

Sdu Select ICT - onderzoek: 'Overheid en ICT' 2010



Inhoudsopgave

Sdu Select ICT - onderzoek: 'Overheid en ICT' 2010

Inleiding: Sdu Select ICT - onderzoek: 'Overheid en ICT' 2010	3
Hoofdstuk 1:Belang	4
1.1 Belang kwaliteitsdimensies	4
1.2 Belang diensten	4
1.3 Ranking belangrijkste kwaliteitsdimensies naar dienst	5
Hoofdstuk 2:Tevredenheid	7
2.1 Tevredenheid overheidsinstellingen algemeen	8
2.2 Tevredenheid kwaliteitsaspecten	9
2.3 Tevredenheid naar overheidscategorie	8
2.4 Tevredenheid naar ICT-dienst	9
2.5 Tevredenheid naar ICT-dienst van de drie grootste groepen respondenten	10
2.6 Tevredenheid naar functie	12
2.7 Tevredenheid van de drie grootste groepen respondenten in de tijd	13
Hoofdstuk 3: Best presterende dienstverleners	14
3.1 Best presterende dienstverleners per ICT-dienst	14
Hoofdstuk 4: Overige vragen	166
4.1 ICT trends binnen de overheid	166
4.2 ICT-ontwikkelingen het komende jaar	16
4.3 Tevredenheid van de drie grootste groepen respondenten per ICT-dienst	169
Hoofdstuk 5: Onderzoeksmethodiek	22

Inleiding: Sdu Select ICT - onderzoek: 'Overheid en ICT' 2010

Onafhankelijk onderzoek naar de prestatie van ICT-dienstverleners onder de overheid.

Hoe waarderen overheidsinstellingen ICT- dienstverleners? Wie presteren het best? Welke kwaliteitsaspecten worden als het meest belangrijk ervaren? Deze antwoorden op deze en nog veel meer vragen staan centraal in het grootschalige onderzoek dat Sdu Uitgevers en Integron B.V. voor het tweede achtereenvolgende jaar hebben uitgevoerd. Het onderzoek heeft plaatsgevonden in april en mei 2010.

Aan dit onderzoek hebben ICT'ers werkzaam bij gemeenten (groter en kleiner dan 50.000 inwoners), rijksoverheid, provincies, waterschappen en ZBO's deelgenomen. Zij vormen een goede afspiegeling van functionarissen die met externe ICT-dienstverleners te maken hebben. Op pagina 16 tot en met 18 treft u meer informatie over de gehanteerde methodiek, de populatie, de steekproeftrekking en andere criteria.

Dit onderzoek laat zich niet vergelijken met de (klanttevredenheids) onderzoeken die dienstverleners zelf laten uitvoeren. Niet alleen is de vraagstelling uitgebreider, ook de methode van het onderzoek, meetschalen en steekproefopbouw zijn anders. Dit onderzoek is grootschalig van aard. Wij hebben een aanzienlijk aantal ICT-dienstverleners op dezelfde kwaliteitsaspecten beoordeeld.

Categorie en kwaliteiten

Het onderzoek onderscheidt binnen de totale ICT-dienstverlening **negen categorieën**:

1. **Hardware**
2. **Standaard software (voor bedrijfsbrede toepassing)**
3. **Maatwerk software (voor bedrijfsfunctionele toepassing)**
4. **Communicatie**
5. **Internet**
6. **Beheer en onderhoud**
7. **Outsourcing**
8. **Consulting**
9. **Detachering**

Naast een onderscheid in categorieën richt het onderzoek zich op de waardering en het belang van **zes kwaliteitsaspecten** van de externe ICT-dienstverlener:

1. **Kennis van de overheid** (kennis van marktprocessen en omgeving)
2. **Integer zaken doen** (onafhankelijk, persoonlijk, oprecht, eerlijk)
3. **Professionaliteit dienstverlening** (deskundigheid)
4. **Kwaliteit dienstverlening** (mate van betrouwbaarheid, servicegerichtheid, flexibiliteit, pro-activiteit, communicatie)
5. **Resultaat dienstverlening** (nakomen afspraken, mate waarin werd gerealiseerd wat werd verwacht en was afgesproken)

6. **Marktconforme condities / tarieven** (oordeel over de prijs en de voorwaarden van de dienstverlener ten opzichte van gelijksoortige partijen in de markt)

Het onderzoek 'Overheid & ICT' stelt professionals in de overheidssector in staat zich uit te spreken over de ICT-dienstverleners. Voor ICT-dienstverleners zelf biedt dit onafhankelijke onderzoek aanknopingspunten om hun klanten gericht te bedienen.


Hoofdstuk 1: Belang

1.1 Belang kwaliteitsdimensies

Welke kwaliteiten vinden overheidsinstellingen het belangrijkste?

Aan de respondenten bij de overheden is gevraagd aan te geven hoe belangrijk de genoemde kwaliteitsaspecten zijn bij de beoordeling van externe ICT-dienstverleners. Uit het onderzoek blijkt dat geen van de aspecten als onbelangrijk of als minder belangrijk worden genoemd. Alle aspecten zijn belangrijk, waarbij resultaat, kwaliteit en integriteit het meest belangrijk worden gevonden. Vorig jaar was professionaliteit het meest belangrijk voor de respondenten, dit kwaliteitsaspect is dit jaar gedaald naar de vierde plaats.

Zeer belangrijk



Kwaliteitsaspect	% zeer belangrijk
Resultaat dienstverlening	47%
Kwaliteit dienstverlening	44%
Integer zaken doen	42%
Professionaliteit dienstverlening	36%
Kennis van de overheid	30%
Marktconforme condities / tarieven	23%
Gemiddelde score	37%

Belangrijk

1.2 Belang diensten

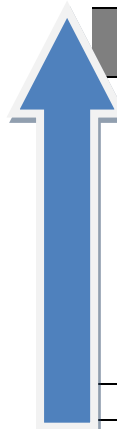
Welke diensten vinden overheidsinstellingen het meest belangrijk?

Er is de ICT-professionals gevraagd welke externe ICT-categorieën/diensten zij onbelangrijk, minder belangrijk, belangrijk of zeer belangrijk vinden. De bandbreedte in de scores loopt van zeer belangrijk tot belangrijk.

Het percentage zeer belangrijk is het grootst bij **Consulting**, gevolgd door Maatwerk software en Internetdiensten. Met name het Beheer en onderhoud is het afgelopen jaar sterk in belang gestegen, vorig jaar stond deze ICT-dienst nog op een zevende plaats. Evenals vorig jaar vinden de

respondenten Hardware en Communicatie relatief minder belangrijk. Verder valt op dat de nummer één van 2009, detachering, nu op een vijfde plaats staat.

Zeer belangrijk



Categorie	% zeer belangrijk
1 Consulting	41%
2 Maatwerk software	40%
3 Internetdiensten	39%
4 Beheer en onderhoud	37%
5 Detachering	37%
6 Standaardsoftware	36%
7 Outsourcing	34%
8 Communicatie	34%
9 Hardware	29%
Gemiddelde	36%

Belangrijk

1.3 Ranking belangrijkste kwaliteitsdimensies naar dienst

Wat is het meest belangrijk bij welke dienst?

Het belang per kwaliteitsaspect wisselt per ICT-dienst. Respondenten vinden bij Hardware en Communicatie integer zaken doen het meest belangrijk. Bij de categorie Beheer en onderhoud wordt de kwaliteit het meest belangrijk gevonden en bij Standaard software de professionaliteit van de dienstverlening. Internetdiensten, Consulting en Outsourcing vinden de kennis van de overheid het meest belangrijk. Bij de overige twee categorieën wordt het meest belang gehecht aan het resultaat van de dienstverlening.

Hardware		% zeer belangrijk
1	Integer zaken doen	42%
	Marktconforme condities /	
2	tarieven	41%
	Professionaliteit	
3	dienstverlening	30%
4	Resultaat dienstverlening	29%
5	Kennis van de overheid	17%
6	Kwaliteit dienstverlening	14%
Gemiddelde		29%

Communicatie		% zeer belangrijk
	Integer zaken doen	42%
	Marktconforme condities / tarieven	41%
	Professionaliteit dienstverlening	39%
	Resultaat dienstverlening	38%
	Kennis van de overheid	23%
	Kwaliteit dienstverlening	20%
Gemiddelde		34%

Beheer en onderhoud		% zeer belangrijk
1	Kwaliteit dienstverlening	45%
	Professionaliteit	
2	dienstverlening	45%
	Marktconforme condities /	
3	tarieven	43%
4	Resultaat dienstverlening	37%
5	Integer zaken doen	27%
6	Kennis van de overheid	26%
Gemiddelde		37%

Standaard software		% zeer belangrijk
1	Professionaliteit dienstverlening	46%
2	Kennis van de overheid	41%
3	Kwaliteit dienstverlening	38%
4	Resultaat dienstverlening	38%
5	Integer zaken doen	34%
6	Marktconforme condities / tarieven	20%
Gemiddelde		36%

Internetdiensten		% zeer belangrijk
1	Kennis van de overheid	49%
	Professionaliteit	
2	dienstverlening	45%
3	Kwaliteit dienstverlening	42%
4	Integer zaken doen	42%
5	Resultaat dienstverlening	34%
6	Marktconforme condities / tarieven	24%
Gemiddelde		39%

Consulting		% zeer belangrijk
1	Kennis van de overheid	55%
2	Integer zaken doen	50%
	Professionaliteit	
3	dienstverlening	49%
4	Kwaliteit dienstverlening	37%
5	Resultaat dienstverlening	34%
6	Marktconforme condities / tarieven	22%
Gemiddelde		41%

Outsourcing		% zeer belangrijk
1	Kennis van de overheid	48%
	Professionaliteit	
2	dienstverlening	38%
3	Kwaliteit dienstverlening	35%
4	Resultaat dienstverlening	33%
5	Integer zaken doen	27%
6	Marktconforme condities / tarieven	21%
Gemiddelde		34%

Maatwerk software		% zeer belangrijk
1	Resultaat dienstverlening	47%
2	Kennis van de overheid	47%
	Professionaliteit	
3	dienstverlening	46%
4	Kwaliteit dienstverlening	40%
5	Integer zaken doen	35%
6	Marktconforme condities / tarieven	28%
Gemiddelde		40%

Detachering	% zeer belangrijk
1 Resultaat dienstverlening	51%
2 Kennis van de overheid Professionaliteit	47%
3 dienstverlening	40%
4 Kwaliteit dienstverlening	33%
5 Integer zaken doen	30%
6 Marktconforme condities / tarieven	23%
Gemiddelde	37%

Hoofdstuk 2: Tevredenheid

In dit hoofdstuk gaan we nader in op de tevredenheid van de respondenten ten aanzien van de kwaliteitsaspecten. Vervolgens zal de tevredenheid per overheids categorie aan bod komen, waarna verder wordt ingegaan op de tevredenheidscores van de drie grootste groepen respondenten; gemeenten (groter en kleiner dan 50.000 inwoners) en de Rijksoverheid.

2.1 Tevredenheid overheidinstellingen algemeen

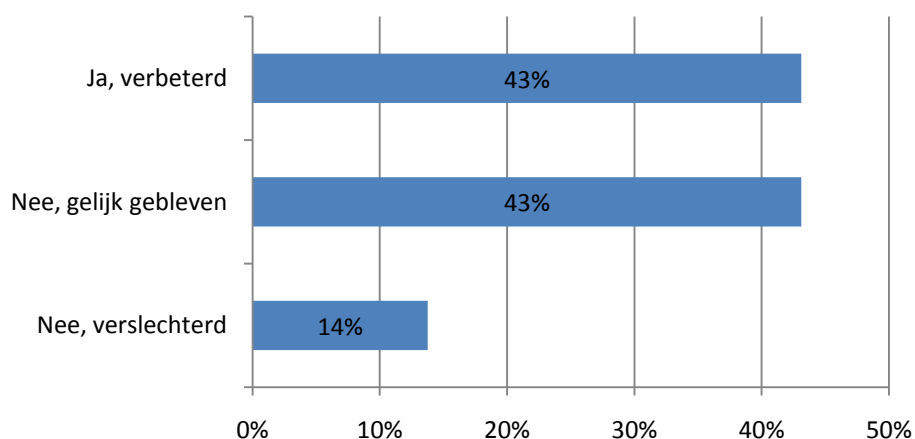
*Waar zijn de overheden het **meest tevreden** over?*

De ICT'ers binnen de gemeenten (groter en kleiner dan 50.000), provincies, het Rijk, waterschappen en ZBO waarderen hun ICT-dienstverleners variërend van 7.1 tot 7.9. Waarbij ZBO het meest tevreden is over de ICT-dienstverleners en de provincies het minst tevreden zijn.

Tevredenheid 2010	2010
ZBO	7.9
Gemeente < 50.000 inwoners	7.5
Waterschap	7.4
Rijksoverheid	7.3
Gemeente > 50.000 inwoners	7.3
Provincie	7.1

Er is een opvallende toename in tevredenheid over de afgelopen 12 maanden. 43% van de respondenten geeft aan dat de dienstverlening beter is geworden. Deze stijging in tevredenheid heeft positieve gevolgen voor de beoordeling van de kwaliteitsaspecten, de ICT-diensten en bedrijven.

Heeft u in het algemeen de externe ICT-dienstverlening het afgelopen jaar zien verbeteren?



2.2. Tevredenheid naar kwaliteitsaspect

De tevredenheid is, evenals vorig jaar, het hoogst bij kennis van de overheid. Integer zaken doen staat op een tweede plaats, welke wordt opgevolgd door de professionaliteit van de dienstverlening. Minder tevreden zijn de respondenten over de kwaliteit en het resultaat van de dienstverlening, terwijl dit toch de belangrijkste kernverwachting is. Wat betreft de rangorde is er in vergelijking tot 2009 geen verschil te zien, wel is de tevredenheid over de kwaliteitsaspecten aanzienlijk gestegen.

Kwaliteitsaspect	Tevredenheid 2010	Tevredenheid 2009
Kennis van de overheid	7.7	6.7
Integer zaken doen	7.6	6.6
Professionaliteit dienstverlening	7.5	6.6
Kwaliteit dienstverlening	7.4	6.4
Resultaat dienstverlening	7.4	6.3
Marktconforme condities / tarieven	7.0	6.2
Gemiddeld	7.4	6.5

2.3 Tevredenheid naar overheidscategorie

Wanneer dieper wordt ingegaan op de tevredenheid van de overheidscategorieën per kwaliteitsaspect, zien we dat de scores dichtbij elkaar liggen. Provincies zijn iets minder tevreden dan de andere overheden als het gaat over integriteit, professionaliteit, resultaat en marktconforme condities en tarieven. Deze kritische houding hoeft niet per definitie te betekenen dat de dienstverleners onder de maat presteren. Zo kan onduidelijke opdrachtverstrekking er ook toe leiden dat de klanten het gevoel hebben dat de dienstverlening niet optimaal is. Wat opvalt, is dat ZBO op nagenoeg alle kwaliteitsaspecten het hoogst scoort.

Kwaliteitsaspect	Gemeente < 50.000 inwoners n= 158	Gemeente > 50.000 inwoners n=92	Provincie n=11	Rijksoverheid n=56	Waterschap n=7	ZBO n=13
Kennis van de overheid	7.7	7.6	7.8	7.6	7.9	7.7
Integer zaken doen	7.7	7.5	7.2	7.3	7.8	8.1
Professionaliteit dienstverlening	7.7	7.4	7.1	7.4	7.4	8.2
Kwaliteit dienstverlening	7.6	7.2	7.1	7.4	7.2	8.2
Resultaat dienstverlening	7.5	7.2	7.0	7.3	7.4	7.8
Marktconforme condities/tarieven	7.0	7.1	6.5	7.0	6.8	7.5
Gemiddeld	7.5	7.3	7.1	7.3	7.4	7.9

2.4 Tevredenheid naar ICT-dienst

Welke rapportcijfer geven de verschillende overheden aan de verschillende soorten ICT-dienstverleners? En hoe tevreden zijn alle overheden?

Overheden waarderen ICT-dienstverleners als voldoende tot goed. De algehele tevredenheid ten opzichte van 2009 is, zoals eerder vermeld, gestegen. Evenals vorig jaar zijn de respondenten het

meest tevreden over Detachering. Hardware en Maatwerk software komen op een gedeelde tweede plaats. Opvallend is dat de gemiddelde tevredenheid over de Software diensten is gestegen, vorig jaar werden deze diensten het minst goed beoordeeld, dit jaar heeft Outsourcing de laagste score.

Wanneer er per kwaliteitsaspect wordt gekeken hebben Maatwerk software, Consulting en Standaard software de hoogste scores betreffende de kennis van de overheid. De laagste tevredenheidsscores per kwaliteitsaspect zijn gekleurd. Opvallend is dat Outsourcing op alle kwaliteitsaspecten de laagste tevredenheidsscores heeft. Ook de Internet diensten hebben een lage tevredenheidsscore als het gaat om de kwaliteit en het resultaat van de dienstverlening en de marktconforme condities en tarieven.

Kwaliteitsaspect	Detachering	Hardware	Maatwerk software	Consulting	Standaard software	Beheer en onderhoud	Communicatie	Internet-diensten	Outsourcing
	n=121	n=132	n=149	n=209	n=149	n=112	n=98	n=118	n=52
Kennis van de overheid	7.6	7.5	7.9	7.9	7.9	7.6	7.3	7.7	7.2
Integer zaken doen	7.8	7.7	7.7	7.5	7.6	7.5	7.5	7.6	7.0
Professionaliteit dienstverlening	7.8	7.9	7.6	7.5	7.5	7.5	7.4	7.3	7.0
Kwaliteit dienstverlening	7.7	7.8	7.6	7.5	7.2	7.4	7.4	7.2	6.8
Resultaat dienstverlening	7.7	7.7	7.5	7.3	7.4	7.3	7.4	6.9	6.6
Marktconforme condities / tarieven	7.4	7.4	7.2	6.7	6.8	7.1	7.1	6.7	6.7
Gemiddelde 2010	7.7	7.6	7.6	7.4	7.4	7.4	7.4	7.2	6.9
Gemiddelde 2009	7.0	6.5	6.3	6.7	6.3	6.4	6.6	6.6	6.5

2.5 Tevredenheid naar ICT-dienst van de drie grootste groepen respondenten

Waar zijn de gemeenten en de Rijksoverheid het meest tevreden over? En, aan welke kwaliteitsaspecten zouden de leveranciers meer aandacht moeten besteden?

De Rijksoverheid is over het algemeen kritischer dan de gemeenten en stelt dan ook hogere eisen aan de dienstverlening. Wat echter direct opvalt, is de grote tevredenheid van de Rijksoverheid op het gebied van Outsourcing. Deze ligt 1.4 punt hoger dan de gemiddelde tevredenheid bij deze ICT-dienst. Ook over Detachering is deze overheidsinstelling gemiddeld meer tevreden. Over Internet diensten en Hardware en Beheer en Onderhoud zijn zij minder tevreden (allen scores -0.7 lager). Met name op het gebied van integriteit en professionaliteit zou de dienstverlening binnen deze diensten verbeterd kunnen worden.

De gemiddelde tevredenheid van de gemeenten ligt redelijk in lijn met de gemiddelde tevredenheid van de totale groep respondenten. Bij gemeenten groter dan 50.000 inwoners is een lagere tevredenheid bij Detachering wat betreft de kwaliteit van de dienstverlening.

Gemeenten < 50.000 inwoners	Detachering	Hardware	Maatwerk software	Consulting	Standaard software	Beheer en onderhoud	Communicatie	Internet-diensten	Outsourcing
Kennis van de overheid	7.4	7.3	7.9	8.1	7.9	7.7	7.2	7.9	7.8
Integer zaken doen	7.9	7.8	7.8	7.8	7.7	7.8	7.5	7.7	7.5
Professionaliteit dienstverlening	7.8	8.1	7.7	7.8	7.7	7.7	7.5	7.4	7.3
Kwaliteit van de dienstverlening	7.7	7.9	7.7	7.8	7.3	7.7	7.4	7.3	7.2
Resultaat van de dienstverlening	7.7	7.8	7.6	7.7	7.4	7.6	7.6	6.8	6.8
Marktconforme tarieven	7.4	7.5	7.2	6.9	6.7	7.0	7.1	6.6	7.3
Gemiddeld	7.7	7.7	7.6	7.7	7.5	7.6	7.4	7.3	7.3

Gemeenten > 50.000 inwoners	Detachering	Hardware	Maatwerk software	Consulting	Standaard software	Beheer en onderhoud	Communi-catie	Internet-diensten	Outsourcing
Kennis van de overheid	7.4	7.7	7.5	7.8	8.1	7.7	7.0	7.5	6.9
Integer zaken doen	7.5	7.7	7.6	7.3	7.5	7.3	7.4	7.5	6.7
Professionaliteit dienstverlening	7.3	7.7	7.3	7.2	7.4	7.5	7.5	7.1	7.2
Kwaliteit van de dienstverlening	7.0	7.6	7.3	7.1	7.3	7.2	7.4	7.0	6.7
Resultaat van de dienstverlening	7.3	7.6	7.1	7.0	7.4	7.1	7.4	7.0	6.9
Marktconforme tarieven	7.0	7.3	7.2	6.6	7.0	7.4	7.1	7.1	6.9
Gemiddeld	7.3	7.6	7.3	7.2	7.4	7.4	7.3	7.2	6.9

Rijksoverheid	Detachering	Hardware	Maatwerk software	Consulting	Standaard software	Beheer en onderhoud	Communicatie	Internet-diensten	Outsourcing
Kennis van de overheid	8.6	7.2	8.0	7.7	7.8	7.0	7.3	6.4	8.6
Integer zaken doen	8.3	6.8	7.4	7.4	7.3	6.7	7.5	6.4	8.3
Professionaliteit dienstverlening	8.5	7.0	7.8	7.5	7.3	6.7	7.8	6.7	8.5
Kwaliteit van de dienstverlening	8.4	7.0	7.5	7.7	7.2	6.4	7.8	6.7	8.4
Resultaat van de dienstverlening	8.2	6.7	7.7	7.3	7.2	6.6	7.8	6.7	8.2
Marktconforme tarieven	8.0	6.8	7.4	6.7	6.9	6.6	7.1	5.8	8.0
Gemiddeld	8.3	6.9	7.6	7.4	7.3	6.7	7.5	6.5	8.3

2.6 Tevredenheid naar functie

Dit jaar is ook de gemiddelde tevredenheid naar functie in kaart gebracht. De drie grootste groepen respondenten zijn applicatiespecialisten, hoofd/managers van ICT-afdelingen en projectmanagers. Hoewel de gemiddelde tevredenheid in eerste instantie redelijk lijkt overeen te komen, laat een analyse op dieper niveau duidelijke verschillen zien.

De applicatie specialisten zijn opvallend minder tevreden over Outsourcing (-1.2 punt), op alle kwaliteitsaspecten wordt deze dienst relatief laag beoordeeld. Het grootste verschil zit in de kwaliteit van de dienstverlening met 1.4 punt lager!

De afdelingshoofden en managers waarderen Hardware het hoogst en Beheer en onderhoud als laagste. Over het resultaat van de dienstverlening van Maatwerk software zijn zij minder tevreden dan de totale groep respondenten. Outsourcing is binnen deze groep niet meegenomen omdat deze niet voldoet aan de deelnamecriteria. De projectmanagers zijn om de zelfde reden enkel gemeten op de diensten Maatwerk software, Consulting en Standaard software. Binnen deze categorieën zijn geen opvallende verschillen met het totaalniveau.

Applicatie/Specialist	Detachering	Hardware	Maatwerk software	Consulting	Standaard software	Beheer en onderhoud	Communicatie	Internetdiensten	Outsourcing
	n=32	n=37	n=48	n=64	n=63	n=38	n=24	n=20	n=15
Kennis van de overheid	7.6	7.9	7.9	7.9	7.7	7.8	7.2	7.6	6.3
Integer zaken doen	7.8	7.6	7.9	7.5	7.7	7.5	7.3	7.6	5.7
Professionaliteit dienstverlening	7.8	7.8	7.5	7.6	7.5	7.3	7.1	6.9	5.7
Kwaliteit dienstverlening	7.5	7.8	7.7	7.4	7.3	7.2	7.3	6.9	5.4
Resultaat dienstverlening	7.6	7.7	7.6	7.5	7.3	7.1	7.3	6.6	5.3
Marktconforme condities/tarieven	7.5	7.4	7.5	6.8	6.9	6.8	7.0	6.2	5.9
Gemiddeld	7.6	7.7	7.7	7.4	7.4	7.3	7.2	7.0	5.7

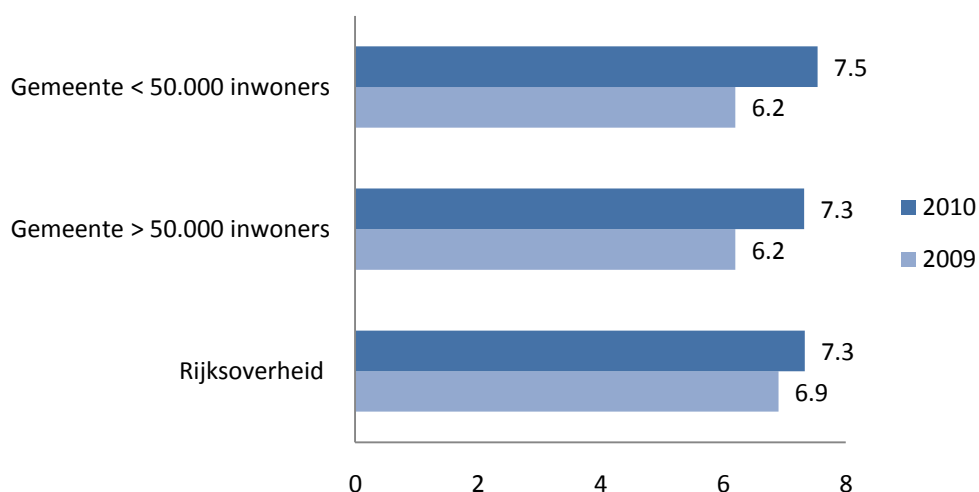
Hoofd/Manager	Detachering	Hardware	Maatwerk software	Consulting	Standaard software	Beheer en onderhoud	Communicatie	Internetdiensten	Outsourcing
	n=33	n=41	n=29	n=51	n=45	n=27	n=28	n=29	
Kennis van de overheid	7.1	7.4	7.9	8.0	7.7	7.0	7.2	8.1	
Integer zaken doen	7.9	7.8	7.6	7.5	7.5	7.3	7.5	7.6	
Professionaliteit dienstverlening	7.5	7.9	7.3	7.6	7.4	7.2	7.2	7.3	
Kwaliteit dienstverlening	7.7	7.8	7.1	7.5	7.1	6.9	6.9	7.0	
Resultaat dienstverlening	7.7	7.5	6.8	7.1	7.1	6.9	7.0	6.6	
Marktconforme condities/tarieven	7.4	7.5	6.8	6.7	6.7	6.8	6.8	6.6	
Gemiddeld	7.5	7.7	7.2	7.4	7.3	7.0	7.1	7.2	

Projectmanager	Detachering	Hardware	Maatwerk software	Consulting	Standaard software	Beheer en onderhoud	Communicatie	Internetdiensten	Outsourcing
			n=16	n=31	n=24				
Kennis van de overheid			7.6	8.0	8.2				
Integer zaken doen			7.2	7.9	7.5				
Professionaliteit dienstverlening			7.5	7.6	7.3				
Kwaliteit dienstverlening			7.5	7.9	7.0				
Resultaat dienstverlening			7.5	7.4	7.2				
Marktconforme condities/tarieven			7.0	6.9	6.9				
Gemiddeld			7.4	7.6	7.4				

2.7 Tevredenheid van de drie grootste groepen respondenten in de tijd

In onderstaande grafiek is de tevredenheid van de drie grootste groepen respondenten vergeleken met het voorgaande jaar. Vorig jaar werden gemeenten groter en kleiner dan 50.000 inwoners nog samen als één groep beschouwd, dit jaar is deze groep voor het eerst uitgesplitst. De tevredenheidsscore van een 6.2 bij gemeenten in 2009 is dus een gemiddelde over zowel grote als kleine gemeenten.

De tevredenheid in de tijd is het sterkst gestegen bij gemeenten met minder dan 50.000 inwoners. Het verschil tussen beide jaren bedraagt 1.3 punt! Ook bij de overige twee overheidsinstellingen is de tevredenheid in de afgelopen 12 maanden gestegen.



* Vorig jaar werden gemeenten groter en kleiner dan 50.000 inwoners nog samen als één groep beschouwd, dit jaar is deze groep voor het eerst uitgesplitst. De tevredenheidsscore van een 6.2 bij gemeenten in 2009 is dus een gemiddelde over zowel grote als kleine gemeenten.

Hoofdstuk 3: Best presterende dienstverleners

Van de vele beoordeelde dienstverleners komen er 25 naar voren die volledig voldoen aan de deelnamecriteria. De top 5 van de best presterende dienstverleners ziet er als volgt uit:

	Dienstverlener	Performance categorie	Gemiddelde tevredenheidsscore 2010	Aantal (n)	Gemiddelde tevredenheidsscore 2009	Aantal (n)
1	KPN Getronics	Internet	8.3	7	6.9	20
2	PinkRocade	Beheer en onderhoud	8.2	17	5.9	10
3	Capgemini	Detachering	8.1	10	-*	-*
4	HP	Beheer en onderhoud	8.1	11	-*	-*
5	Cisco	Hardware	8.1	8	6.1	10

*vorig jaar voldeden genoemde organisaties niet aan de deelnamecriteria binnen de genoemde performance categorie.

KPN wordt met een 8.3 als beste gewaardeerd. Deze dienstverlener presteert het best in de categorie Internet. Een goede tweede is Getronics PinkRocade in de categorie Beheer en Onderhoud en Campgemini in de categorie Detachering staat op de derde plaats. Vorig jaar bestond de top 3 uit Oranjewoud, SIM en Vodafone.

3.1 Best presterende ICT-dienstverleners per ICT-dienst

De best presterende ICT-dienstverleners per categorie zijn:

<i>Consulting</i>			<i>Detachering</i>		
Winnaar	BMC	7.68	Winnaar	Capgemini	8.14
	Capgemini	7.55		Centric	7.58
	Getronics PinkRocade	7.27		Getronics PinkRocade	7.51
	Inter Access	7.19		Maandag	7.11
	Atos Origin	6.72			
<i>Outsourcing</i>			<i>Hardware</i>		
Winnaar	Centric	7.68	Winnaar	Cisco	8.05
				Centric	7.95
				Dell	7.63
				IBM	7.60
				HP	7.49
<i>Software</i>			<i>Maatwerksoftware</i>		
Winnaar	PinkRocade	7.53	Winnaar	Centric	7.74
	Centric	7.52		BCT	7.73
	Oracle	7.44		PinkRocade	7.68
	Microsoft	7.43		Circle Software	7.34
	SAP	7.34		Netgraphics	7.21

Communicatie

Winnaar	KPN	7.49
	Tele2	7.45
	Vodafone	7.22

Internet

Winnaar	KPN	8.29
	XS4ALL	7.86
	SIM	7.56
	GemNet	7.39
	Greenvalley	5.89

Beheer en onderhoud

Winnaar	Getronics PinkRocade	8.16
	HP	8.06
	Centric	7.48

Hoofdstuk 4: Overige vragen

Welke voordelen biedt de overheid? En wat zijn de huidige trends?

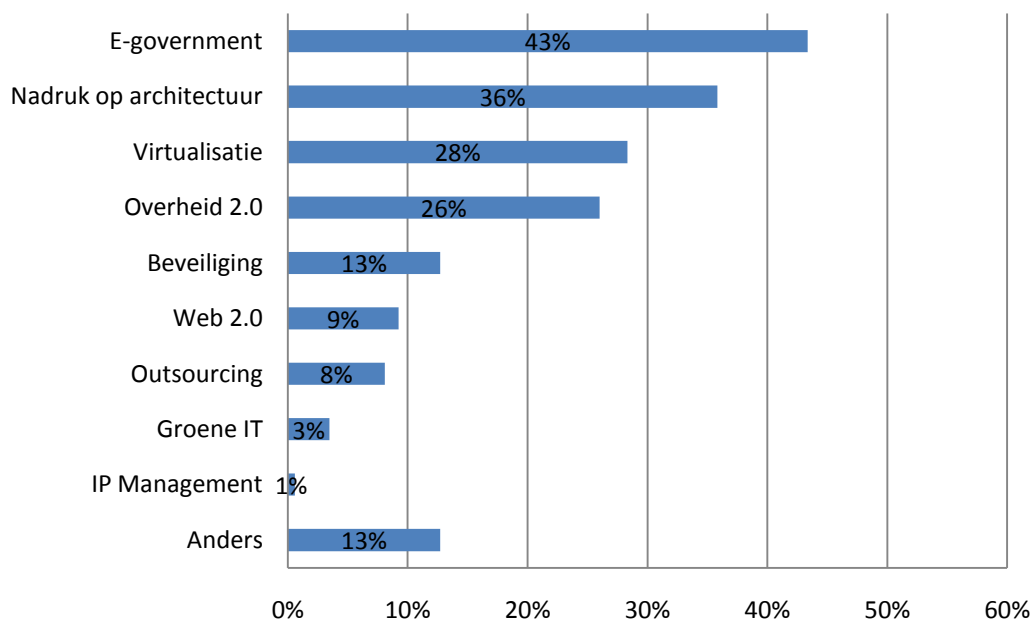
4.1 ICT trends binnen de overheid

Wat zijn volgens u de grootste trends binnen de ICT op uw locatie?

Tijdens het onderzoek is de respondenten gevraagd naar de belangrijkste ICT-trends op locatie. Trends binnen de ICT volgen zich steeds sneller op, de grootste trend binnen deze branche is volgens respondenten e-government.

De tweede trend die zich momenteel voltrekt binnen de ICT is de nadruk op architectuur waarbij het vooral de architectuur van bedrijfsprocessen betreft. De derde grootste trend is virtualisatie.

Wat zijn volgens u de 2 grootste trends binnen de ICT op uw locatie?



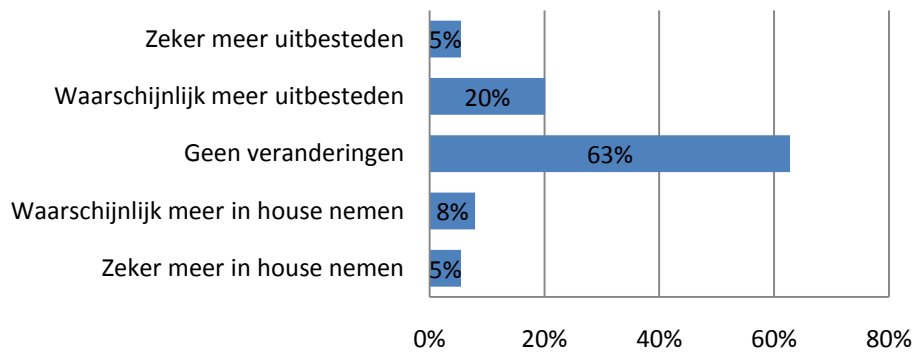
4.2 ICT- ontwikkeling het komende jaar

Dit jaar is de respondenten gevraagd naar de ontwikkelingen die zij in 2010 verwachten binnen de ICT-dienstverlening. Gezien de op hand zijnde bezuinigingen zijn de respondenten hierover gematigd positief. Het merendeel van de respondenten geeft aan dat zij geen veranderingen verwachten in het uitbesteden of het in house nemen van ICT-diensten. Hetgeen opvallend is, aangezien 80% van de respondenten denkt dat de aankomende bezuinigingen negatieve gevolgen zullen hebben voor hun ICT-bestedingen.

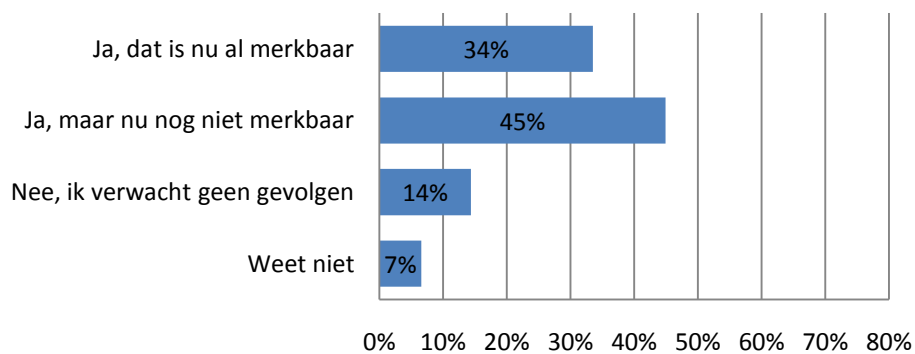
34% van de respondenten geeft aan nu al te merken dat deze bezuinigingen invloed hebben op de ICT-bestedingen en nog eens 45% verwacht dat de bezuinigingen in de komende maanden merkbaar

zullen worden. De ICT-budgetten liggen duidelijk onder vuur. Op de vraag welke gevolgen de bezuinigingen hebben voor de ICT-bestedingen, geeft zelfs 90% aan dat er minder ruimte zal zijn voor bestedingen. Dit terwijl de respondenten aangeven dat leveranciers hier niet tot nauwelijks op inspelen.

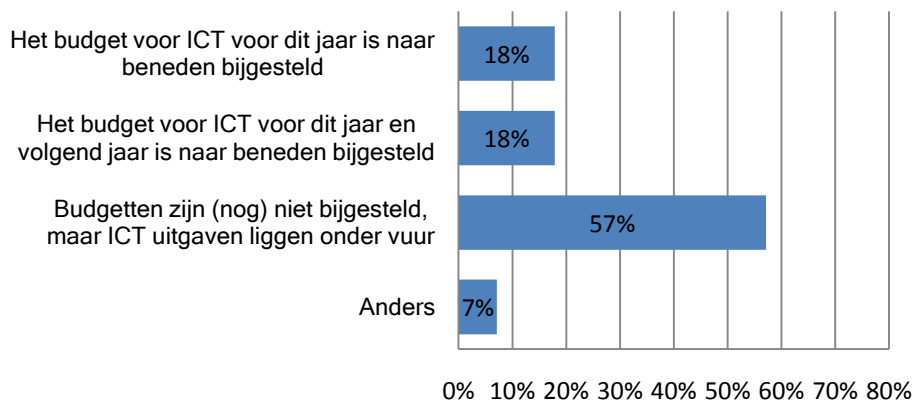
In hoeverre heeft u in 2010 de intentie om IT verder uit te besteden of weer in house te nemen?



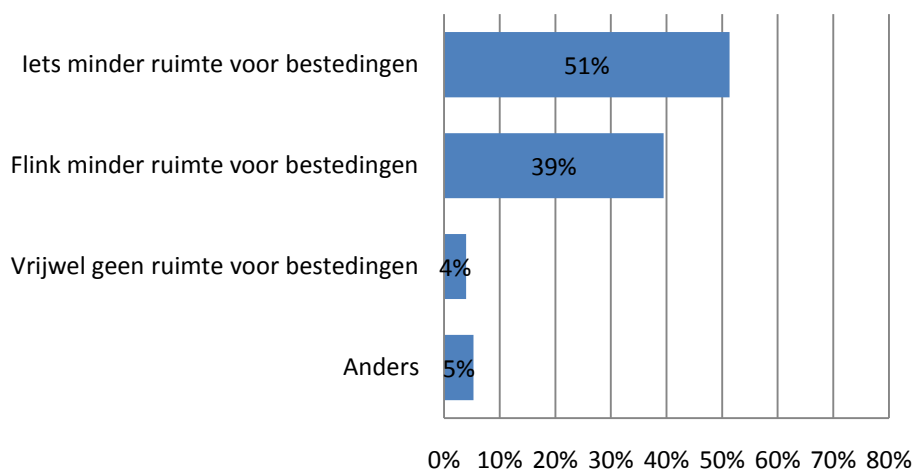
Verwacht u dat de (op de hand zijnde) bezuinigingen gevolgen zullen hebben voor uw ICT-bestedingen?



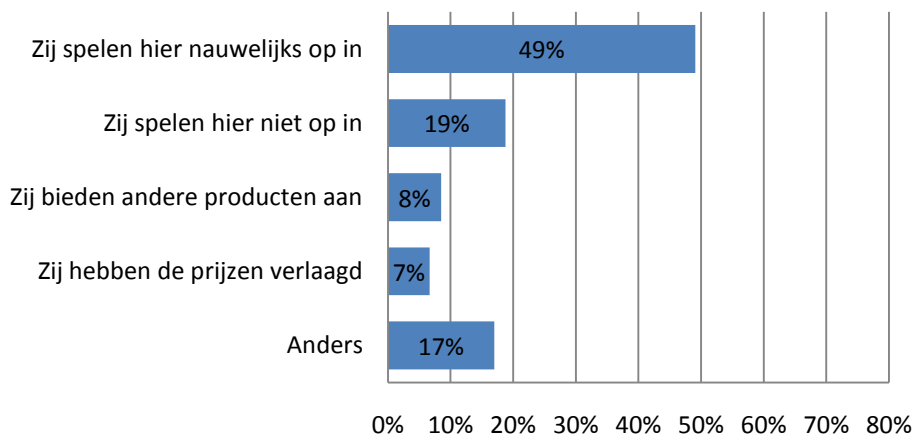
Welke gevolgen zijn nu al merkbaar?



Welke gevolgen verwacht u voor uw ICT-bestedingen?



In hoeverre spelen leveranciers in de (te verwachten) bezuinigingen bij overheid?



4.3 Tevredenheid van de drie grootste groepen respondenten per ICT-dienst

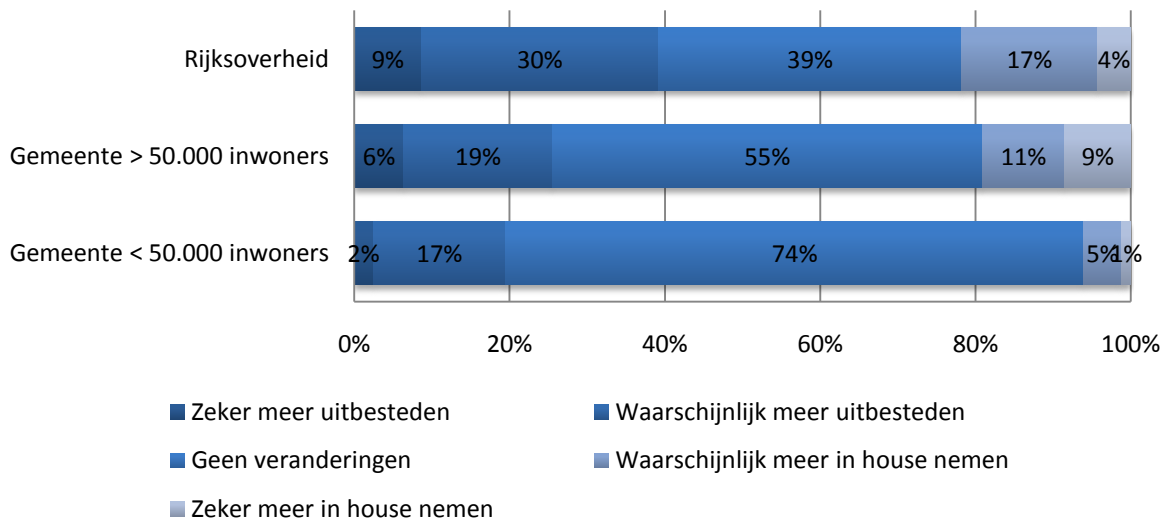
Het is zowel voor ICT-professionals als voor leveranciers interessant om dieper in te gaan op de te verwachte ICT -bestedingen van de drie grootste groepen respondenten, in 2010.

Van de gemeenten (groter en kleiner dan 50.000 inwoners) en de Rijksoverheid lijkt met name de Rijksoverheid getroffen te worden door de bezuinigingen. 57% van de ICT-professionals uit deze overheidsinstelling, ten opzichte van 34% van de totale groep respondenten, geeft aan dat de bezuinigingen nu al invloed hebben op hun ICT-bestedingen. Deze gevolgen uit zich volgens 46% doordat het ICT-budget al naar beneden is bijgesteld, daarbij geeft nog eens 54% aan dat deze onder vuur liggen.

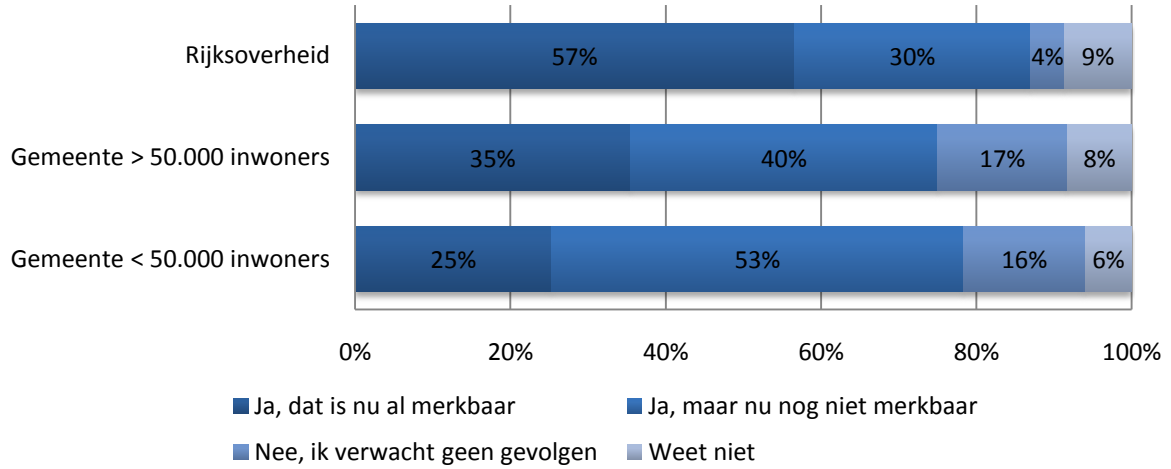
Binnen de gemeenten zijn de gevolgen van de bezuinigingen zeker ook merkbaar, hoewel met name gemeenten kleiner dan 50.000 inwoners hier op dit moment nog relatief weinig van merken. Van de drie groepen respondenten verwachten zij echter de grootste negatieve gevolgen te ervaren met betrekking tot de bezuinigingen.

Het is opvallend dat de intentie binnen de Rijksoverheid het grootst is om meer ICT-diensten uit te besteden, ondanks de negatieve gevolgen van de bezuinigingen op het ICT budget. Hier liggen kansen voor ICT-leveranciers. Op de juiste manier inspelen op bezuinigingen biedt voor hen mogelijkheden. Vooral nog hebben de overheden echter niet veel gemerkt van het bijstellen van prijzen of het aanbieden van andere producten door de ICT-leveranciers. Met name gemeenten groter dan 50.000 inwoners zijn sceptisch over de aanpassingen van de leveranciers. 12% geeft aan dat de leveranciers of de prijzen hebben verlaagd, of andere producten aanbieden, bij de Rijksoverheid en de gemeenten groter dan 50.000 inwoners is dit respectievelijk 19% en 18%.

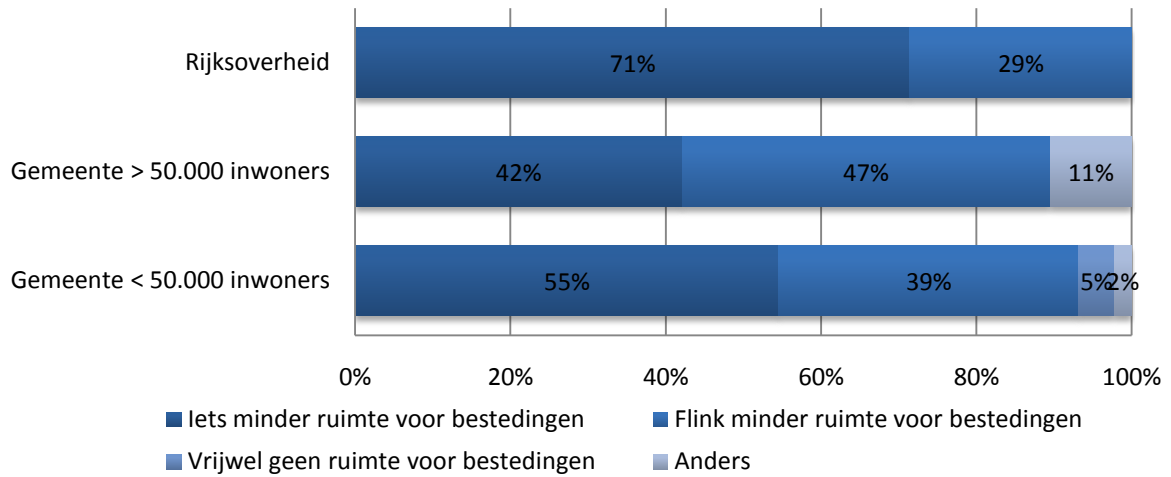
In hoeverre heeft u in 2010 de intentie om IT verder uit te besteden of weer in house te nemen?



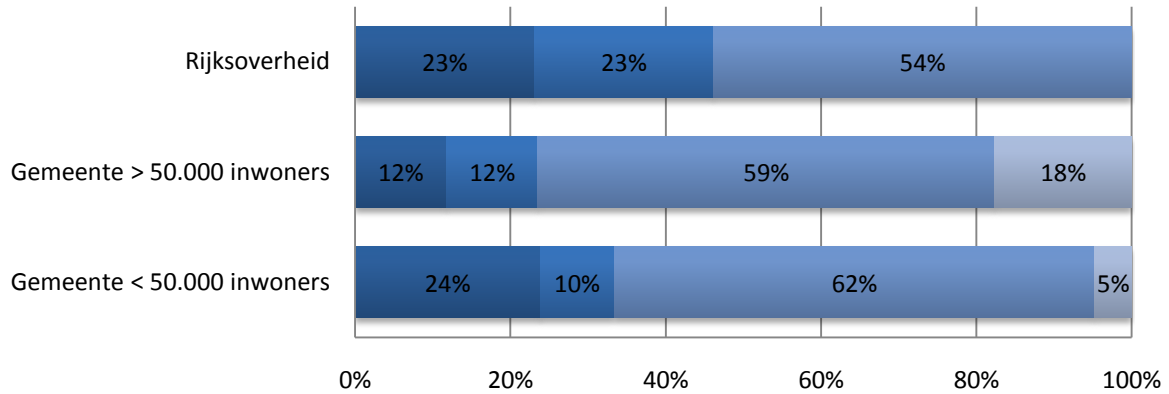
Verwacht u dat de (op hand zijnde) bezuinigingen gevolgen zullen hebben voor uw ICT-bestedingen?



Welke gevolgen verwacht u voor uw ICT-bestedingen?

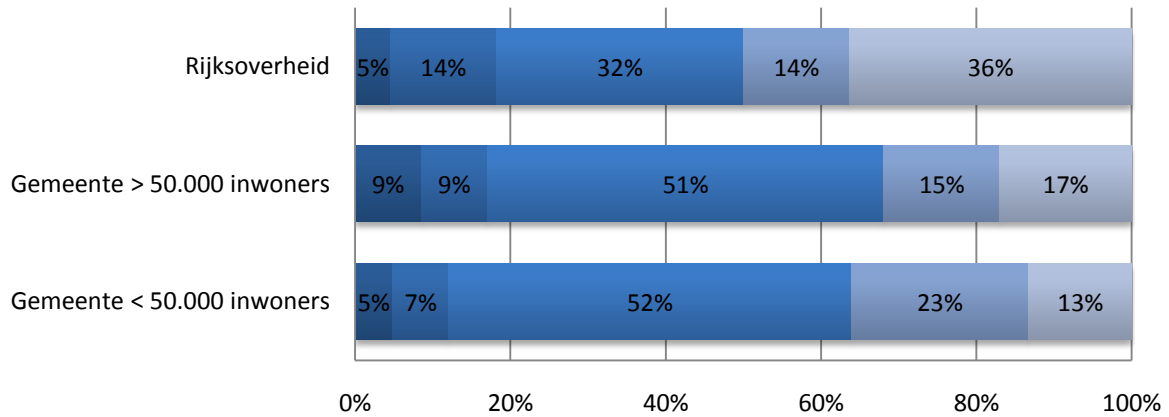


Welke gevolgen zijn nu al merkbaar?



- Het budget voor ICT voor dit jaar is naar beneden bijgesteld
- Het budget voor ICT voor dit jaar en volgend jaar is naar beneden bijgesteld.
- Budgetten zijn (nog) niet bijgesteld, maar ICT-uitgaven liggen onder vuur.
- Anders

In hoeverre spelen leveranciers in op de (te verwachten) bezuinigingen bij de overheid?



- Zij hebben de prijzen verlaagd
- Zij bieden andere producten aan
- Zij spelen hier nauwelijks op in
- Zij spelen hier niet op in
- Anders

Hoofdstuk 5 Onderzoeksmethodiek

Doelgroep en methodiek

Het onderzoek richt zich op de ICT-professionals en beslissers bij de overheid. In de verwerking van de resultaten is onderscheid gemaakt tussen gemeenten (groter en kleiner dan 50.000 inwoners), het Rijk, provincies, waterschappen en ZBO. De contactpersonen zijn per e-mail geïnformeerd en uitgenodigd voor deelname. Zij konden direct doorlinken naar de online-vragenlijst.

Respons

In totaal hebben 337 personen meegewerkt aan het onderzoek en daarbij zijn in totaal 223 bedrijven beoordeeld. Wat opvalt, is de enorme versplintering in leveranciers. Naast de in de online vragenlijst vermelde 54 partijen zijn door respondenten nog eens 169 andere organisaties genoemd.

In het onderzoek zijn de dienstverleners meegenomen die 7 of meer keer zijn genoemd. Dit zijn er in totaal 25. Voor de algemene resultaten is gekeken naar de scores voor alle 232 bedrijven die zijn beoordeeld. In totaal zijn 1185 beoordelingen afgegeven. De 25 meest beoordeelde bedrijven hebben in totaal 835 beoordelingen ontvangen.

De respons binnen de verschillende sectoren is vanuit het totaal als volgt verdeeld: 47% van de respondenten behoort tot gemeenten kleiner dan 50.000 inwoners, 27% tot gemeenten groter dan 50.000 inwoners, 17% tot het Rijk, 4% tot ZBO, 3% tot de provincie en 2% tot de waterschappen. De helft van de respondenten is langer dan 5 jaar betrokken bij ICT-projecten binnen de organisatie.

Meetaspecten

Het onderzoek richt zich op de waardering en het belang van een zestal kwaliteitsdimensies van een dienstverlener:

1. Kennis van de overheid.
2. Integer zaken doen.
3. Professionaliteit dienstverlening.
4. Kwaliteit dienstverlening.
5. Resultaat dienstverlening.
6. Marktconforme condities / tarieven.

Onder de **Kennis van de overheid** verstaan wij de kennis van de marktprocessen en de omgeving.

Integriteit heeft alles te maken met vertrouwen en betrouwbaar handelen. Is de dienstverlener onafhankelijk, persoonlijk, oprecht en eerlijk?

Onder **Professionaliteit van dienstverlening** wordt de mate van deskundigheid waarin de werkzaamheden worden verricht verstaan. Ook speelt het uiteindelijke opleveringsresultaat hier een rol.

De **Kwaliteit van de dienstverlening** kent servicedimensies als meedenken, servicegericht, flexibel, communicatief, betrouwbaar en proactiviteit.

Het **Resultaat van de dienstverlening** is waarom het uiteindelijk draait: het nakomen van afspraken en doen wat is beloofd.

De **Marktconforme condities en tarieven** ten slotte spreekt voor zichzelf.

De kwaliteitsaspecten zijn gebaseerd op het Service Quality Model. Dit model, ook wel afgekort tot het SERVQUAL model, is ontwikkeld in 1988 door Zeithaml, Parasuraman en Berry voor het meten van kwaliteit van diensten. Het omvat een raamwerk voor het doorgronden van de kwaliteit van dienstverlening en kan gebruikt worden als diagnose om de tekortkomingen in de dienstverlening aan de orde te stellen. De kwaliteit van diensten kan beoordeeld worden aan de hand van dimensies als betrouwbaarheid, responsiviteit, competentie, toegankelijkheid, hoffelijkheid, communicatie, geloofwaardigheid, zekerheid, het begrijpen of kennen van de klant en tastbare zaken. Dit laatste zijn zaken die vooraf zichtbaar zijn en een indicatie geven van de kwaliteit van de latere service. Een voorbeeld is de uitstraling van de offerte of het voorkomen van een medewerker van een dienstverlener. Verder is de ervaring van Integron gebruikt voor het verder aanscherpen van de meetvariabelen.

Typen dienstverlening

In het onderzoek worden zes typen dienstverlening onderscheiden:

1. Hardware
2. Standaard software (voor bedrijfsbrede toepassing)
3. Maatwerk software (voor bedrijfsfunctionele toepassing)
4. Communicatie
5. Internet
6. Beheer en onderhoud
7. Outsourcing
8. Consulting
9. Detachering

Tijdperiode

De dataverzameling heeft april en mei 2010 plaatsgevonden.

Participanten

Het onderzoek 'Overheid en ICT' is uitgevoerd door Sdu Uitgevers in samenwerking met Integron BV.