de onderdelen software, personeel en infrastructuur. In onderstaande diagram zien we dat softwarekosten iets meer dan 50% van de totale ICT-kosten omvatten, terwijl de personeelskosten en de infrastructuur ieder ongeveer een kwart van de ICT-kosten vertegenwoordigen.

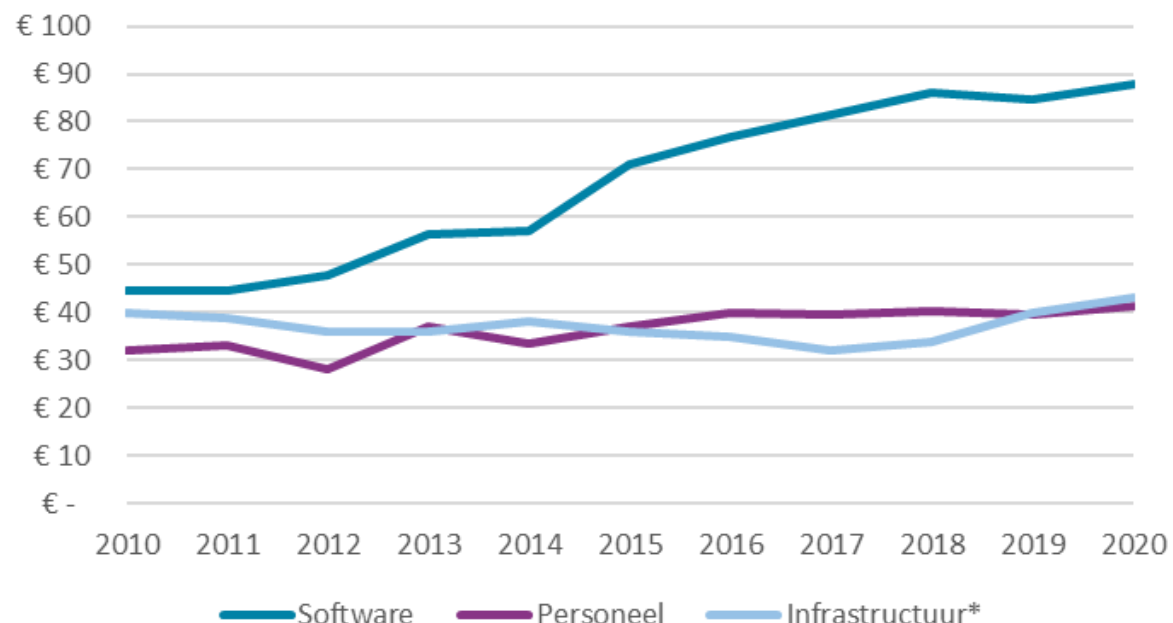
De grafiek rechts laat het kostenverloop van de verschillende componenten zien. Al jaren is de stijging van de ICT-kosten met name het gevolg van stijgende softwarekosten. Dat geldt ook voor dit jaar. Daarnaast zien we sinds drie jaar dat ook de infrastructuurkosten stijgen. De personeelskosten blijven stabiel.

De belangrijkste redenen hiervoor zijn:

1. Stijging van de softwarekosten als gevolg van implementatie O365 (incl. MS Teams) en door aanschaf functionele softwarepakketten naast het ERP.
2. Lichte stijging van de personeelskosten door vergrootte bezetting op informatiebeveiliging en regiefuncties.
3. Uitbesteding van de ICT zorgt voor een afname van beheerpersoneel en toename van regiepersoneel. Daarnaast zorgt dit voor een stijging van de infrastructuurkosten.

Van de 8 euro per VHE stijging wordt 4 euro per VHE veroorzaakt door stijgende softwarekosten, 3 euro per VHE door stijgende infrastructuurkosten en 1 euro per VHE door stijgende personeelskosten.

Verdeling kosten per VHE per component



\*Onder infrastructuur vallen de onderdelen netwerk en data, spraak en beeld, werkplekken en servers en storage.

In de volgende pagina's volgt pellen we de ICT-kosten verder af en bestuderen we de ontwikkelingen in meer detail.

# EXTRA KOSTEN ALS GEVOLG VAN DE CORONACRISIS

De ICT-kosten per VHE als gevolg van de coronacrisis verschillen sterk per woningcorporatie. De opgegeven kosten zijn maximaal 10 euro per VHE. Van de tweeëntwintig deelnemers die aangeven extra kosten te hebben gemaakt, liggen bij veertien deelnemers de kosten onder 4 euro per VHE. Bij vier deelnemers liggen de kosten tussen de 4 en 8 euro per VHE en bij vier woningcorporaties liggen de kosten boven de 8 euro per VHE.

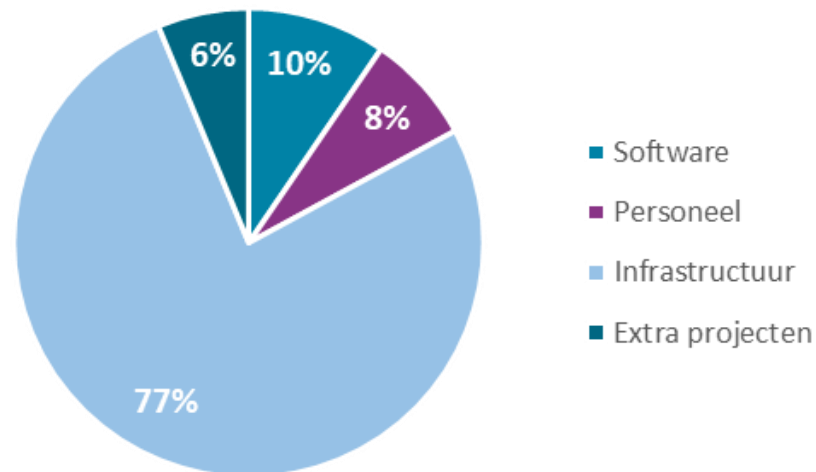
De meeste kosten zijn gemaakt om hardware voor de (thuis)werkplek aan te schaffen. We hebben het dan over laptops, maar ook over randapparatuur, zoals beeldschermen, toetsenborden en muizen. Naast de randapparatuur hebben enkele woningcorporaties aangegeven dat de telefoniekosten hoger zijn uitgevallen.

Overigens wordt de aanschaf van werkplekken over het algemeen als investering opgenomen en pas in het daaropvolgende boekjaar geactiveerd. Mogelijk zien we dus in boekjaar 2021 een stijging van de werkplekkosten.

Op het gebied van software zijn videoconferencing tools aangeschaft, zoals MS Teams, en applicaties voor digitale ondertekening en het reserveren van werkplekken.

Een enkele woningcorporatie heeft extra personeel ingehuurd. De redenen waren het opvangen van ziekteverzuim, extra menskracht op de servicedesk of personeel ten behoeve van ICT-projecten.

Verdeling extra ICT-kosten als gevolg van de coronacrisis



€ 2

Gemiddelde ICT-kosten per VHE toegeschreven aan de coronacrisis

# HET BENCHMARK TEAM 2020



**Joep van der Spoel**

[Joep.van.der.spoel@mxi.nl](mailto:Joep.van.der.spoel@mxi.nl)

06 - 11 42 90 07



**Pim Freriks**

[Pim.freriks@mxi.nl](mailto:Pim.freriks@mxi.nl)

06 - 47 95 37 49



**Xadya van Bruxvoort**

[Xadya.van.Bruxvoort@mxi.nl](mailto:Xadya.van.Bruxvoort@mxi.nl)

06 - 11 62 95 59



**Patrick van Eekeren**

[Patrick.van.eekeren@mxi.nl](mailto:Patrick.van.eekeren@mxi.nl)

030 227 05 04



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](mailto:info@mxi.nl)

I [www.mxi.nl](http://www.mxi.nl)

### Volg ons



**Ontdek** ons op [www.mxi.nl](http://www.mxi.nl)