

Impressie resultaten ICT Benchmark GGZ 2014

VERBETEREN DOOR TE VERGELIJKEN



Project 113333

Versie 00-01 / 12 januari 2015

ICT in perspectief

M&I / Partners /

adviseurs voor management en informatie

IMPRESSIE ICT BENCHMARK GGZ 2014

Voor u ligt de impressie van de ICT Benchmark GGZ 2014. Deze impressie is bedoeld om u een indruk te geven van de benchmarkresultaten door inzage in enkele kengetallen en de inhoudsopgave van het algemene rapport.

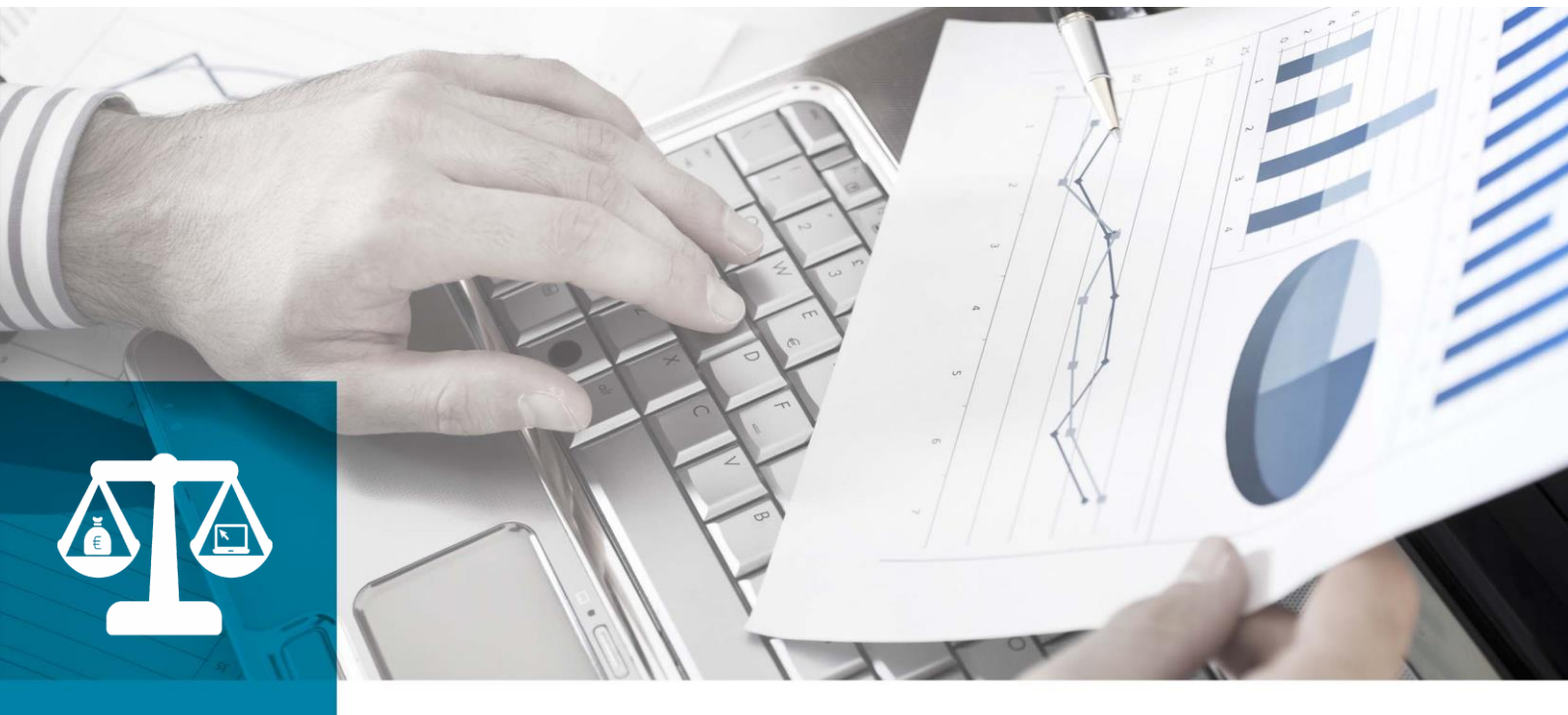
Naast het algemene rapport ontvangt iedere deelnemer een individueel rapport met daarin persoonlijke inzichten. De inhoud van dit rapport kunt u als deelnemer zelf bepalen.

Wij hopen dat deze impressie u een goed beeld geeft van de ICT Benchmark GGZ 2014. Mocht u vragen hebben dan staan wij u graag te woord.



INHOUDSOPGAVE

1	INLEIDING	4
1.1	Waarom Benchmarken?	4
1.2	Total Cost of Ownership (TCO) model	5
1.3	Uitkomsten ICT Benchmark GGZ 2014	6
2	KENNISMAKING MET EEN AANTAL RESULTATEN	7
2.1	ICT-kosten per ICT-werkplek	7
2.2	ICT-infrastructuurkosten per medewerker (in FTE)	8
2.3	ICT-kosten als percentage van de omzet	9
2.4	Trends in de kostenobjecten	9
2.5	ICT-volwassenheid gerelateerd aan ICT-kosten als percentage van de omzet	10
3	DEELNEMERS ICT BENCHMARK GGZ 2014	12
4	INHOUDSOPGAVE RAPPORT ICT BENCHMARK GGZ	13



1 INLEIDING

Voor u ligt een impressie van de rapportage naar aanleiding van de ICT Benchmark GGZ 2014, over boekjaar 2013 (hierna: ICT Benchmark). Deze ICT benchmark heeft in 2014 voor de vijfde keer plaatsgevonden met zeven deelnemende GGZ-instellingen (zie hoofdstuk 3). De benchmark is ontwikkeld door M&I/Partners in samenwerking met een aantal deelnemende GGZ-instellingen. De ICT Benchmark brengt de ICT-kosten van een GGZ-instelling in kaart op basis van een specifiek voor de branche ontwikkeld Total Cost of Ownership model (hierna: TCO-model).

1.1 WAAROM BENCHMARKEN?



**ICT Benchmark GGZ:
verbeteren door te vergelijken**

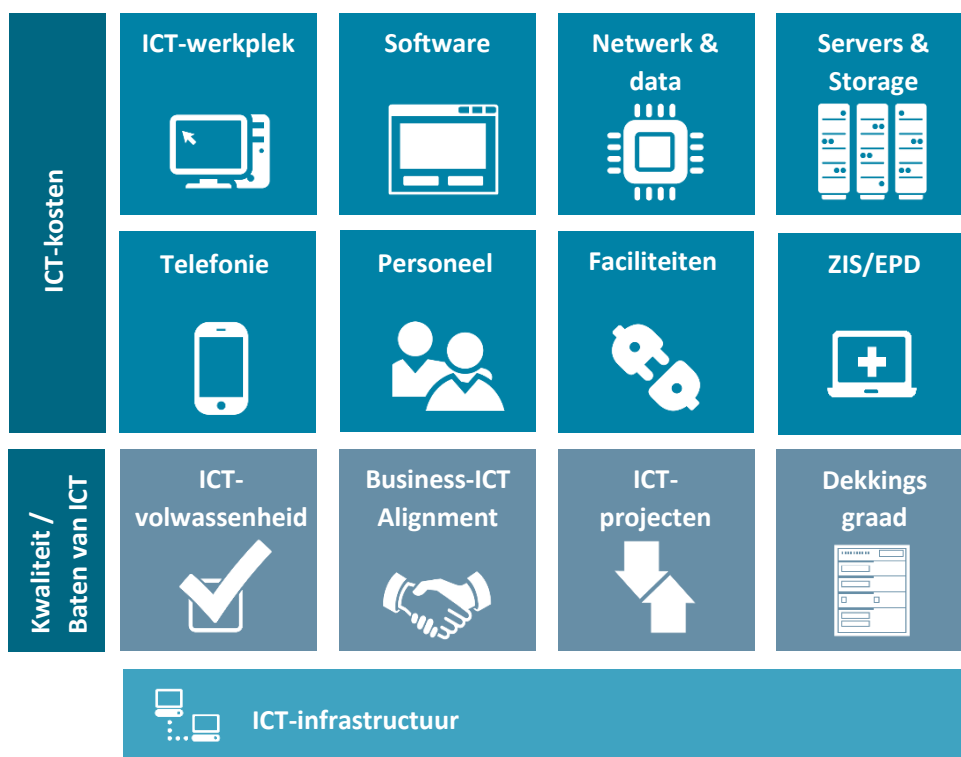
Benchmarken is een manier om te kunnen verbeteren door te vergelijken met anderen, en op basis daarvan verbeterpunten in kaart te brengen. Daarbij gaat het bij benchmarking, zoals de ICT Benchmark, om drie stappen:

- **Plaatsbepaling:** het in kaart brengen en het vergelijken van de eigen positie om vervolgens te vergelijken met de situatie van de andere organisaties.
- **(Zelf)normering:** het analyseren van de (eventuele) verschillen tussen de organisaties door inzicht te bieden en te begrijpen waaruit de verschillen bestaan.
- **Op weg naar ‘verbetering’:** het kunnen ‘verbeteren’ en het verkrijgen van ‘grip’ aan de hand van de informatie verworven tijdens het benchmarkproces.

GGZ-instellingen hebben verschillende redenen om deel te nemen aan de ICT Benchmark. De belangrijkste redenen staan hieronder vermeld. Ze willen:

- zicht hebben op kosten en kostenontwikkeling, gerelateerd aan ICT, in een weergave die aansluit op de wijze van sturing op kosten;
- zicht hebben op de trendontwikkeling in de eigen ICT-kosten en daarmee zicht op de kostenimpact van bepaalde ingrepen op langere termijn;
- zicht hebben op ICT-kosten bij andere GGZ-instellingen. Dat geeft 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?’;
- onderdeel zijn van een platform dat gericht is op de kosten en baten van ICT bij GGZ-instellingen.

1.2 TOTAL COST OF OWNERSHIP (TCO) MODEL



Het TCO-model gaat uit van een aantal te onderscheiden ICT-objecten (werkplekken, servers, personeel, et cetera) en geeft inzicht in het jaarlijkse kostenniveau voor het in stand houden en/of

vervangen van de ICT-objecten. Het jaarlijkse kostenniveau wordt bepaald door de optelsom van de afschrijvingen en exploitatiekosten. Het gehanteerde model geeft daarmee zicht op de jaarlijkse integrale ICT-kosten.

De deelnemende GGZ-instellingen hebben op basis van het TCO-model de kosten in kaart gebracht. De resultaten hiervan zijn gevalideerd in een gesprek tussen de betreffende GGZ-instelling en door een adviseur van M&I/Partners voordat de gegevens zijn verwerkt in de rapportage.

1.3 UITKOMSTEN ICT BENCHMARK GGZ 2014

Dit zijn de belangrijkste conclusies uit de ICT Benchmark GGZ 2014, over boekjaar 2013.

- Uit de ICT Benchmark GGZ 2014 van M&I/Partners blijkt dat de integrale ICT-kosten dit jaar voor het eerst ruim boven de 5% van de totale omzet van de instelling uitkomen. De gemiddelde kosten van ICT voor GGZ-instellingen is 5,24% van de omzet.
- Over de hele linie van de belangrijkste kengetallen zien we een forse stijging ten opzichte van vorig jaar (afhankelijk van het kengetal tussen 10% en 20%). Deels zit deze stijging in effecten op de omslag eenheden (meer/minder werkplekken) deels door een stijging van de ICT-kosten.
- Ook dit jaar zien we opnieuw een stijging van de ZIS/EPD-kosten. Lang niet zo'n extreme stijging als vorig jaar, maar wel opnieuw een stijging van bijna 10%. Deelnemers blijven actief op het gebied van nieuwe ZIS/EPD-implementaties, dit resulteert ook in een hoger kostenniveau dan gebruikelijk.
- Uitbesteden heeft een prijskaartje. Net als andere jaren zien we ook nu dat instellingen die veel uitbesteden een substantieel hoger kostenniveau hebben voor de infrastructuurkosten dan de instellingen die dit in eigen huis organiseren.

Naast kosteninformatie is aan de deelnemende GGZ-instellingen informatie gevraagd over het eigen ICT-volwassenheidsniveau. Hiertoe is een generiek model voor de ICT-dienstverlening ontwikkeld dat gebaseerd is op de COBIT-processen, inclusief volwassenheidsniveaus. De volwassenheidsniveaus zijn door de GGZ-instellingen zelf geïnventariseerd. Bij de inventarisatie is geadviseerd de volwassenheid vanuit diverse betrokkenen binnen de organisatie van een score te voorzien. De gemiddelde ICT-volwassenheidsscore van de GGZ-instellingen bedraagt 65 (op een schaal van 110), dit is ongeveer hetzelfde niveau als vorig jaar.

De resultaten in het uiteindelijke rapport bevatten geen waardeoordeel, maar hebben als doelstelling om de achtergronden en zogenaamde 'best practices' van het gebruik van ICT bij GGZ-instellingen te achterhalen. De resultaten zijn met de deelnemende GGZ-instellingen besproken in twee kringbijeenkomsten, waarbij de doelstelling was om de 'best practices' te achterhalen en te benoemen. De werkelijke waarde van de benchmark ligt dan ook in de uitkomst van deze dialoog. De resultaten in deze rapportage zijn geanonimiseerd. Om een zinvolle discussie in de kringbijeenkomsten mogelijk te maken wordt de anonimiteit voor deelnemers tijdelijk opgeheven. Naast de 'algemene' ICT-kosten worden er elk jaar ook specifiek thema's en trends behandeld. In 2014 waren dit business/ICT-alignement en batenmanagement.

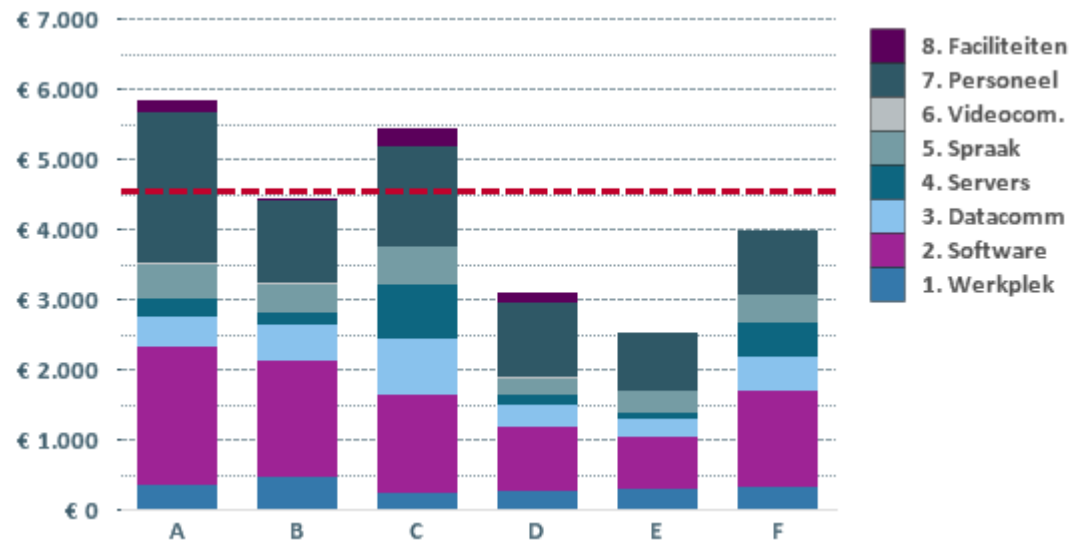
Er wordt nadrukkelijk op gewezen dat het hier slechts gaat om een impressie van de resultaten in de vorm van een aantal - te weten de drie hiervoor genoemde - kengetallen aan de kostenkant en één analyse betreffende de ICT-volwassenheid. De volledige rapportage, die uitsluitend voor de deelnemers beschikbaar is, bevat veel meer resultaten en analyses (inhoudsopgave opgenomen in hoofdstuk 4). Hierin geven wij ook een verklaring van de resultaten.



2 KENNISMAKING MET EEN AANTAL RESULTATEN

2.1 ICT-KOSTEN PER ICT-WERKPLEK

Bij de berekening van het kengetal 'ICT-kosten per ICT-werkplek' zijn de totale jaarlijkse ICT-kosten (afschrijvingskosten + exploitatiekosten) gedeeld door het aantal ICT-werkplekken dat eigendom is van of in gebruik is bij de GGZ-instelling. Bij het bepalen van het exacte aantal ICT-werkplekken worden ook laptops, thin clients en tablets meegerekend.

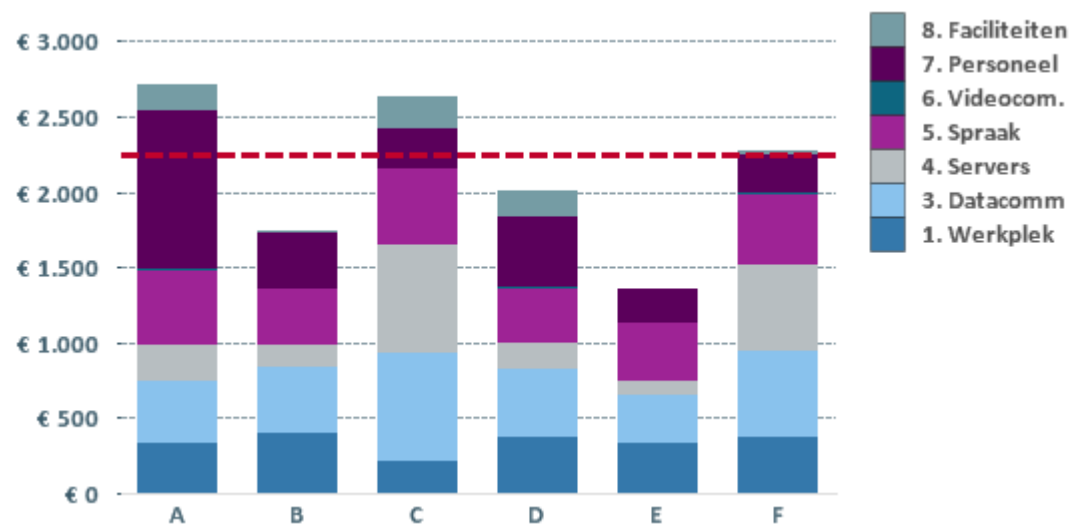


Figuur 1: ICT-kosten per ICT-werkplek

ICT-kosten per werkplek	Kostenniveau boekjaar 2013
Ongewogen gemiddelde	€ 4.210,-
Gewogen gemiddelde	€ 4.537,-
Hoogste waarde	€ 5.838,-
Laagste waarde	€ 2.509,-

2.2 ICT-INFRASTRUCTUURKOSTEN PER MEDEWERKER (IN FTE)

Bij de berekening van het kengetal 'ICT-Infrastructuurkosten per medewerker (in fte)' zijn de jaarlijkse ICT-kosten (afschrijvingskosten + exploitatiekosten) voor de infrastructuur gedeeld door het aantal medewerkers (in fte) dat in dienst is van de GGZ-instelling. Dit betreft kosten voor de hardware en het beheer.

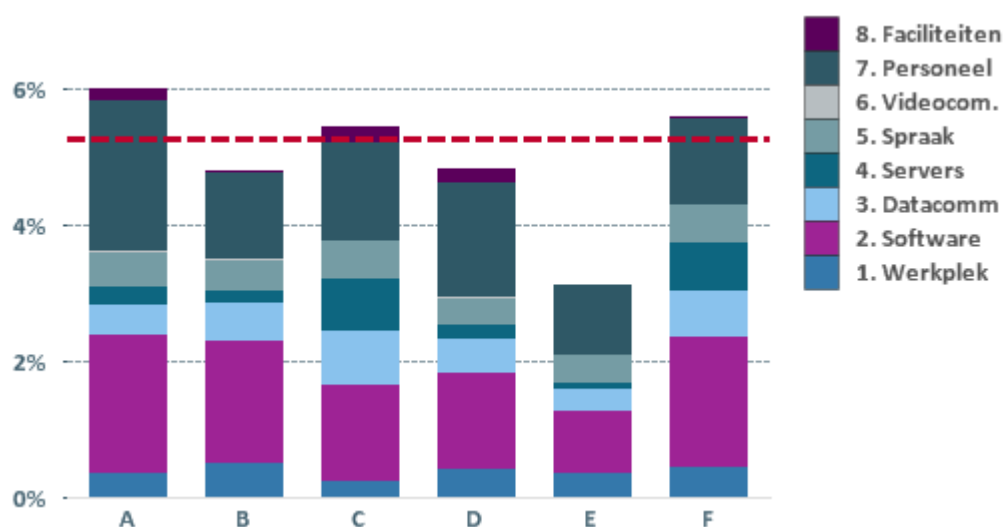


Figuur 2: ICT-infrastructuurkosten per medewerker (in FTE)

ICT- Infrastructuurkosten per medewerker	Kostenniveau boekjaar 2013
Ongewogen gemiddelde	€ 2.123,-
Gewogen gemiddelde	€ 2.254,-
Hoogste waarde	€ 2.715,-
Laagste waarde	€ 1.357,-

2.3 ICT-KOSTEN ALS PERCENTAGE VAN DE OMZET

In figuur 3 vindt u het kengetal 'ICT-kosten als percentage van de omzet'. Bij de berekening van dit kengetal zijn de totale jaarlijkse ICT-kosten (afschrijvingskosten + exploitatiekosten) gedeeld door de omzet in boekjaar 2013. Een hoog percentage kan duiden op minder efficiënte inzet van ICT, op dienstverlening aan derden, maar ook op een hogere automatiseringsgraad. Ook de hoogte van de omzet van een GGZ-instelling is van invloed op de uitkomsten in deze grafiek.

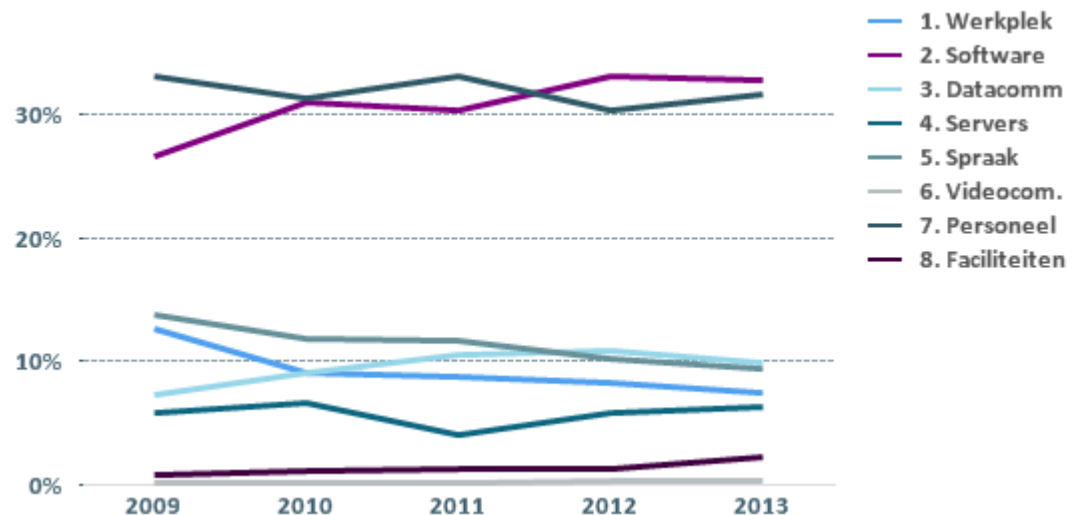


Figuur 3: ICT-kosten als percentage van de omzet

ICT-kosten als percentage van de omzet	Kostenniveau boekjaar 2013
Ongewogen gemiddelde	4,95%
Gewogen gemiddelde	5,24%
Hoogste waarde	5,99%
Laagste waarde	3,11%

2.4 TRENDS IN DE KOSTENOBJECTEN

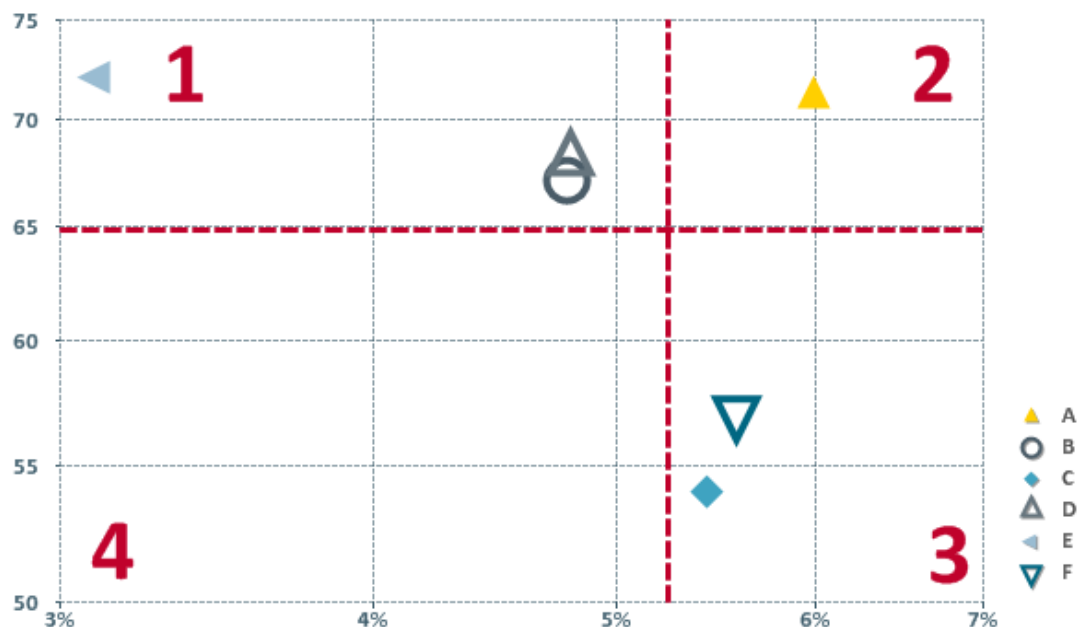
In de loop der jaren kunnen we ook tussen de verschillende kostenobjecten een trend ontwikkeling ontdekken. Figuur 4 toont deze trend waarbij per kostenobject het percentage van de totale kosten over de jaren heen is uitgezet.



Figuur 4. Trend kostenobjecten als percentage van de omzet

2.5 ICT-VOLWASSENHEID GERELATEERD AAN ICT-KOSTEN ALS PERCENTAGE VAN DE OMZET

In figuur 5 is het kengetal ICT-kosten als percentage van de omzet (X-as) gerelateerd aan de gezamenlijke ICT-volwassenheidsscore van de 22 COBIT-processen (Y-as). Bijvoorbeeld beschikbaarheid van ICT, Beveiliging, Configuratiebeheer, Incident- en probleembeheer, Wijzigingsbeheer (change management) et cetera.



Figuur 5: Totaalscore ICT-volwassenheid gerelateerd aan de ICT-kosten als percentage van de omzet

Fout! Verwijzingsbron niet gevonden. is opgebouwd uit vier kwadranten, de doorsneden geven de emiddelden van de ICT-kosten als percentage van de omzet en de ICT-volwassenheid aan. Op basis van deze figuur kunnen we de deelnemers indelen in vier categorieën:

- 1 Deelnemers in deze categorie hebben een bovengemiddelde ICT-volwassenheid in combinatie met een onder gemiddeld ICT-kostenniveau.
- 2 Deelnemers in deze categorie hebben een bovengemiddelde ICT-volwassenheid, maar ook een bovengemiddeld ICT-kostenniveau.
- 3 Deze deelnemers hebben een ICT-volwassenheid onder het gemiddelde en een ICT-kostenniveau onder het gemiddelde.
- 4 Deelnemers in deze categorie scoren onder het gemiddelde wat betreft de ICT-volwassenheid en hebben bovengemiddelde ICT-kosten.



3 DEELNEMERS ICT BENCHMARK GGZ 2014

In 2014 hebben de volgende zeven GGZ-instellingen aan de ICT Benchmark deelgenomen:

- Altrecht;
- GGZ Centraal;
- GGZ Eindhoven;
- GGZ Oost Brabant;
- Yulius;
- Lentis;
- Parnassia Groep.

Noot: één deelnemer heeft uiteindelijk geen cijfers aangeleverd, hierdoor bevatten de voorbeelden slechts zes uitkomsten. De uitkomsten van de benchmark zijn tevens geanonimiseerd.



4 INHOUDSOPGAVE RAPPORT ICT BENCHMARK GGZ

1	INLEIDING	3
2	CONCLUSIES	6
3	TRENDS	8
4	DEELNEMERS VERGELEKEN	14
5	KENGETALLEN	17
5.1	ICT-kosten als percentage van de omzet	17
5.2	ICT-kosten per ICT-werkplek	19
5.3	ICT-Infrastructuurkosten per ICT-werkplek	22
5.4	ICT-Infrastructuurkosten per medewerker	24
5.5	ZIS/EPD kosten per gebruiker	25
5.6	ICT-kosten per zorgverlener (in fte)	28
5.7	ICT-kosten per medewerker (in fte)	29
6	DETAILINZICHTEN	30
6.1	Aantal werkplekken per medewerker (in fte)	30
6.2	Detailanalyse software en softwarediensten gerelateerd aan de omzet	32
6.3	Aantal locaties gerelateerd aan de datacommunicatiekosten	34

6.4	Detailanalyse personeelskosten gerelateerd aan de omzet	35
6.5	Relatieve omvang van de ICT-formatie	37
6.6	Personeelskosten per ICT-medewerker eigen formatie (in fte)	41
6.7	Kosten en formatie voor ingehuurd personeel	42
6.8	Kosten en formatie voor innovatief personeel	43
7	THEMA'S	45
7.1	ICT-volwassenheid	45
7.2	Business-ict alignment per deelnemer	47
7.3	Dekkingsgraad	51
Bijlage 1	Methodiek en aanpak	53
Bijlage 2	Detailtabel ICT-kosten per werkplek	57
Bijlage 3	Detailtabel ICT-volwassenheid	58

ICT in perspectief

M&I/Partners/

adviseurs voor management en informatie