

ICT Benchmark	
Geplaatst: maart 2007	
Algemene Informatie	
Naam	ICT Benchmark
Doelstelling	De doelstelling en vormgeving van de benchmark wordt in nauw overleg met de deelnemende gemeenten vastgesteld. Gegeven de scope van de benchmark (de benchmark bestrijkt het totale ICT spectrum van de gemeentelijke organisatie) is commitment van bestuur (ICT coördinator; Concerncontroller) wenselijk. Deelnemers worden daarop bij de start van de benchmark geattendeerd.
Aantal deelnemers	De ICT benchmark kende in 2006 17 inschrijvers. Gedurende het proces heeft een gemeente zich teruggetrokken omdat zij niet in staat bleek om binnen het tijdsplan de gevraagde informatie op te leveren.
Initiatiefnemer	M&I/Partners en SGBO Met ingang van 2007 treedt M&I/Partners op als trekker van het initiatief.
Opdrachtgever	M&I/Partners en SGBO Deelnemende gemeenten treden op als opdrachtgever voor de uitvoering van de benchmark.
Opdrachtnemer / uitvoerder + contactgegevens	M&I/Partners P(eter). van Dijk Postbus 1179 3800 BD Amersfoort
Kosten deelname	De kosten van deelname bedragen voor het boekjaar 2007 € 6000,-
Eigendom van gegevens	De gegevens zijn en blijven eigendom van de deelnemers. Deelnemers ondertekenen een protocol waarin geregeld wordt hoe (door gemeenten en initiatiefnemers) mag worden omgegaan met de geïnventariseerde gegevens.
Informatie over het Benchmarkproces	

<p>Wijze van meten</p>	<p>Gemeten wordt de Total Cost of Ownership van de gemeentelijke ICT voorzieningen. Het betreft zowel de kosten van in gebruik zijnde hard- en software, als de kosten van de daarmee samenhangende ICT (beheer- en ontwikkel) organisatie. Gegevens worden afgezet tegen een eveneens in de benchmark opgenomen ICT volwassenheidsinventarisatie afgeleid van COBIT.</p> <p>De ICT benchmark is ontwikkeld in nauwe samenspraak met deelnemende gemeenten. De verdere ontwikkeling van de benchmark wordt steeds met deelnemende gemeenten afgestemd om een optimale aansluiting op de gemeentelijke praktijk te houden. De in de benchmark gebruikte indicatoren zijn afgestemd met de deelnemende gemeenten. Op verzoek van deelnemers zijn (mits realiseerbaar binnen het gebruikte model) aanvullende indicatoren mogelijk.</p> <p>Gegevensverwerking</p> <p>Gegevens moeten door de gemeenten worden aangeleverd in een beveiligd excel-format. De tijd die benodigd is om de gegevens in het gewenste format aan te leveren, is afhankelijk van grofweg de volgende factoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> • de mate van centralisatie van de ICT voorzieningen (ook software) • de mate waarin ICT kosten daadwerkelijk in de administratie inzichtelijk zijn • de grootte van de gemeente <p>In de benchmark 2006 bleek een minimale doorlooptijd van zes weken. Voor de benchmark van 2007 gaan we uit van een doorlooptijd voor gegevensaanlevering van tien weken.</p> <p>Gemeenten kunnen een telefonisch beroep doen op de adviseurs van M&I/Partners. Gedurende het aanleveringsproces worden gemeenten door de adviseurs bezocht om de ingevulde gegevens te valideren.</p> <p>De aangeleverde excelsheets bevatten zowel controles op juistheid van gegevens als op onderlinge verbanden. De sheets zijn beveiligd tegen ongeoorloofde wijzigingen. De ingevulde sheets worden tijdens het validatiegesprek op juistheid en volledigheid getoetst. De verzamelde gegevens worden verwerkt in een achterliggende database; deze database bevat diverse controlemechanismen om de juistheid en volledigheid van de ingevoerde data te controleren.</p> <p>Rapportage</p> <p>Deelnemers ontvangen een uitgebreide rapportage waaruit de resultaten van alle deelnemers zijn opgenomen. Deze rapportage is anoniem. In een bijlage zijn de herkenbare gegevens van de betreffende gemeente afgezet tegen het gemiddelde dat blijkt uit het geanonimiseerde rapport.</p>
<p>Ontmoetingsmomenten</p>	<p>Deelnemers ontmoeten elkaar bij:</p> <ul style="list-style-type: none"> • een startbijeenkomst waar toelichting wordt gegeven op het benchmarkmodel • een tweetal discussiebijeenkomsten waar wordt ingegaan op de resultaten en daaruit te trekken lessen • enkele tussentijdse verdiepingsmomenten waarbij gemeenten elkaar opzoeken om verdieping van resultaten nader uit te werken
<p>Doorlooptijd en instapmomenten</p>	<p>De doorlooptijd van de benchmark (inclusief discussiebijeenkomsten) bedraagt ongeveer zes maanden. De Benchmark sluit aan bij de gemeentelijke Planning en Controlcyclus en start medio februari.</p> <p>De waarde voor deelnemers stijgt indien zij meerdere jaren deelnemen. In de benchmark is aandacht voor meerjarige trends.</p>

Frequentie	Jaarlijks
Informatie over de Evaluatie	
Wijze van evaluatie	In de tweede discussiebijeenkomst wordt aandacht gegeven aan het verloop van de benchmark en worden verbetermogelijkheden geïnventariseerd. De evaluatie wordt in het verslag van de bijeenkomst vastgelegd.
Concrete resultaten	Uitgangspunt bij de benchmark is dat niet de cijfers 'sec' relevant zijn maar de verklaring van het 'waarom' van de cijfers. De discussiebijeenkomsten zijn het instrument om die analyses en interpretaties te delen en zodoende verbetermogelijkheden te identificeren.
Knelpunten/succesfactoren	<p>De ICT benchmark is een leerinstrument voor de deelnemers. Een van de eerste leerervaringen voor deelnemers is dat zij meer inzicht krijgen in de kosten en kwaliteit van hun eigen informatiehuishouding.</p> <p>Succesfactor Gemeenten zien de benchmarkresultaten niet als een absoluut gegeven, maar als waarden die aanleiding zijn om over hun organisatie met collega-organisaties in gesprek te gaan.</p> <p>Knelpunt Zoals vaker bij benchmarking blijkt, is de toegankelijkheid van gegevens bij deelnemers een belangrijk knelpunt.</p>
Recensie deelnemer	<p>“In het tweede jaar heeft deze benchmark sterk aan waarde gewonnen. De verificatie van de aangeleverde gegevens vindt plaats middels minimaal één intensief individueel gesprek met de deelnemer. Door uitgebreide interactiemomenten tussen de deelnemers wordt nadruk gelegd op het leereffect. Verder zijn deelnemers in de gelegenheid om verbeteringen in de benchmark voor te stellen. Hiermee wordt de mogelijkheid gecreëerd om de benchmark te laten aansluiten op de mogelijkheden en behoeften van de deelnemers. Verwachting is dat door deze opzet de waarde van de benchmark verder kan toenemen.”</p> <p><i>Rinus Harmsma & Otilio Christiaan Afdeling ICT Gemeente Zaanstad Postbus 2000, 1500 GA ZAANDAM . 075 - 681 6680 075 - 681 6675 (fax)</i></p>