

Verbeteren door te vergelijken

ICT BENCHMARK GEMEENTEN 2014



ICT in perspectief

M&I/Partners/

adviseurs voor management en informatie

Project ICT Benchmark
Versie 1.0 / 19 september 2014

VERBETEREN DOOR TE VERGELIJKEN

In 2014 is voor de tiende keer de ICT Benchmark Gemeenten uitgevoerd: ICTBG2014. Dit model is gebaseerd op het principe van ‘Total Cost of Ownership’ met betrekking tot ICT-kosten; dat wil zeggen alle kosten die verbonden zijn aan of samenhangen met ICT. Naast de ICT-kosten is ook onderzoek gedaan naar onder andere de ICT-volwassenheid, de voortgang iNUP, de mate van ‘Business-ICT-alignement’ en kenmerkende elementen van de ICT-infrastructuur.

Uit ICTBG2014 komt naar voren dat de ICT-kosten per inwoner gemiddeld € 74,- bedragen. Dit is nagenoeg hetzelfde als vorig jaar (ICTBG2013: € 73,-). De ICT kosten per ICT-werkplek zijn gedaald met 8,7% tot € 6.101,- (ICTBG2013: € 6.685,-). Het proces ‘Hulp voor eindgebruikers’ is het meest volwassen ICT-proces.



INHOUDSOPGAVE

1	INLEIDING	4
1.1	Tiende ronde ICT Benchmark Gemeenten 2014	4
1.2	Waarom benchmarken?	5
2	SAMENVATTING ICTBG2014	7
2.1	Toelichting M&I/Partners uitkomsten ICTBG2014	9
3	ICT-KOSTEN PER INWONER	11
4	KWALITEIT VAN ICT	13
4.1	ICT-volwassenheid	13
4.2	Business-ICT alignment	15
Bijlage 1	Over M&I/Partners	17



1 INLEIDING

Dit document is bedoeld om de lezer een indruk te geven van de informatie die de ICT Benchmark Gemeenten oplevert. Overname gegevens en teksten zijn toegestaan met bronvermelding.

1.1 TIENDE RONDE ICT BENCHMARK GEMEENTEN 2014



In 2005 nam M&I/Partners samen met enkele gemeenten het initiatief tot de ICT Benchmark Gemeenten. Sindsdien is de ICT Benchmark Gemeenten elk jaar uitgevoerd en dit jaar is voor de tiende keer. Het in 2005 ontwikkelde en de jaren daarna doorontwikkelde model is ook in 2014 als uitgangspunt gehanteerd voor de ICT Benchmark Gemeenten (hierna: ICT Benchmark). Dit model is gebaseerd op het principe van 'Total Cost of Ownership' met betrekking tot ICT-kosten; dat wil zeggen alle kosten die verbonden zijn aan of samenhangen met ICT.



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

- de ICT-volwassenheid, aan de hand van 22 ICT-besturings en -beheerprocessen;
- de mate van business-ICT alignment;
- de voortgang e-overheid van de gemeente (dekkingsgraad iNUP bouwstenen);
- de ICT-trends die op de agenda's hebben gestaan of komen te staan de komende jaren en het veronderstelde kosteneffect van deze ICT-trends;
- kenmerken van de ICT-organisatie/ICT-infrastructuur, die een (mogelijk) effect hebben op de ICT-kosten.



Figuur 1: scope ICT Benchmark Gemeenten M&I/Partners

1.2 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 het bij benchmarking, zoals de ICT Benchmark, om drie (cyclische) stappen.

- 1 **Plaatsbepaling:** het vergelijken van de eigen ICT-kosten met die van de andere gemeenten.
- 2 **(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.
- 3 **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.



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



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 op kosten.

Ze willen zicht hebben op de trendontwikkeling in de eigen ICT-kosten en op de kostenimpact van bepaalde ingrepen op langere termijn.

Ze willen 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?’.

Ook willen gemeenten onderdeel zijn van een platform dat gericht is op kosten/batenmanagement van ICT bij gemeenten.

Binnen de ICT Benchmark vindt het vergelijken op een systematische wijze plaats, waardoor de vergelijkbaarheid van gegevens wordt geoptimaliseerd. Dit betekent dat zinvolle vergelijkingen worden gemaakt en de deelnemer een goede inschatting kan maken van de eigen positie op het gebied van ICT-kosten.



2 SAMENVATTING ICTBG2014



Dit hoofdstuk beschrijft de belangrijkste conclusies van de ICT Benchmark Gemeenten van dit jaar. We gaan onder andere in op de basiskengetallen van de ICT-kosten, ICT-volwassenheid, Business-ICT alignment, ICT-kosten van het primair proces en de ICT-trends.

In onderstaand figuur zijn de uitkomsten van de vijf basiskengetallen weergegeven. De uitkomsten zijn de gemiddelde uitkomsten over alle deelnemers van de ICT Benchmark van dit jaar. Het percentage geeft de ontwikkeling weer ten opzichte van de ICT Benchmark van vorig jaar (over boekjaar 2012).

ICT-KOSTEN

per inwoner	per ICT-werkplek	per account	per medewerker (in fte)	als % van de begroting

€ 74,- € 6.101,- € 6.511,- € 8.507,- 2,4%
(+1,5%) (-8,7%) (+3,4%) (-8,8%)

ICT-volwassenheid



'Hulp voor eindgebruikers'
meest volwassen proces



- De ICT-kosten per inwoner zijn nagenoeg hetzelfde ten opzichte van vorig jaar: een stijging van 1,5% tot € 74,-.
- Een daling van de ICT-kosten per ICT-werkplek en een stijging van de ICT-kosten per gebruikersaccount, tot respectievelijk € 6.101,- (-8,7%) en € 6.511,- (+3,4%).
- ICT-kosten per medewerker (in fte) met 8,8% gedaald tot € 8.507,-.
- ICT-kosten als percentage van de begroting gestegen van tot 2,4%.
- De gemiddelde ICT-kosten per inwoner over de verschillende primair processen van de gemeenten komen dit jaar uit op € 31,-.
- ICT-volwassenheid: 'Hulp voor eindgebruikers' is gemiddeld het meest volwassen ICT-proces.
- De ICT-trend waar de gemeenten in het bijzonder aandacht op hebben gevestigd bestond in het jaar 2013 uit 'ICT Beveiliging & Privacy'.
- De invalshoeken 'Governance / sturing' en 'ICT-infrastructuur' hebben de hoogste score wat betreft de mate van Business-ICT alignment.

Het volledige rapport van de ICT Benchmark Gemeenten 2014 bevat een uitgebreidere samenvatting, deze is alleen verstrekt aan de deelnemers.

2.1 TOELICHTING M&I/PARTNERS UITKOMSTEN ICTBG2014



Zonder ICT zou de dienstverlening aan burgers en bedrijven er heel anders hebben uitgezien

De ontwikkeling van de inzet en het belang van ICT

burgers en bedrijven er heel anders hebben uitgezien. Veel aspecten van de e-overheidsvoorzieningen zouden niet eens mogelijk zijn geweest. ICT is daarnaast een essentieel onderdeel van de interne gemeentelijke bedrijfsvoering (net zoals in andere sectoren).

Des te opmerkelijker is dan ook de stabilisatie van de ICT-kosten per inwoner (€74,- per inwoner in 2014 tegeover €73,- in 2013). Over de periode 2005 - 2014 zijn de ICT-kosten per inwoner binnen een bandbreedte van circa € 64,- tot € 78,- per inwoner gebleven. De kosten zijn niet evenredig of meer gestegen met het belang en gebruik van ICT binnen de gemeente.

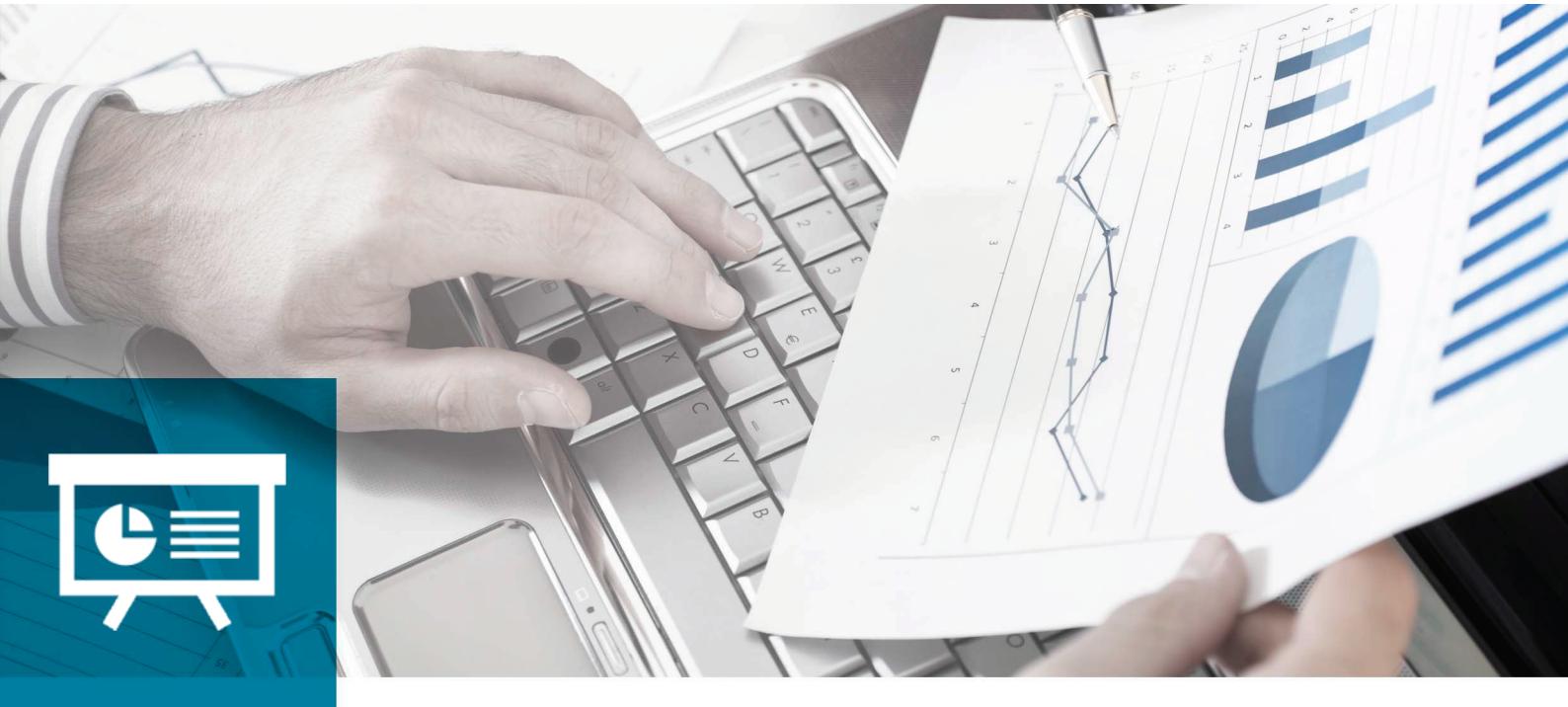
De conclusie is dan ook dat ICT de investeringsruimte voor innovatie en vernieuwing binnen haar eigen begroting heeft gevonden door een efficiëntere inzet van de ICT functie. Zo zijn de kosten voor hardware en de kosten voor het technisch beheer de afgelopen jaren gedaald. In toenemende mate wordt juist deze dienstverlening buiten de deur gezet. Niet in de laatste plaats om financiële motieven. Gezien de mate van efficiëntie en relatief lage kosten is het maar de vraag of outsourcing van ‘harde’ ICT (werkplek en hosting) aan die financiële motieven gaat voldoen. Het meerendeel van de ICT kosten zitten in software en het beheer van die software. Dáár ligt naar onze mening ruimte om tot kostenreductie te komen. Minder complexe applicaties, minder applicaties en een betere afstemming met de vragende organisatie. Wellicht dat outsourcing van deze taken (bijvoorbeeld in de vorm van SAAS en/of cloud) daarbij kan helpen.

De kosten van ICT alleen zeggen niet alles. Het gaat ook om de voordelen van ICT: zowel kwalitatief als kwantitatief. Kwalitatief in de zin van verbeterde dienstverlening aan burgers en bedrijven dat mogelijk wordt gemaakt door de toenemende inzet van ICT. Kwantitatief door besparingen aan de kant de interne bedrijfsvoering: ICT als middel voor efficiënter werken. Meer met minder is hierbij het motto van de inzet op ICT.

Het takenpakket van de gemeente verandert. Er verdwijnen taken (Vergunning, toezicht en handhaving naar RUD’s) maar zal per saldo toenemen als gevolg van de decentralisaties in het sociale domein. Grote vraag is of gemeenten in staat zijn innovaties als gevolg van deze omvangrijke taakverzwaring binnen de bestaande ICT begroting te realiseren. Gezien de omvang en aard van de decentralisatie denken wij van niet. Nu al is het beleidsdomein sociale voorzieningen en

maatschappelijke dienstverlening de grootste sector en goed voor gemiddeld € 9,- ICT-kosten per inwoner. De verwachting is dat deze kosten de komende jaren flink zullen stijgen.

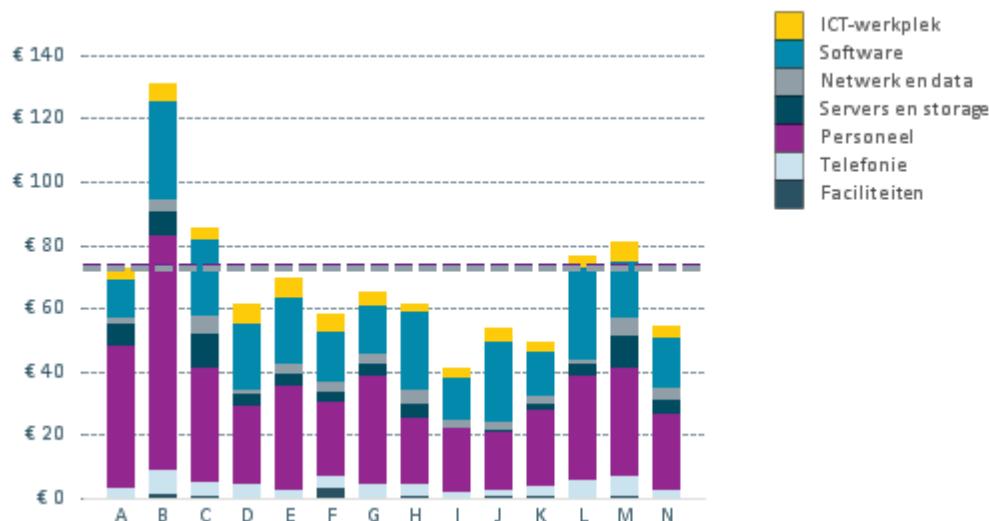
Investeren in ICT is financieel gezien gerechtvaardigd als de totale bedrijfsvoeringskosten van de gemeenten dalen als gevolg van meer inzet op ICT. Feitelijk de kern van een business case: daar waar de ICT-kosten stijgen, zullen de totale bedrijfsvoeringskosten meer dan deze stijging moeten dalen. Het hard maken van deze business case op het gebied van ICT is geen eenvoudige exercitie, blijkt vaak. Het gevolg is dat zolang de financiële baten van ICT niet goed zichtbaar te maken zijn, men ICT eenzijdig blijft zien als een kostenpost. Het uiteindelijke effect is dat de discussie over ICT in een vicieuze cirkel terechtkomt. Stijgingen in de ICT-kosten worden als slecht ervaren, omdat er aan de andere kant van de medaille geen kwantitatieve baten inzichtelijk zijn gemaakt.



3 ICT-KOSTEN PER INWONER



De ICT-kosten per inwoner bedragen € 74,-. Bij de berekening van het kengetal ‘ICT-kosten per inwoner’ worden de totale jaarlijkse ICT-kosten (kapitaallasten + exploitatiekosten) gedeeld door het aantal inwoners per gemeente. In onderstaand figuur zijn de uitkomsten van het kengetal ‘ICT-kosten per inwoner’ per deelnemer aan de ICT Benchmark van dit jaar weergegeven.



Figuur 2: ICT-kosten per inwoner

ICT-kosten per inwoner	Kostenniveau
Gemiddelde	€ 74,-
Gemiddelde '<100.000 inwoners'	€ 62,-

Gemiddelde '>100.000 inwoners'	€ 81,-
Laagste waarde	€ 41,-
Hoogste waarde	€ 131,-

De ICT-kosten per inwoner zijn nagenoeg gelijk gebleven ten opzichte van de ICT Benchmark van vorig jaar van € 73,- vorig jaar tot € 74,- dit jaar (een beperkte stijging van 1,5%). Over de periode 2005 – 2014 zijn de ICT-kosten per inwoner met gemiddeld 4% gestegen (binnen een bandbreedte van € 64,- en € 78,- ICT-kosten per inwoner).

Als we kijken naar de verschillende ICT-objecten binnen de ICT-kosten per inwoner valt het op dat de ICT-object Personeel (de ICT-formatie + inhuur) is toegenomen. We hebben hier twee verklaringen voor. Enerzijds constateren we dat gemeenten na een inhuur/vacaturestop van enkele jaren zich genoodzaakt zien om weer vacatures beschikbaar te stellen. Anderzijds blijkt uit de ICT Benchmark dat de relatief grotere gemeenten (100.000+) meer zelf doen qua ICT-activiteiten. De toename van de gemiddelde omvang van de benchmark populatie is een verklaring voor de stijging van het ICT-object Personeel (omgerekend naar ICT-kosten per inwoner).

Daarnaast zien we een daling van het ICT-object Software (omgerekend naar ICT-kosten per inwoner). Ook hier geldt het effect van de gemiddelde omvang van gemeenten. Uit de ICT Benchmark blijkt dat 100.000+ gemeenten relatief minder uitgeven aan Software. Het effect van 'communicerende vaten' tussen Personeel en Software wordt hierdoor bevestigd. Al meerdere jaren zien we dit effect tussen Personeel en Software; ze staan met elkaar in verbinding. Daar waar het ICT-object Personeel stijgt, daalt het ICT-object Software en vice versa.

Gemiddeld hebben de gemeenten kleiner dan 100.000 inwoners lagere ICT-kosten per inwoner. Voor 100.000+ gemeenten bedragen de ICT-kosten per inwoner € 81,-. Voor 100.000- gemeenten bedragen de ICT-kosten per inwoner € 62- (circa 31% lagere ICT-kosten per inwoner dan het gemiddelde van de 100.000+ gemeenten). Dit wil zeggen dat de omvang van de gemeente, in aantal inwoners, invloed heeft op de hoogte van de ICT-kosten per inwoner. De ICT-kosten (per inwoner) van Servers en storage zijn na een stijging van enkele jaren niet verder gestegen. De inhaalslag die is gemaakt, als gevolg van achtergestelde investeringen, is afgerond en hiermee weer op het niveau van eerdere jaren.



4 KWALITEIT VAN ICT

Naast ICT-kosten vraagt de ICT de kwalitatieve kant van ICT uit. In de kern draait het om de vraag ‘wat kost ICT en wat staat hier tegenover in kwalitatieve zin?’ Een volledig antwoord op deze vraag wordt niet beantwoord omdat er geen direct verband bestaat tussen ICT-kosten en de toegevoegde waarde voor de organisatie. Maar er zijn wel kwalitatieve indicatoren die een beeld geven van die toegevoegde waarden. De constatering dat een gemeente ‘goedkoop’ of ‘duur’ is qua ICT-kosten is te eenzijdig en doet geen recht aan de bijdrage van ICT aan de organisatie. In de ICT Benchmark wordt daarom het aspect van kwaliteit in kaart gebracht door analyse op de volgende vier indicatoren.

- 1 De ICT-volwassenheid van de beheer- en besturingsprocessen van ICT.
- 2 De mate van afstemming en wisselwerking tussen de ‘business’ en ICT: business-ICT alignment.
- 3 De realisatie e-overheid (iNUP).
- 4 De ICT-trends.

4.1 ICT-VOLWASSENHEID

Het kwaliteitsniveau van de ICT-organisatie, informatievoorziening en (interne) ICT-dienstverlening verklaart deels het niveau van de ICT-kosten. Er is daarom gezocht naar een manier om de ‘kwaliteit’ van ICT te meten. Hiervoor is een model ontwikkeld. Dit model is gebaseerd op de CoBIT¹-processen, inclusief volwassenheidsniveaus, en is gericht op de ICT-besturings en beheerprocessen van de gemeente. De gemeenten hebben zelf hun volwassenheidsniveaus bepaald (M&I/Partners

¹ Control Objectives for Information and related Technology (COBIT) is een framework voor het gestructureerd inrichten en beoordelen van een IT-beheeromgeving.

heeft dit getoetst in de validatiegesprekken). Daarnaast zijn de gemeenten aangemoedigd de ICT-volwassenheid vanuit diverse invalshoeken binnen de gemeentelijke organisatie te benaderen.

Hoe scoren de gemeenten op de verschillende processen? Hieronder staan de gemiddelde scores per proces voor alle gemeenten, in afnemende volgorde (van meest volwassen naar minst volwassen).

Processen ICT-volwassenheid:

Niveau 0: Niet bestaand proces

Het proces wordt niet uitgevoerd door de organisatie en het belang van het proces wordt niet onderkend. Er wordt niet gestreefd naar inrichting van het proces.

Niveau 1: Ad hoc

Het management is zich bewust van het belang van het proces, echter methodes en procedures zijn niet vastgelegd. Het proces is reactief en afhankelijk van individuen.

Niveau 2: Gedefinieerd

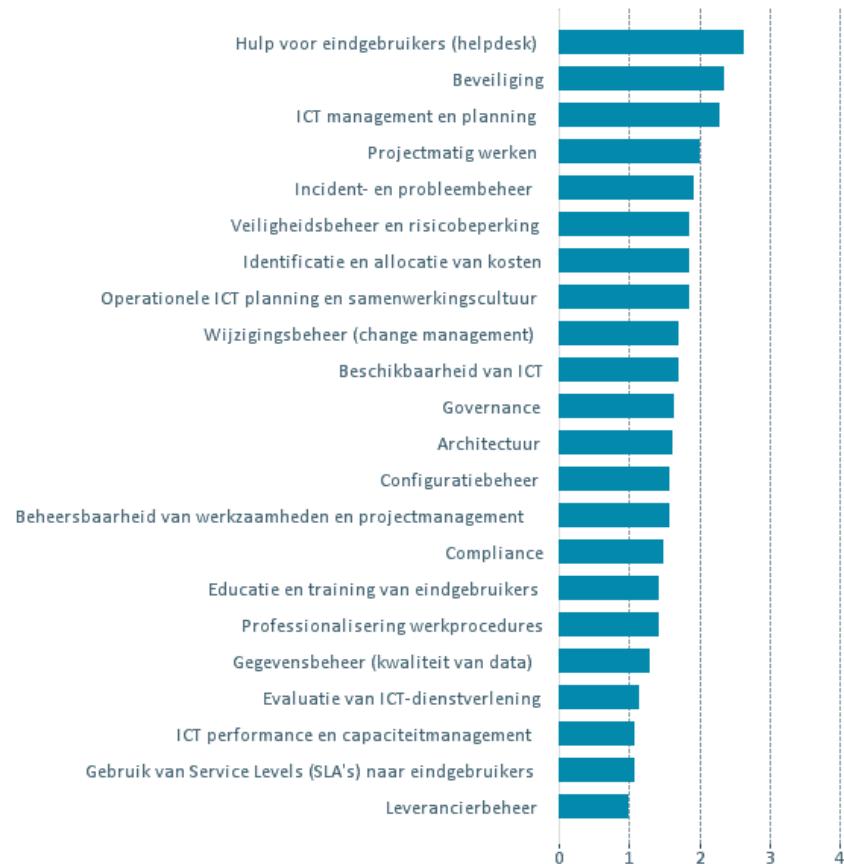
Het proces is gestandaardiseerd, gedocumenteerd en wordt uitgedragen. Het proces is nog steeds reactief en het is aan de uitvoerende persoon om het proces te volgen.

Niveau 3: Meetbaar

Processen worden consistent uitgevoerd. De prestaties zijn meetbaar en worden ook gerapporteerd. Uitzonderingen op de 'standaard' worden geëvalueerd.

Niveau 4: Continu verbeteren

Het proces wordt continu verbeterd en er wordt gebruik gemaakt van best-practices.



Figuur 3: gemiddelde ICT-volwassenheidsscore per proces

4.2 BUSINESS-ICT ALIGNMENT

Organisaties, waaronder gemeenten, maken op alle niveaus gebruik van ICT. De vraag naar inzet van en het belang van ICT binnen gemeenten is de afgelopen jaren sterk gegroeid. ICT is niet meer weg te denken in de dagelijkse bedrijfsvoering van gemeenten. Maar ook in de dienstverlening van gemeenten naar burgers en bedrijven neemt het belang van ICT steeds meer toe. Steeds meer wordt ervaren dat ICT een onmisbare schakel is om 1) de dienstverlening van de gemeente aan burgers en bedrijven te realiseren en 2) de interne bedrijfsvoering optimaal te faciliteren (dat wil zeggen zo efficiënt en effectief mogelijk). Het gevolg is dat ICT, vanuit verschillende invalshoeken, in toenemende mate een sterke positie binnen een gemeente inneemt.

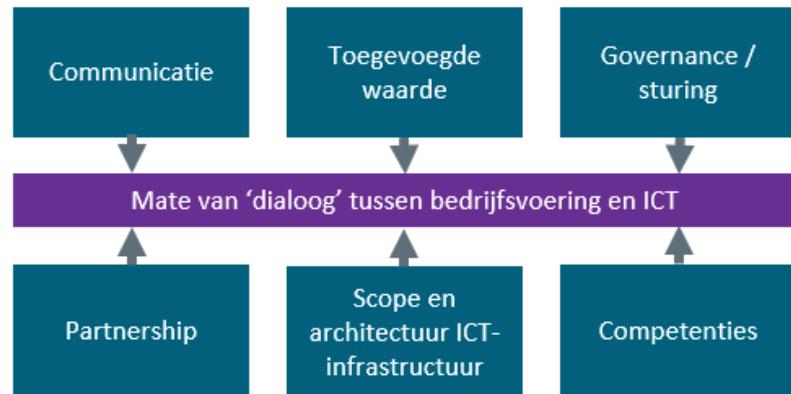
ICT maakt noodzakelijkerwijs steeds vaker integraal onderdeel uit van het beleid van de gemeente. Gemeenten streven als gevolg van deze ontwikkelingen naar verdergaande ‘integratie’ van ICT in de bedrijfsvoering en dienstverlening van de gemeente (de ‘business’).

Een en ander vraagt van gemeenten dat hierop wordt ingespeeld en dat heeft consequenties voor de wijze van organiseren van de ICT binnen de gemeente; zoals de ICT-functie, de inrichting van de ICT-infrastructuur en het ICT-beleid. Deze wijze van organiseren van ICT vindt zijn weerslag in een goede ‘alignment’ (afstemming) tussen de business en de inzet van ICT (door de ICT-afdeling). Het doel van deze afstemming tussen business en ICT is om voor de gehele organisatie te komen tot een effectieve en efficiënte bedrijfsvoering, sturing en verantwoording om haar organisatiiedoelstellingen te bereiken. Daarbij geldt: ‘Geen ICT-strategie zonder organisatiestrategie’. Maar vandaag de dag kan een gemeente ook niet meer zonder een doordachte ICT-strategie. Op dezelfde wijze is de inrichting en het beleid van de gemeente een afgeleide van de gemeente strategie en de ICT-inrichting een afgeleide van de ICT-strategie, waarbij beide inrichtingen niet los van elkaar geoptimaliseerd kunnen worden. Daarmee is het onderwerp ICT geen ‘Tech-talk’ meer, voorbehouden aan ICT-vakgenoten. Verre van zelfs. ICT raakt de gehele gemeente en kan alleen toegevoegde waarde creëren bij samenwerking van business en ICT op elk niveau. Idealiter is het denken in termen van ICT door de gehele organisatie doortrokken.

Op basis van ‘Luftman’s Strategic Alignment Maturity Model’ is inzicht verkregen in de mate van business ICT-alignment. In het *Strategic Alignment Maturity Model* onderscheidt Luftman zes dimensies die bepalend zijn voor de mate van business ICT-alignment. Per dimensie zijn vervolgens ook weer verschillende factoren vastgesteld die belangrijk zijn voor het bereiken en handhaven van alignment. De zes dimensies zijn.

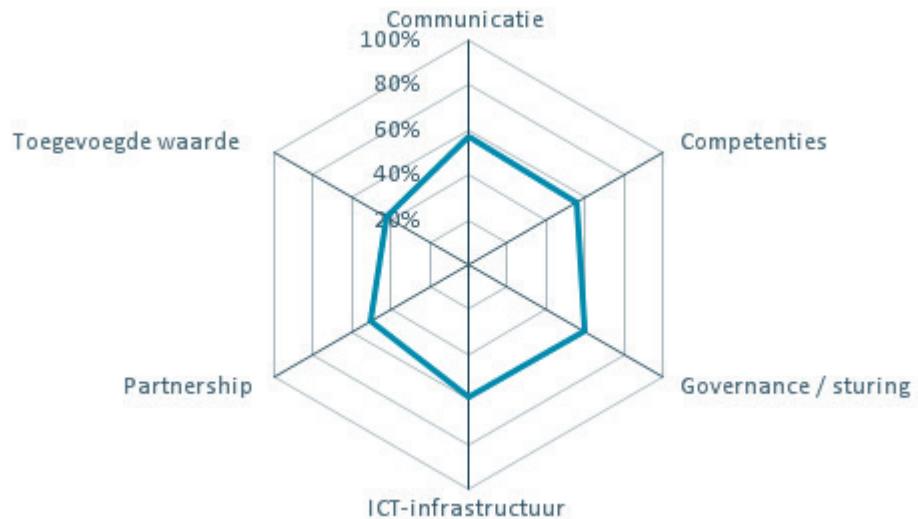
- 1 *Effectiviteit en communicatie bedrijfsomgeving en ICT:* uitwisselen van ideeën, kennis en informatie tussen business en ICT om tot een goed wederzijds begrip te komen tussen beide domeinen.
- 2 *Met van toegevoegde waarde ICT:* beschikbaarheid van instrumenten en gegevens inzicht geven in de toegevoegde waarde van ICT voor de business.
- 3 *Governance /Sturing:* besluitvormingsprocessen over de inzet van ICT (prioritering, allocatie) zijn cruciaal voor het op elkaar afstemmen van business- en ICT-strategie.
- 4 *Partnership tussen ICT en de bedrijfsfuncties:* In welke mate is sprake van een écht partnership tussen business en ICT (gebaseerd op wederzijds vertrouwen, het delen van risico’s en beloningen).
- 5 *Scope & Architectuur van de ICT-infrastructuur:* In welke mate helpt ICT de business te groeien, concurreren en winst te maken.
- 6 *Skills en competenties medewerkers:* In welke mate beschikken medewerkers over de benodigde vaardigheden om effectief te zijn. Hierbij gaat het erom dat ICT’ers begrijpen wat de

business drivers zijn, spreken zij de taal van de business en begrijpen de mensen van de business de relevante technologische concepten (ICT).



Figuur 4: factoren business-ICT-alignment

Onderstaande figuren tonen de uitkomsten van de ‘meting’ van de mate van business-ICT alignment onder de deelnemers aan de benchmark. Per invalshoek zijn een aantal stellingen geformuleerd, waar de gemeenten een keuze uit hebben gemaakt. Per keuze wordt de mate van business-ICT alignment aangegeven, van score 0 t/m score 4 of 5 (afhankelijk van het aantal opties). Voor de interpretatie van de getallen zijn de scores geschaald naar percentages.



Figuur 5: gemiddelde score business-ICT-alignment

BIJLAGE 1 OVER M&I/PARTNERS

Over M&I/Partners

M&I/Partners is een onafhankelijk adviesbureau, opgericht in 1985. We zijn ruim 80 professionals sterk, waarvan bijna 60 in eigen dienst. M&I/Partners begeleidt en adviseert haar klanten bij projecten op het snijvlak van management en ICT. Wij kiezen daarin voor opdrachten met maatschappelijke meerwaarde voor de publieke en semi-publieke sector.

M&I/Partners concentreert zich op de vertaling van de bedrijfsstrategie naar een effectieve en efficiënte uitvoering met behulp van ICT in al haar facetten. Dit omvat zowel het richten en besturen (strategisch), het inrichten en implementeren (tactisch) en het beheren en exploiteren van ICT. Wij staan voor oplossings- en resultaatgericht adviseren. Wij willen de klant zelf in staat stellen oplossingen (mee) te implementeren en duurzaam goed te gebruiken. Overdracht van kennis van ons naar de klant is daarbij altijd een belangrijke doelstelling.

www.mxi.nl/ictbenchmarkgemeenten

Kosten en baten van ICT

Wat gaat het ons kosten en wat levert het op? Deze vraag zou leidend moeten zijn bij elke investering die een organisatie overweegt te doen. M&I/Partners is uitstekend in staat deze vraag te beantwoorden bij investeringen in ICT. Onder de noemer '[Kosten en baten van ICT](#)' biedt M&I/Partners een aantal diensten aan.

M&I/Partners voert uiteenlopende opdrachten uit waarin duidelijkheid wordt verlangd over de kosten en baten van ICT. Denk bijvoorbeeld aan vraagstukken rondom outsourcing en samenwerking. Hoe verschillend de opdrachten ook zijn, ze worden altijd uitgevoerd met veel oog voor het verhaal achter de feiten.

Meer informatie?

Meer informatie over ICTBG kunt u vinden op www.mxi.nl/ictbenchmarkgemeenten. Heeft u vragen, dan kunt u contact opnemen met Jos Smits.

- jos.smits@mxi.nl
- 06 - 20 59 46 30

M&I/Partners en benchmarking

Benchmarking is in de kern gericht op het verwerven van inzicht om daarmee maatregelen te kunnen nemen die de eigen organisatie efficiënter en effectiever maken. Vanaf de oprichting in 1985 is M&I/Partners actief met ICT Benchmarking als integraal onderdeel van de dienstverlening. Sinds 2000 voeren wij specifieke sectorbenchmarks uit voor de ICT-functie voor woningcorporaties, gemeenten, ziekenhuizen, BVE- en GGZ-instellingen.

Onze kennis van en ervaring met benchmarking, de betreffende processen, alsmede de specifieke sector vormen hierbij een toegevoegde waarde voor de klant. Vooral het feit dat onze sector-benchmarks gericht zijn op het leren van elkaar (ook wel aangeduid met 'benchlearning') en het verhaal achter de cijfers spreekt de deelnemers bijzonder aan.

