



M&I/Partners

ICT NML

ICT BENCHMARK GEMEENTEN 2024

ICT in perspectief

M&I/Partners/
adviseurs voor management en informatie

Algemene ontwikkelingen

Doelstellingen benchmark

Inzicht



Vergelijken



Analyseren



Verbeteren



Benchmarkeditie van 2024 (boekjaar 2023)

Gemeenten

43

Gemeenten

2,6

Miljoen inwoners

59

Duizend inwoners
gemiddeld per gemeente



Samenwerkingsverbanden

6

Samenwerkingsverbanden

22

Gemeenten

0,8

Miljoen inwoners

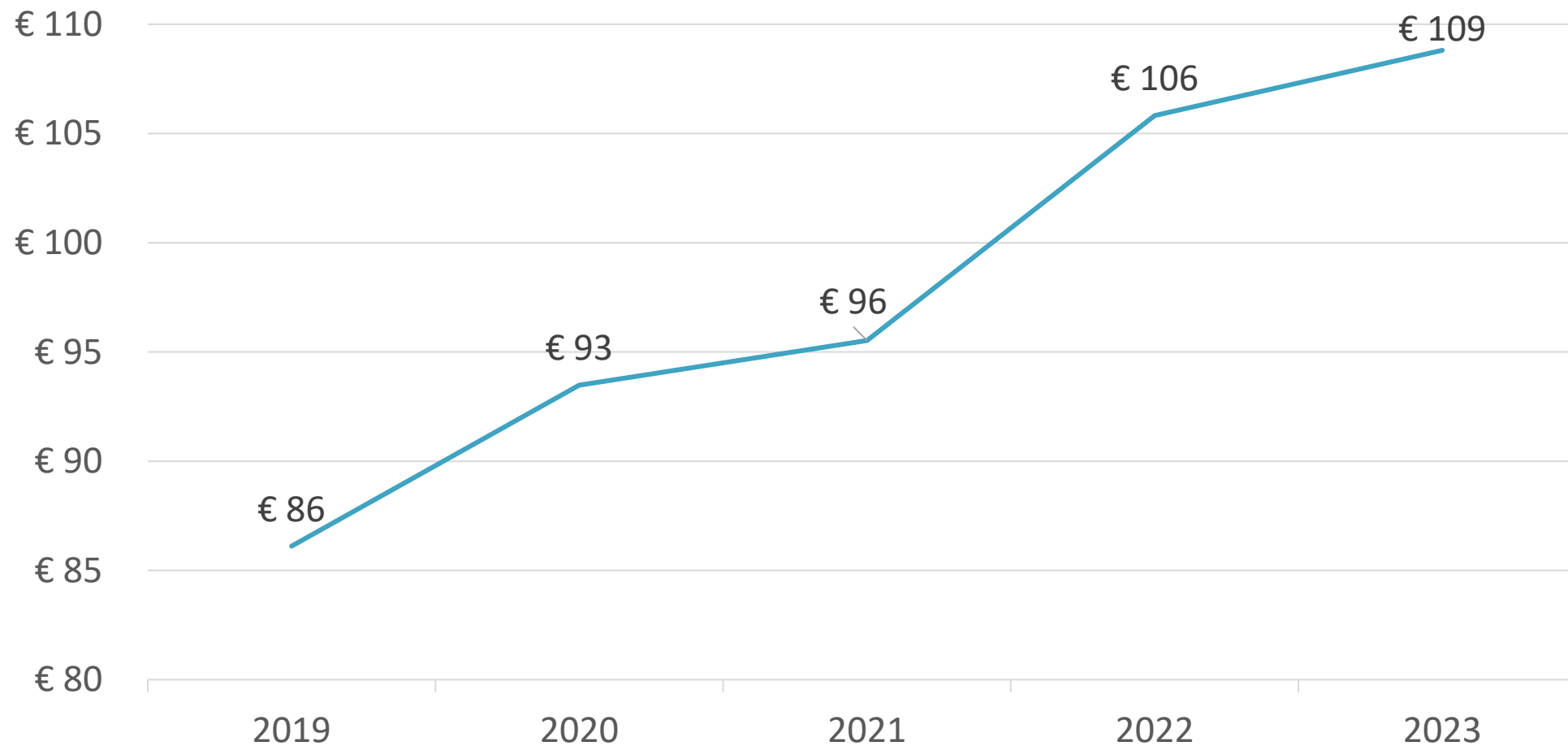
133

Duizend inwoners
Gemiddeld per samenwerkingsverband

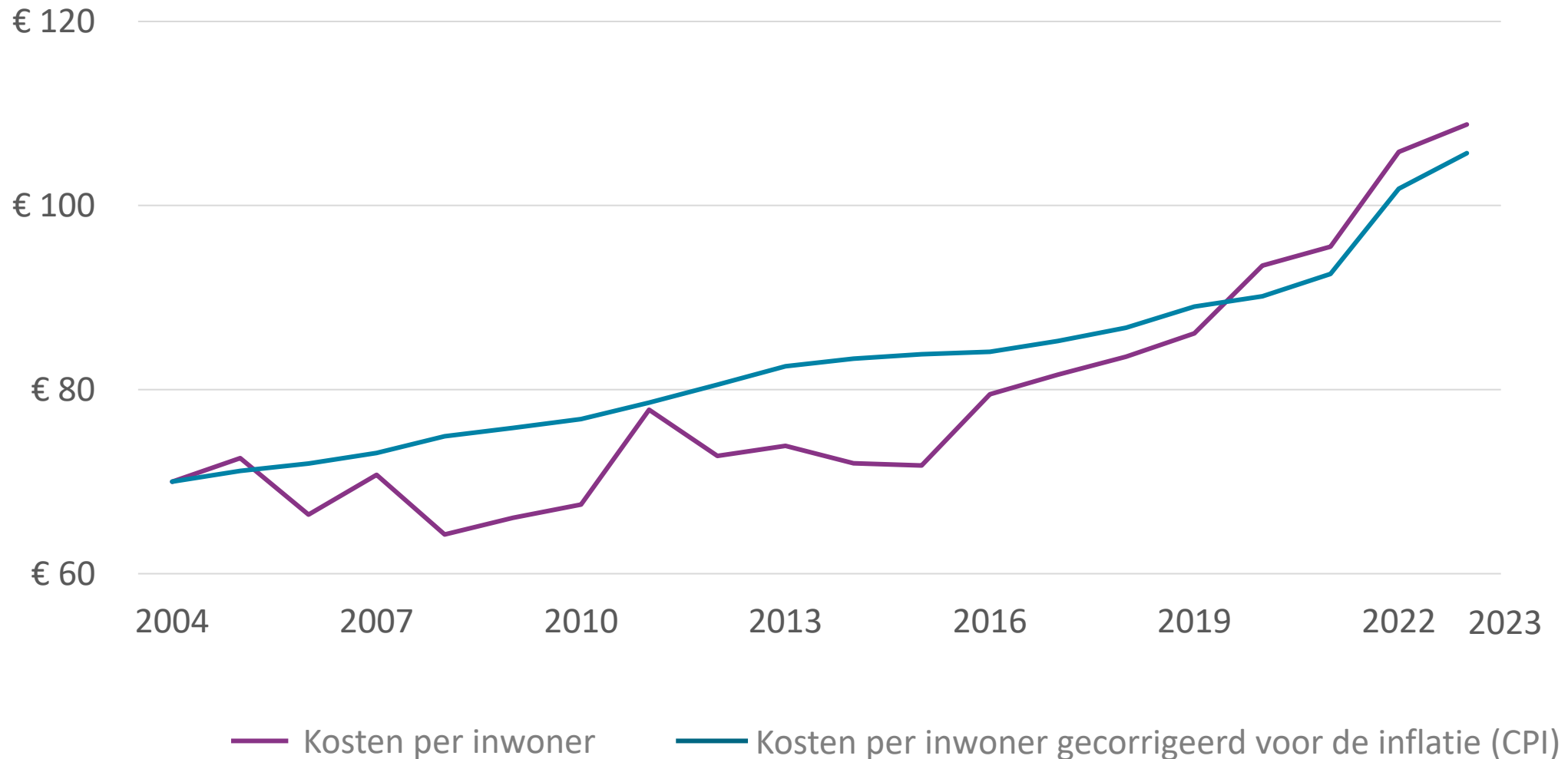
36

Duizend inwoners
Gemiddeld per gemeente in
samenwerkingsverband

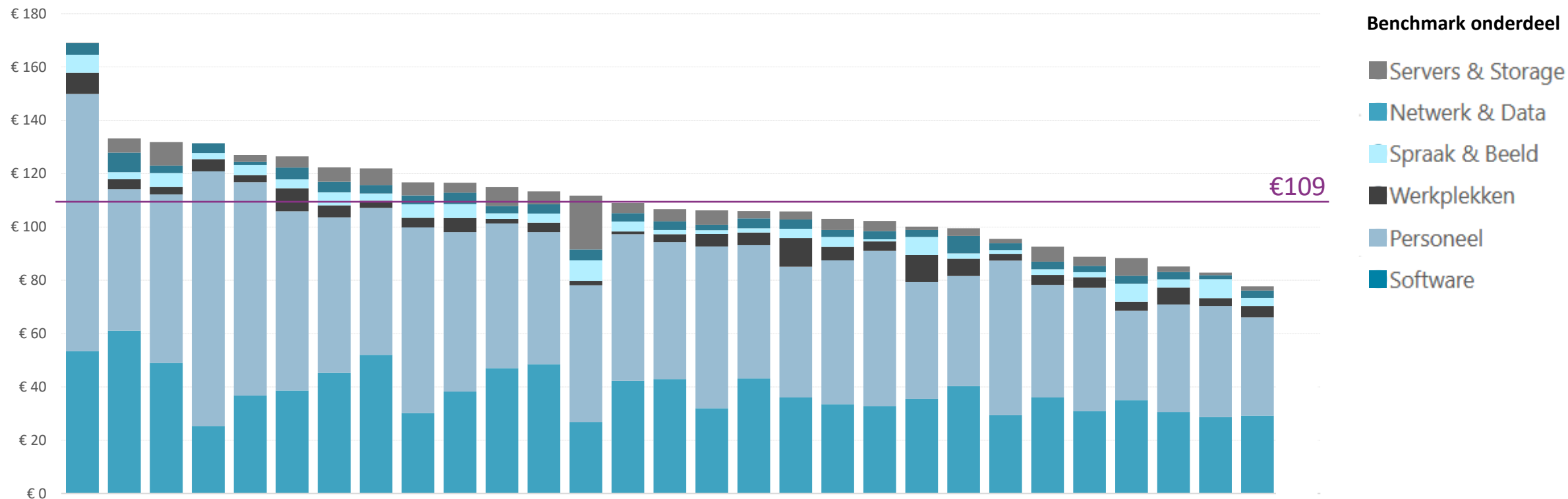
ICT-kosten per inwoner



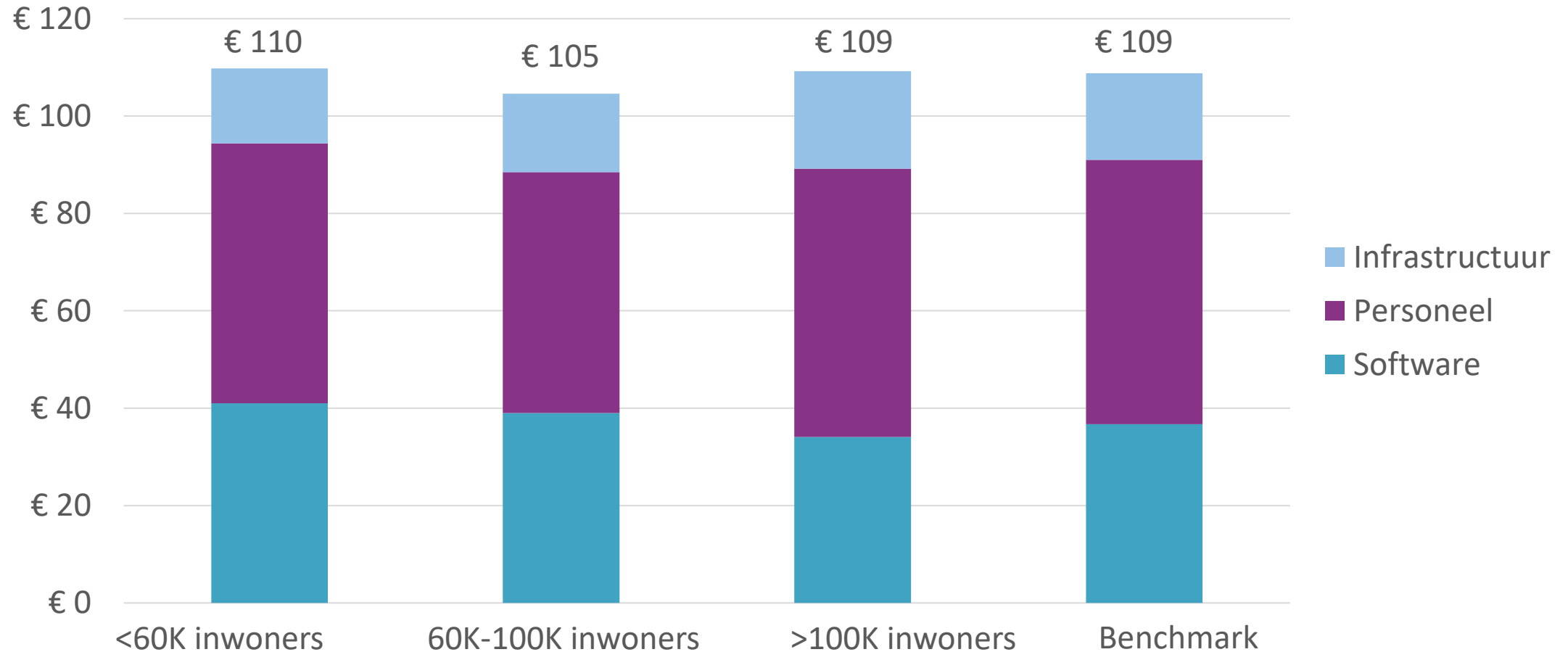
Toename ICT-kosten t.o.v. de inflatie (2004=100)



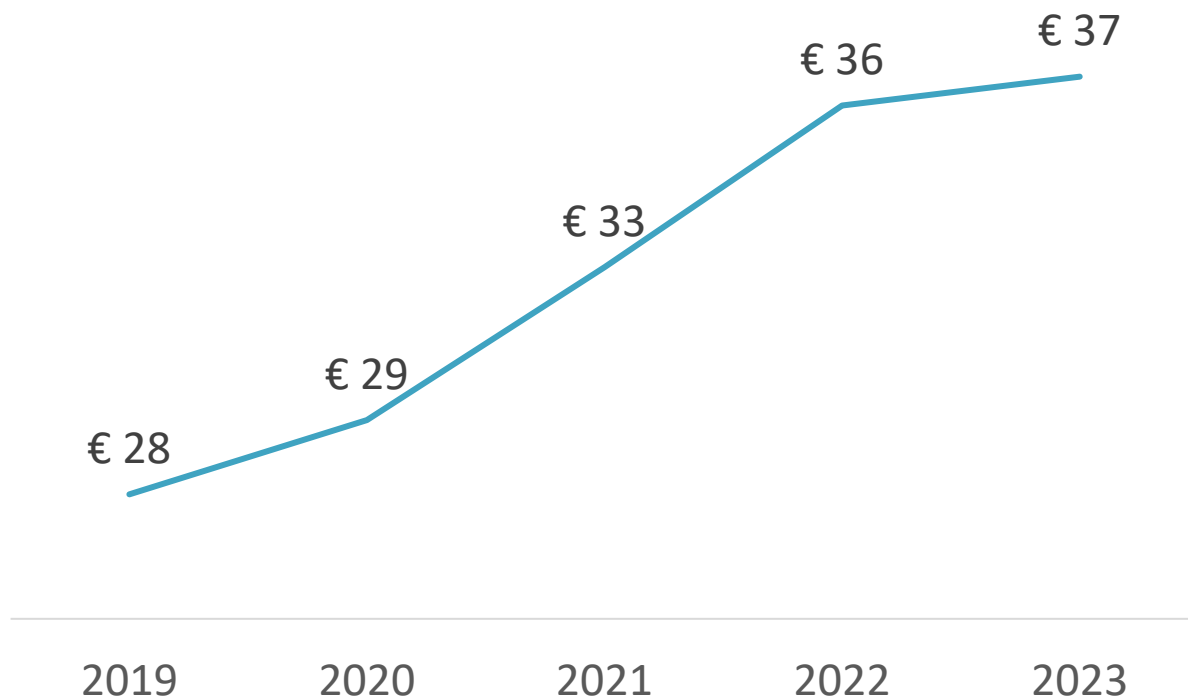
ICT-kosten per inwoner per gemeente



ICT-kosten per inwoner

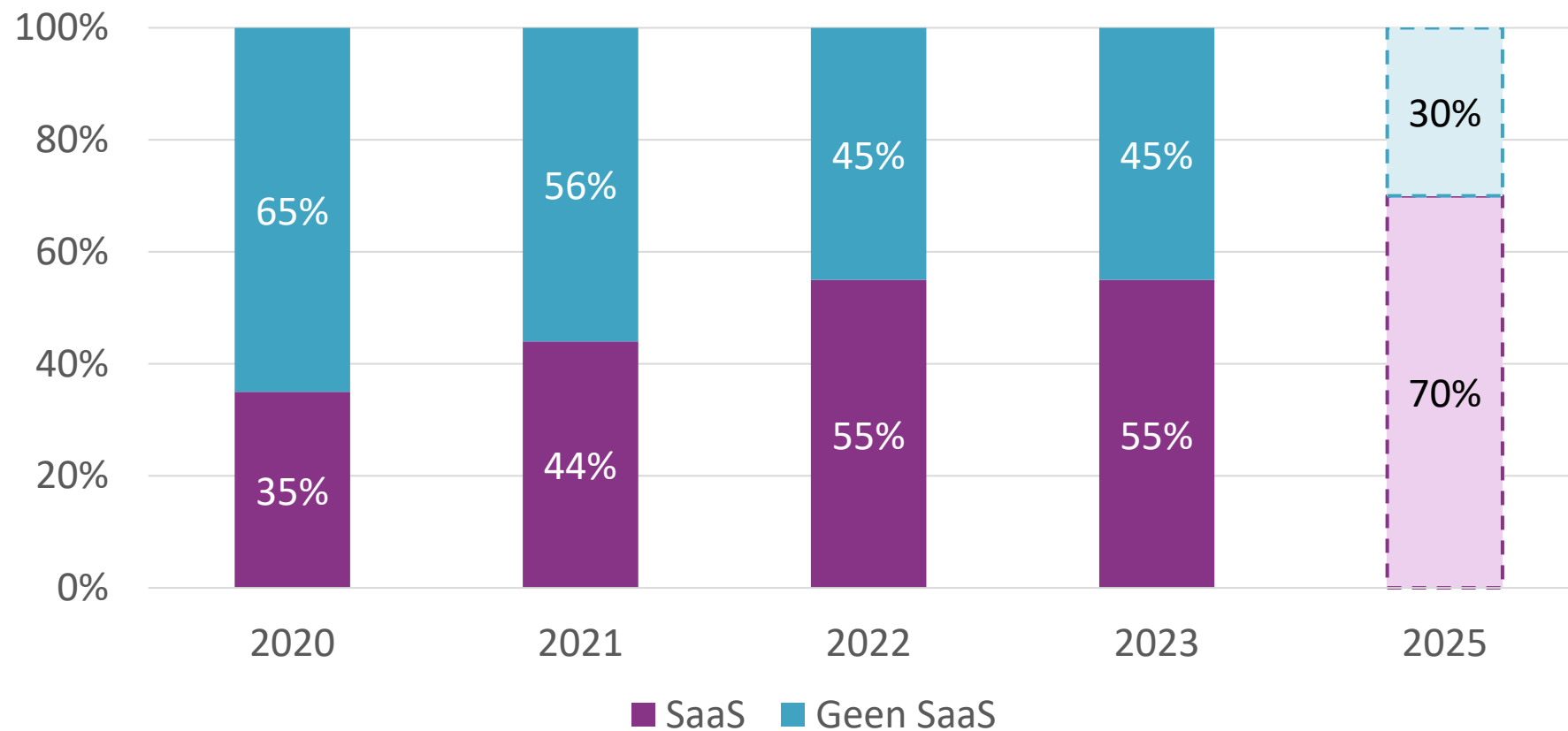


Software

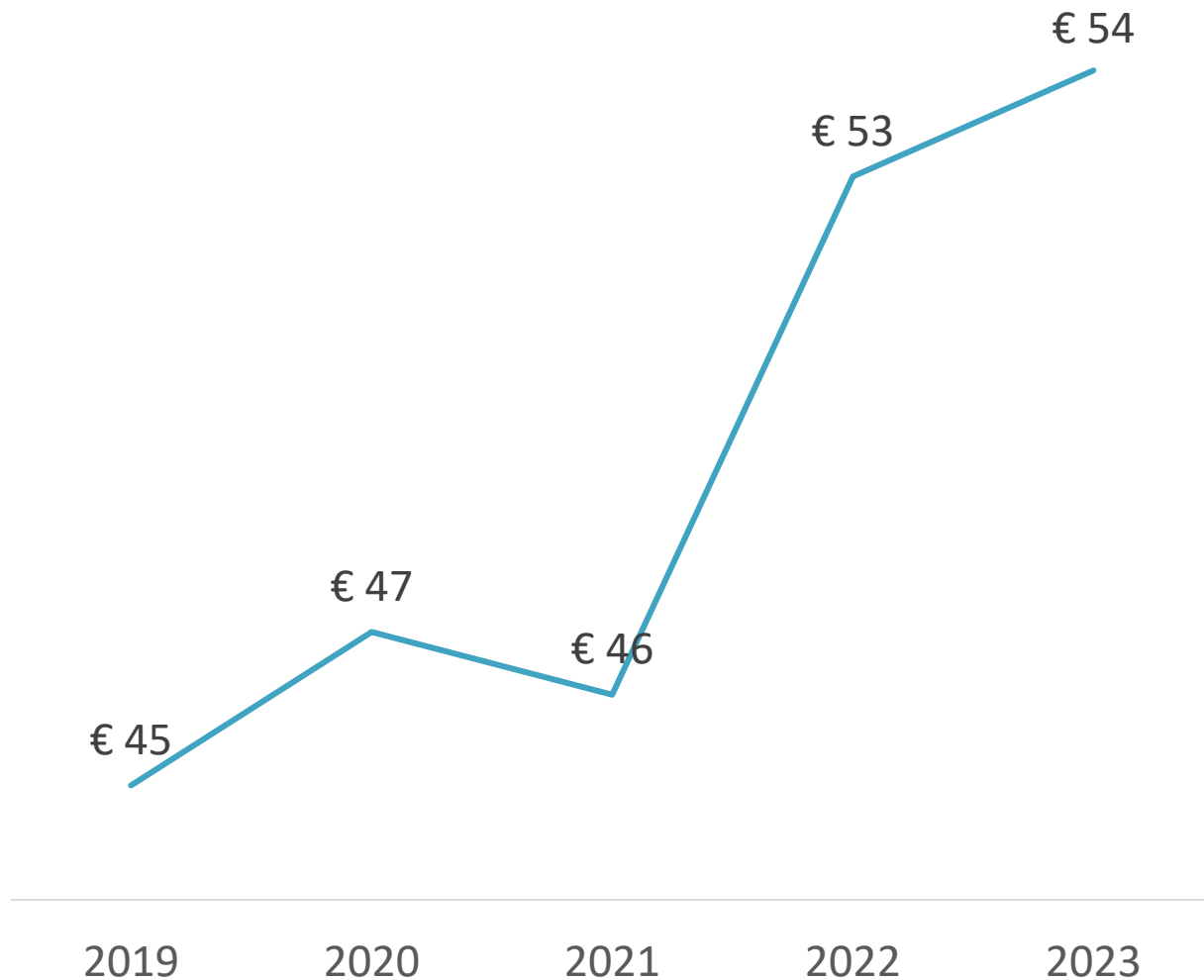


- VMWare
- Omgevingswet
- Verdere prijsstijging blijft uit
- VerSaaSing zet niet door

Software - SaaS

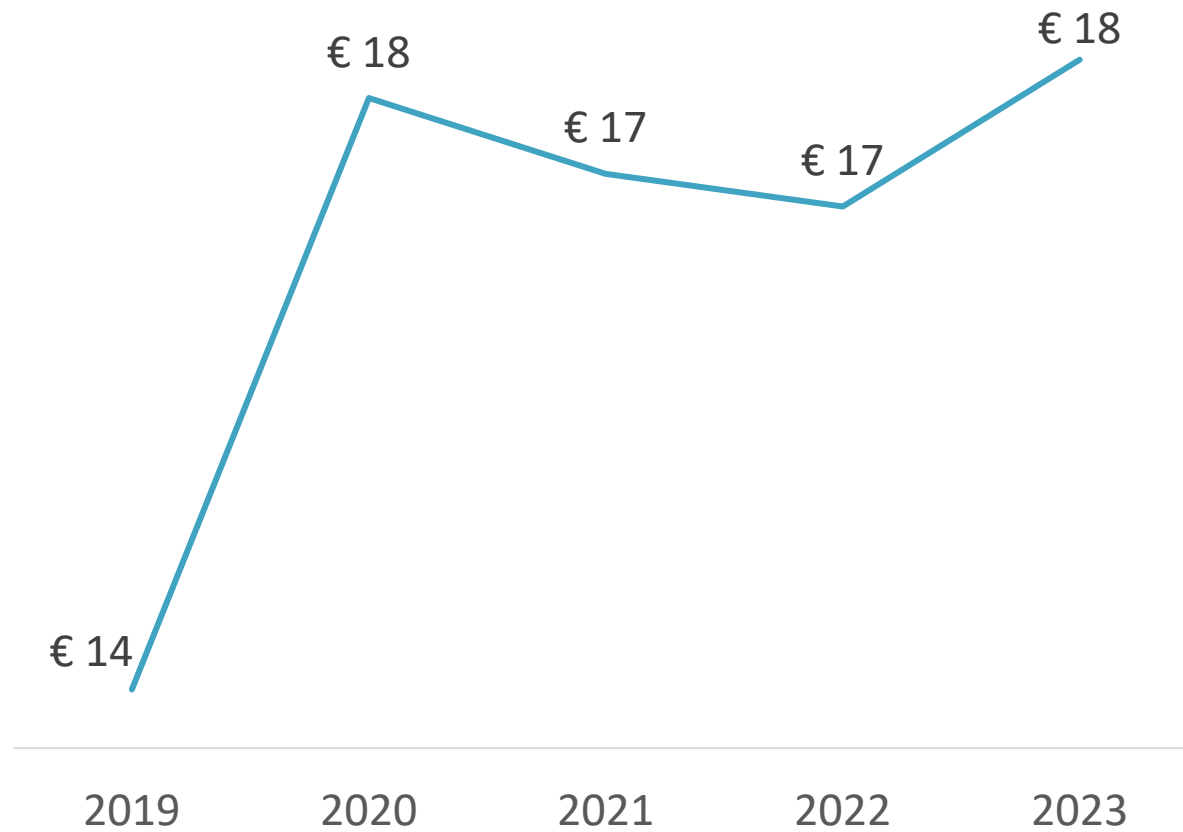


Personeel

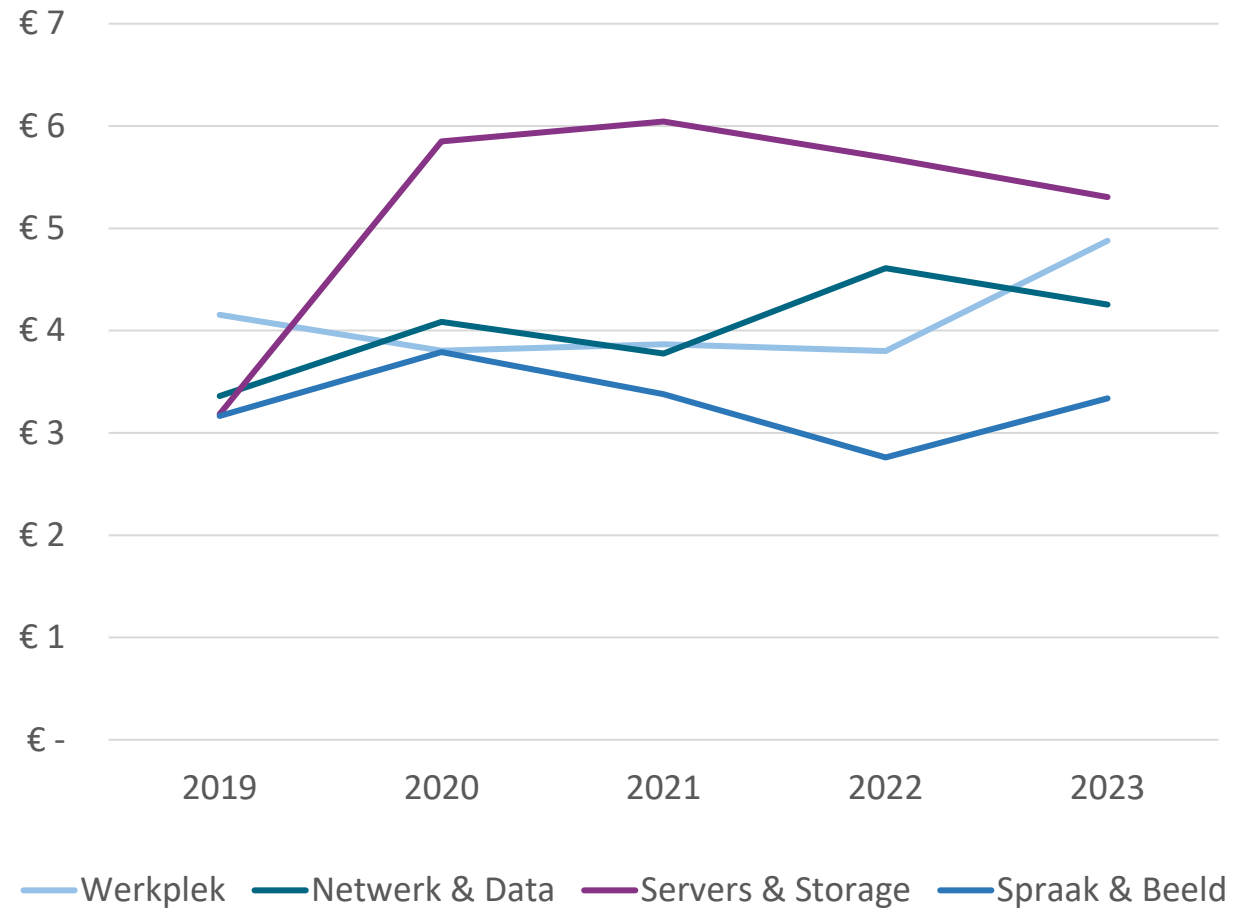


- 8% minder inhuur
- Meer automatiseringspersoneel
- Geen toename op informatiseringspersoneel

Infrastructuur



Infrastructuur



- Hogere hardware mobiele telefonie
- Hogere hardware werkplekken
- Geen toename in outsourcing

Tijdsbesteding

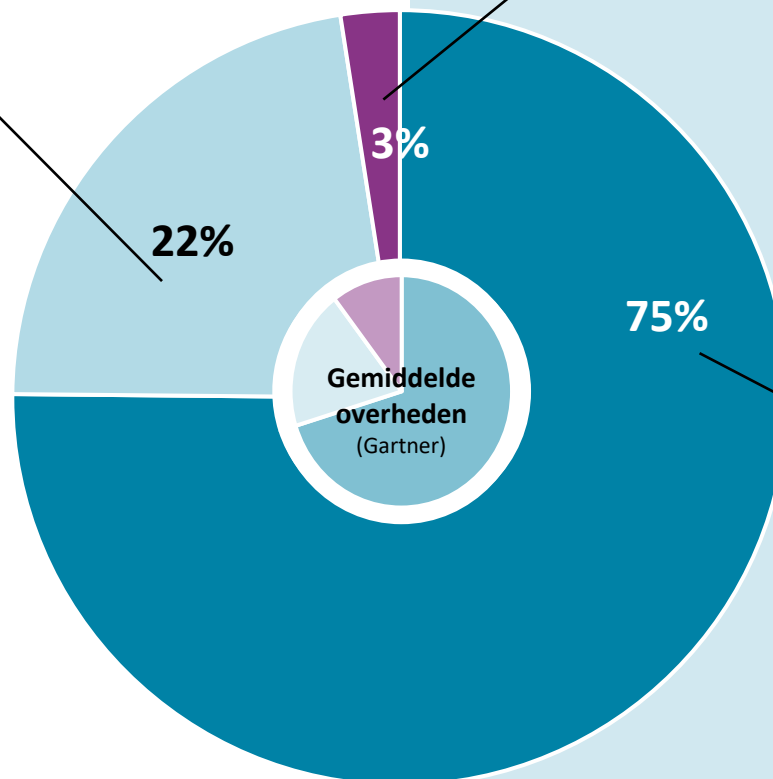


Verbeteren van processen

Grow

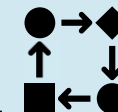
Gemeenten hebben in 2023 22% van de ICT-middelen besteed aan 'Grow'; het werk van morgen. Deze ICT-middelen worden met name besteed aan:

- Reguliere vervangingen en aanbestedingen
- Cloudgang
- Wet- en regelgeving
- Digitale volwassenheid



Transform

Fundamenteel vernieuwen



In 2023 hebben gemeenten 3% van hun middelen besteed aan 'Transform', ofwel het werk van overmorgen, zoals het opzetten van een inwonerportaal of het inzetten van AI.

De ICT-middelen worden vooral besteed aan:

- Datagedreven werken
- Artificiële intelligentie (AI) & automatisering

Run

Zorgen dat de dagelijkse processen blijven draaien



Verreweg de meeste ICT-middelen worden besteed aan de dagelijkse business: 'Run'. Hierbij gaat het om het werk van vandaag, zoals het beheer en onderhoud, beantwoorden van vragen, ondersteunen van de organisatie en administratieve processen.

BELANGRIJKSTE THEMA'S

Belangrijkste thema's



Reguliere
vervanging en
aanbestedingen



Cloudgang



Wet- en regelgeving



Digitale
volwassenheid



ICT-duurzaamheid



Datagedreven
werken

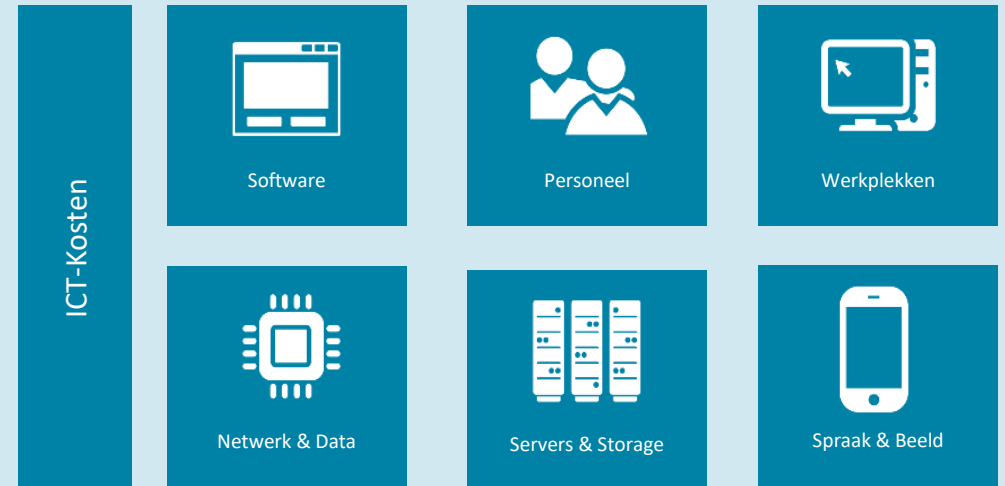


AI

Uitkomsten ICT NML

TCO-MODEL

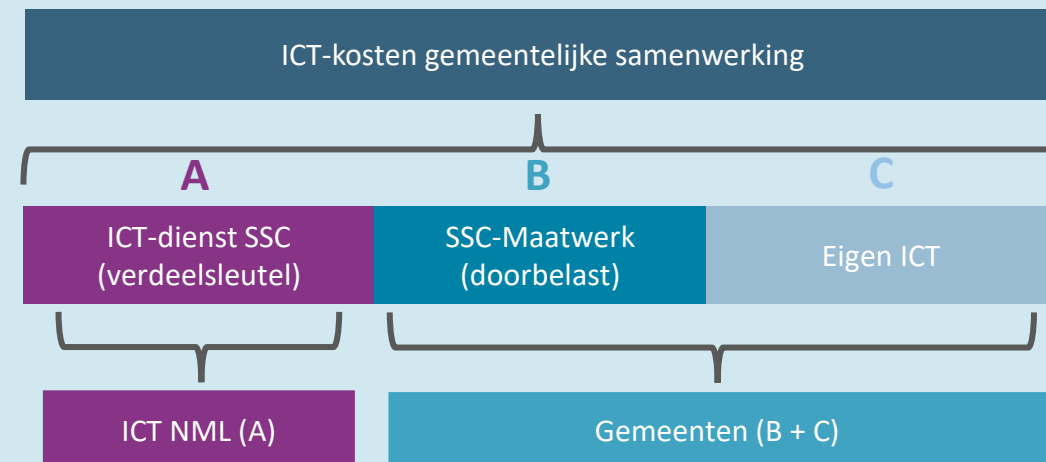
- Het benchmarkmodel is gebaseerd op het begrip: Total Cost of Ownership (TCO).
- Alle kosten die samenhangen met het in eigendom hebben, beheren en gebruiken van ICT.
- Jaarlijkse kapitaallasten & exploitatiekosten: totaal ICT-kostenniveau.



Kostenverdeling dienstverlening SSC

De kostenverdeling van de dienstverlening door het SSC wordt in het benchmarkmodel opgesplitst in drie componenten:

- ICT-dienst SSC: dit zijn ICT-kosten die ICT NML verdeelt over de gemeenten met behulp van een verdeelsleutel.
- SSC-Maatwerk: dit zijn de ICT-kosten die ICT NML direct doorbelast aan een gemeente.
- Eigen ICT: dit zijn de gemeente specifieke ICT-kosten;



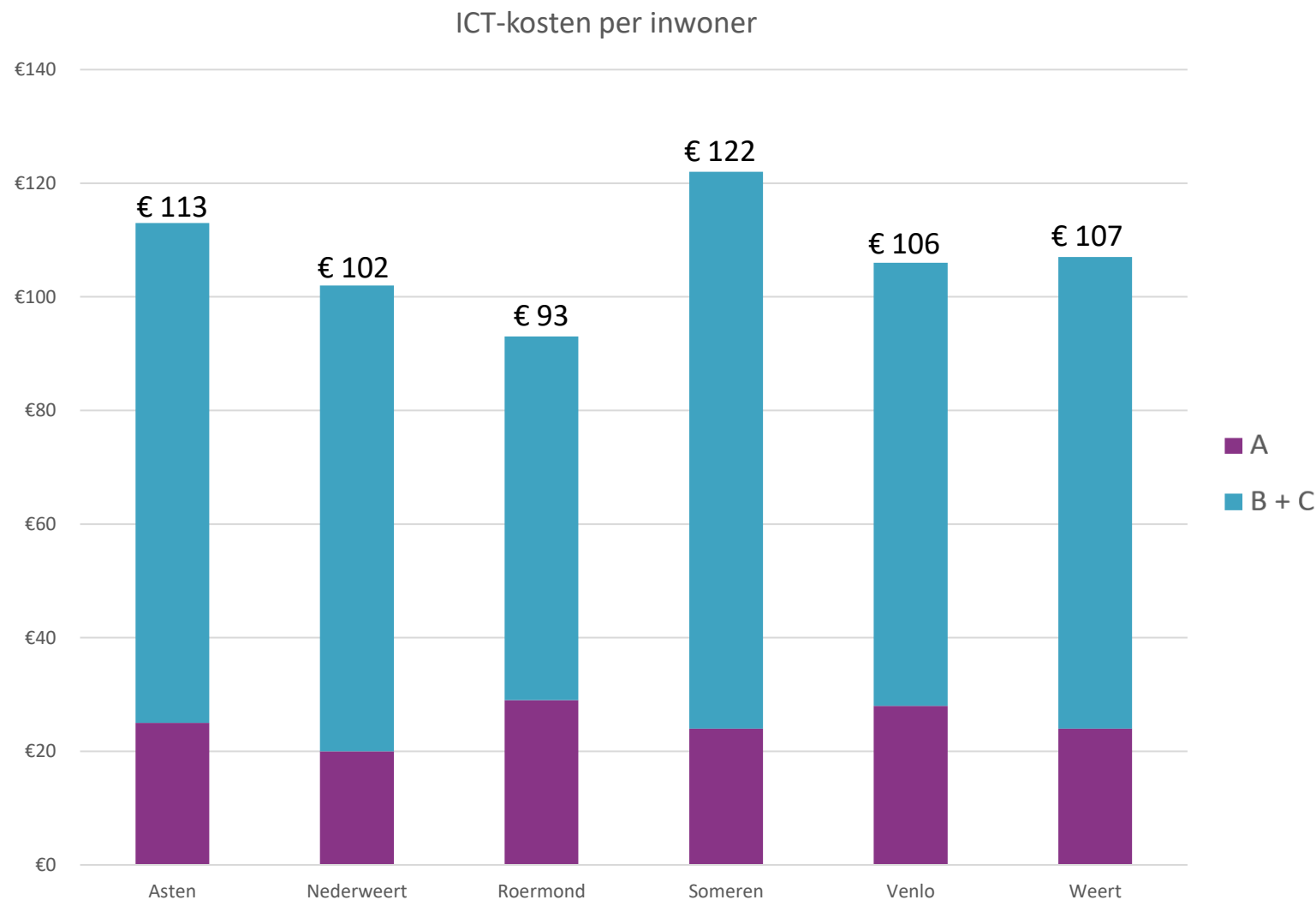
Basis ICT-Dienstverlening

De totale dienstverlening van SSC's verschilt en is daarom moeilijker vergelijkbaar. Voor vergelijking van SSC's in de benchmark maakt M&I/Partners daarom gebruik van de '**Basis ICT-dienstverlening**'. Dit zijn de diensten die een externe ICT-beheerder, zoals een SSC/RID, standaard aanbied.

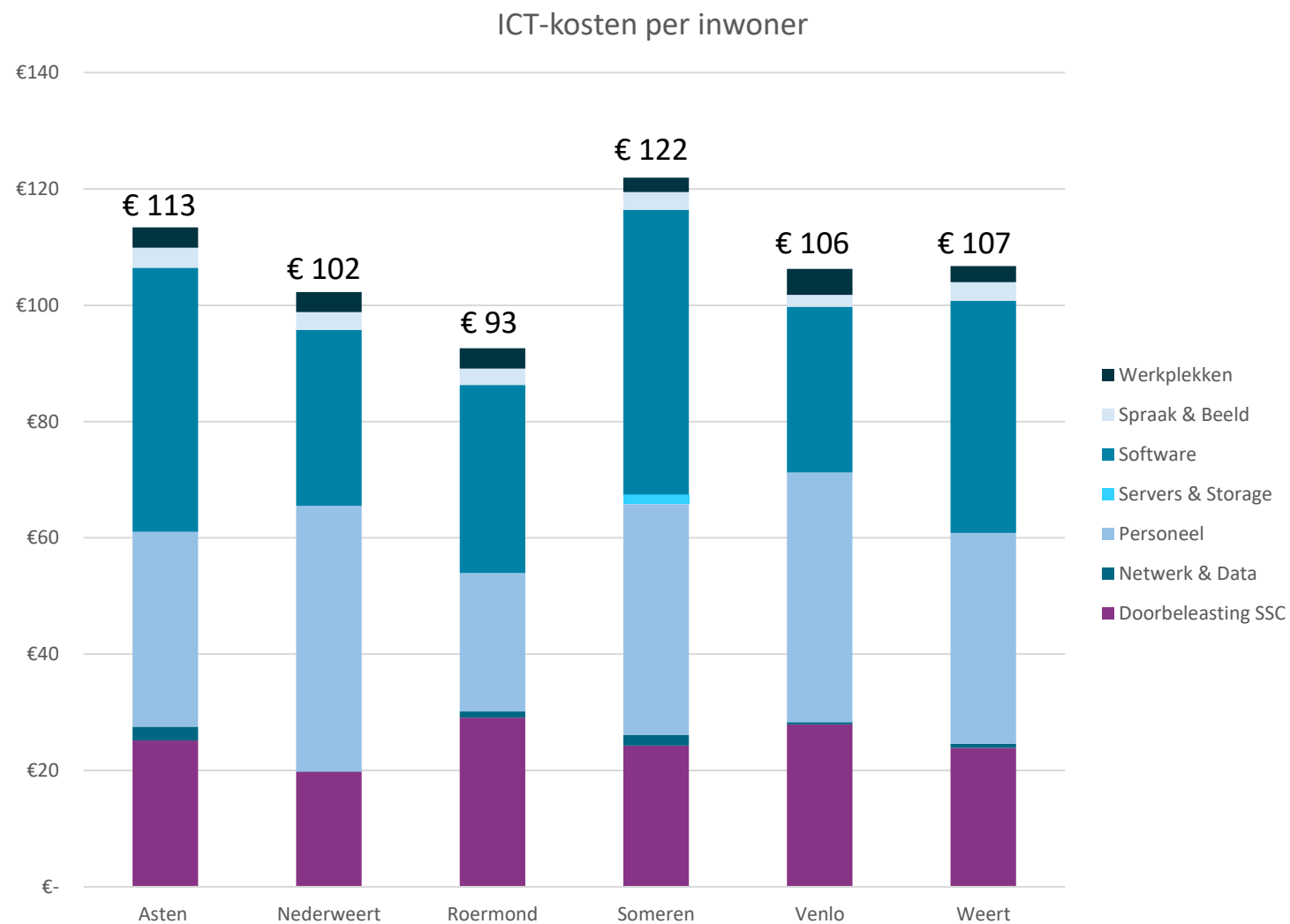
De Basis-ICT dienstverlening omvat:

- De standaard werkplek, inclusief software en ondersteuning
- Netwerk & Data
- Servers & Storage
- Systeembeheer
- ICT-beheer software (monitoring)

Uitkomsten benchmark ICT NML



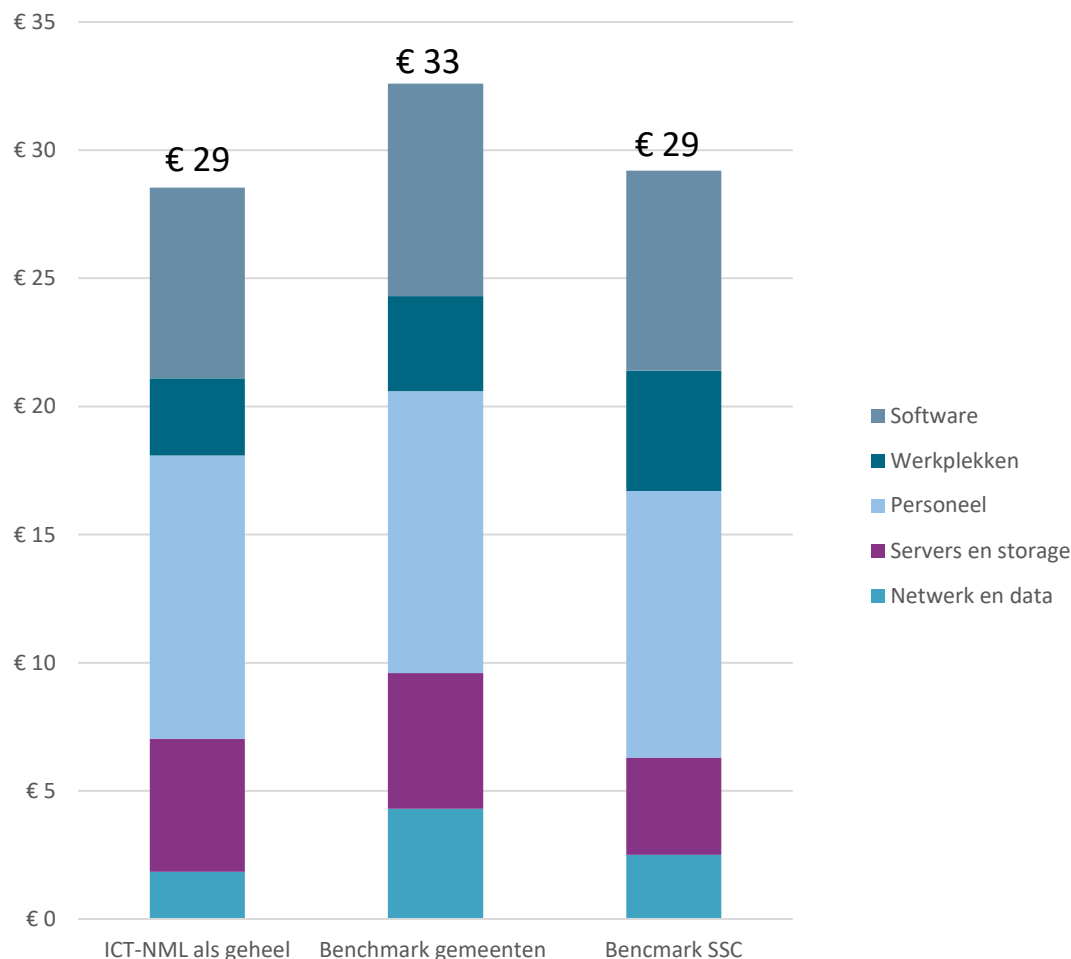
Uitkomsten benchmark ICT NML



Basis ICT-kosten

BASIS ICT-KOSTEN

Uitkomsten ICT NML



*Basis-ICT dienstverlening omvat: de standaard werkplek, inclusief software en ondersteuning, netwerk & data, server & storage, systeembeheer, technisch beheer, ICT-beheer software (monitoring)

Op gebied van de basis ICT-dienstverlening* zijn de kosten van ICT NML 4 euro per inwoner lager dan de benchmark gemeenten en gelijk aan de benchmark SSC.

De softwarekosten bedragen 7 euro per inwoner en zijn daarmee nagenoeg gelijk aan het benchmarkgemiddelde.

- Opvallend zijn de lagere kosten voor systeemsoftware:
 - Lagere kosten voor databasemanagementsystemen en ICT-beheertools.
 - Geen kosten voor VDI.

De personeelskosten zijn 1 euro hoger dan het benchmarkgemiddelde.

- De bezetting voor systeembeheer is hoger (16,0 fte tegenover 15,4 fte). ICT NML heeft extra ingehuurd op systeembeheer, vanwege de uitrol van het nieuwe werkplekconcept.

De kosten voor servers en storage, werkplekken en netwerk en data bedragen samen ongeveer 10 euro per inwoner en zijn daarmee 1 euro lager dan het benchmarkgemiddelde.

- De kosten zijn met name lager voor de werkplekken, omdat deze in vergelijking met andere gemeenten in de benchmark over een langere periode worden afgeschreven (5 jaar tegenover 4 jaar).
- Ook de kosten voor netwerk en data zijn lager, vanwege lagere kosten voor hardware.

ICT NML tegenover benchmark gemeenten

Uitkomsten ICT NML

ICT-kosten per inwoner



Om ICT NML te kunnen vergelijken met de benchmark zijn alle kosten bij elkaar opgeteld en gedeeld door het totale inwoneraantal. De kosten van ICT NML zijn 4 euro per inwoner lager dan de benchmark gemeenten,

De softwarekosten bedragen 38 euro per inwoner en zijn daarmee 1 euro per inwoner hoger dan het benchmarkgemiddelde.

- Hogere kosten voor midoffice software:
 - Enkele gemeenten hebben een uitgebreider zaakstelsel.
 - Gegevensmanagementsoftware.

De personeelskosten bedragen 54 euro per inwoner en zijn daarmee gelijk aan het benchmarkgemiddelde.

De infrastructuurkosten bedragen 14 euro per inwoner en zijn daarmee 4 euro per inwoner lager dan het benchmarkgemiddelde.

- Lagere kosten voor hardware netwerk & data en;
- Lagere kosten voor de werkplekken, omdat deze in vergelijking met andere gemeenten in de benchmark over een langere periode worden afgeschreven (5 jaar tegenover 4 jaar).

ICT Volwassenheid 2023 ten opzichte van 2021

ICT volwassenheid boekjaar 2023 t.o.v. 2021

