



Postbus 58285, 1040 HG Amsterdam

Aan de Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid,  
de heer mr. J.P.H Donner  
Postbus 90801  
2509 LV DEN HAAG

Datum

**15 FEB. 2010**

Van

R.G. Timmer  
T (020) 687 5458, F (020) 687 5495  
ruud.timmer@uwv.nl

Ons kenmerk

SBK/80369

Pagina

1 van 3

**Onderwerp**

Gartner ICT Benchmark

Geachte heer Donner,

Naar aanleiding van een vraag van de heer Omtzigt tijdens het Algemeen Overleg over Walvis/Sub op 10 februari 2010 heeft u toegezegd de Tweede Kamer het onderzoek te sturen dat op ons initiatief door adviesbureau Gartner is uitgevoerd. Dit onderzoek treft u hierbij aan.

Deze brief bevat een toelichting op de context waarin het onderzoek is uitgevoerd, alsmede de inhoud en de conclusies die wij eraan hebben verbonden.

Eén van de maatregelen in het kader van de ICT-Herbezinning betrof een benchmarkonderzoek en had als doel objectieve indicaties te krijgen voor het verbeteren van onze prestaties op ICT-gebied waarvan ook de uitbestede diensten deel uitmaken. In de bijlage bij onze brief van 1 oktober 2009 gaven wij reeds aan dat de benchmark volgens plan is afgerond en dat uit die benchmark bleek dat UWV een relatief hoog IT budget heeft vergeleken met andere organisaties en dat vooral de exploitatiekosten relatief hoog zijn.

In het onderzoek van Gartner zijn de ICT kosten vergeleken met een referentie groep van overheidsorganisaties van vergelijkbare omvang. Door de schaalgrootte en complexiteit van UWV is er geen representatieve referentiegroep in Nederland en is de referentiegroep uitgebreid naar Noordwest Europa.

De onderzoeksresultaten zijn in presentatievorm opgesteld en gedeeld met de Raad van Bestuur, de directies van de bedrijfsonderdelen, de medezeggenschap en het topmanagement van de Informatie Voorziening (IV) Organisatie. Het bij deze brief gevoegde document is de presentatie aan de raad van bestuur van 9 oktober 2009. Omdat er geen geschreven rapport is en de gebruikte begrippen voor een niet-ingewijde niet altijd duidelijk kunnen zijn, volgt hierna enige inhoudelijke toelichting en achtergrondinformatie.

In de periode 2004-2008 heeft UWV haar ICT kosten niveau voor beheer, onderhoud en exploitatie structureel verlaagd met € 60 miljoen. De kostenreductie is onder andere bereikt door vermindering van het aantal systemen en applicaties. Over 2009 waren de kosten € 20 mln hoger dan in 2008 vanwege onder meer de gevolgen van de economische crisis. In ons jaarverslag over 2009 zal hier nader op worden ingegaan. De gerealiseerde structurele kostenreductie in 2004-2008 laat onverlet dat er verdergaande besparingsmogelijkheden zijn. Deze besparingsmogelijkheden zijn overigens al volledig opgenomen in onze planvorming voor het realiseren van de met u gemaakte meerjarige financiële afspraken.

Het onderzoek van Gartner laat zien dat de totale ICT kosten als percentage van de bedrijfskosten voor het UWV (exclusief Werkbedrijf) 9 procentpunten hoger zijn dan gemiddeld in de referentie groep. Indien de projectkosten buiten beschouwing worden gelaten, dan zijn de ICT kosten 5 procentpunten hoger dan gemiddeld in de referentiegroep. De ICT kosten van het Werkbedrijf zijn 3 procentpunten hoger dan gemiddeld in de referentie groep. Voor UWV inclusief het Werkbedrijf is een besparingspotentieel geïdentificeerd van 20% ten opzichte van het huidige kostenniveau. Bedacht moet wel worden dat het gemiddelde in een referentiegroep niet per definitie de norm is voor wat optimaal is voor UWV. Er moet terdege rekening worden gehouden met inhoudelijke overwegingen en analyses van de situatie binnen UWV.

UWV heeft de uitvoering van haar ICT uitbesteed aan ICT Leveranciers. De personele kosten voor de eigen regie organisatie zijn in lijn met vergelijkbare kosten van de referentie groep. Wel is extra aandacht nodig voor de aansturing van de ICT Leveranciers.

De relatief hoge ICT kosten zijn vooral een gevolg van het huidige ICT landschap dat nog altijd gekenmerkt wordt door een grote verscheidenheid waarvan de oorzaak gelegen is in de ontstaansgeschiedenis van UWV en waar we ook de komende jaren nog mee te maken zullen hebben. Verder is de projectenportfolio van UWV nog omvangrijk en zijn er nog hoge kosten van langlopende uitbestedingsovereenkomsten uit de beginperiode van het UWV. Hierdoor is nog onvoldoende voordeel gehaald uit de prijsdalingen die zich vooral bij de standaard producten en diensten in de ICT uitbestedingsmarkt hebben voorgedaan.

De aanbevelingen uit het rapport houden in dat wij op vrijwel alle IT-domeinen besparingen dienen te realiseren. Deze aanbevelingen worden opgevolgd en liggen op het gebied van (i) Kantoorautomatisering, Werkplekken en Netwerken, (ii)

Rekencentrum en Technisch Applicatie Beheer en (iii) het beheer, onderhoud en ontwikkeling van ICT systemen.

Besparingspotentieel bij de eerste categorie zien wij onder meer in het samenvoegen van de netwerken van het UWV en het Werkbedrijf. Daarnaast wordt de werkplek dienstverlening in 2011 opnieuw aanbesteed en wordt de centrale verwerking voor Kantoorautomatisering verder geconsolideerd.

Besparingspotentieel in de tweede categorie is er onder meer in het afronden van de consolidatie van de verschillende Rekencentra en het rationaliseren van het systeemlandschap.

Besparingspotentieel binnen de derde categorie is er onder meer door het kosteneffectiever maken van de interne Informatie Voorziening (IV) organisatie. De IV organisatie is in oktober 2009 opnieuw ingericht waarbij bundeling van ICT deskundigheid, effectiviteit in de uitvoering en centrale aansturing van ICT leveranciers uitgangspunten zijn geweest. De omvang van de IV organisatie zal gaan krimpen naarmate wij efficiënter gaan werken en het applicatielandschap verder wordt vereenvoudigd. De mate en het tempo waarin de reguliere IV organisatie kan krimpen, zal de komende maanden worden vastgesteld.

Naast het realiseren van het bovengenoemde besparingspotentieel, zal ook een afname van de omvang van de ICT projectportfolio in de komende jaren een positieve invloed kunnen hebben op de ICT kosten als onderdeel van de totale bedrijfskosten.

UWV heeft op 1 februari de gecombineerde functie van CIO en Directeur Concern ICT gesplitst om ruimte en prioriteit in de CIO agenda te maken voor bovenstaande ombuigingen in combinatie met het ontwikkelen van de ICT richting en kaders voor de periode 2011-2014.

Wij vertrouwen u hiermee van dienst te zijn geweest.

Hoogachtend,

A large, stylized handwritten signature in black ink, consisting of several overlapping loops and lines, is positioned above the printed name.

Dr. J.M. Linthorst

Voorzitter Raad van Bestuur