

Raadsinformatiebrief: Uitbesteding van IT-diensten ICT WBW

Aan : Gemeenteraden deelnemers ICT WBW en directie Werkplein Hart van West-Brabant
Van : Jack Posthuma
Onderwerp : Uitbesteding van IT-diensten ICT WBW
Datum : 10-2-2025

Inleiding

In 2018 heeft het bestuur van ICT WBW het besluit genomen om uiteindelijk zoveel mogelijk IT-diensten¹ uit te besteden aan een externe leverancier en ICT WBW te ontwikkelen naar een regie organisatie. Dit besluit was bedoeld om de IT-diensten te verbeteren en meer focus te leggen op onze kerntaken; het ondersteunen van onze deelnemers bij het uitvoeren van hun dienstverlening. Het bleek echter dat de externe marktpartijen nog niet voldoende ingespeeld waren op deze vraag en de kosten hiervoor te hoog waren. Hierdoor was er een tussenfase nodig waarin we nog een deel van onze IT-diensten zelf moesten regelen. We huurden tijdelijk ruimte bij een rekencentrum. We investeerden in nieuwe hardware en software, die in 2025 zijn afgeschreven. Inmiddels is de markt om IT-diensten uit te besteden volwassen geworden en is deze dienstverlening een standaard product geworden. Dit jaar, 2025, starten we dan ook met een aanbesteding om IT-diensten zoveel mogelijk uit te besteden en de planning is om volgend jaar, 2026, de overstap naar een externe leverancier te maken. In deze brief informeren wij u hierover.

Waarom uitbesteding?

We hebben verschillende redenen om IT-diensten uit te besteden en te ontwikkelen naar regie-organisatie:

1. Meer focus op kerntaken: Door IT uit te besteden, kunnen onze deelnemers zich beter concentreren op de dienstverlening aan onze inwoners en andere belangrijke gemeentelijke taken.
2. Toegang tot expertise: De externe leverancier heeft de nodige kennis en ervaring om onze IT-diensten te verbeteren en bij te blijven met nieuwe technologieën.
3. Flexibiliteit: Cloudoplossingen geven ons de mogelijkheid om snel te schakelen zonder grote investeringen in eigen infrastructuur.
4. Krappe arbeidsmarkt: De externe leverancier heeft een betere marktpositie voor het werven van IT personeel.
5. Kostenbesparing: Door de IT-diensten uit te besteden, kunnen we op middellange termijn (binnen 3 tot 5 jaar) kosten besparen. De externe leverancier heeft schaalvoordelen en kan efficiënter werken.
6. Goede aansluiting op rollen en taken bij de deelnemers. De deelnemers hebben al een groot gedeelte van hun software bij leveranciers ondergebracht (SaaS) en maken ook de ontwikkeling naar regievoering. Door dit gezamenlijk te doen ontstaat efficiencywinst.
7. Beter risicobeheersing: De externe leverancier kan IT-risico's beter beheersen doordat hij meer middelen en ervaring heeft.

¹ ICT WBW is verantwoordelijk voor technisch beheer en zorgt voor de werking en het onderhoud van de IT-infrastructuur, zoals servers, netwerken en werkplekapparatuur. Ze waarborgen de beschikbaarheid en veiligheid van systemen, voeren updates uit en lossen technische storingen op om de gemeentelijke dienstverlening optimaal te houden.

Hoe ging het proces?

1. Besluit in 2018: In 2018 heeft het bestuur van ICT WBW besloten om zoveel mogelijk IT-diensten uit te besteden. Dit was het beginpunt van het proces.
2. Tussenfase: Aangezien we niet direct alles konden uitbesteden, huurden we tijdelijk ruimte bij een rekencentrum en investeerden we in nieuwe hardware en licenties voor software. Deze investeringen zijn afgeschreven in 2025.
3. **Wat zijn de vervolgstappen?**
 1. Aanbesteding: Dit jaar starten we met de aanbesteding van de IT-diensten. We zullen externe leveranciers uitnodigen om een voorstel in te dienen. Daarna kiezen we, we de meest geschikte leverancier .
 2. Overgang naar externe leverancier: We verwachten begin volgend jaar de overstap naar de externe leverancier te maken, en de uitbesteding zal dan volledig van start gaan.

Ontwikkeling naar regie organisatie

De IT-organisatie wordt steeds meer een strategische partner van de deelnemers. Uitvoerende IT-taken besteden we steeds vaker uit aan externe partijen, waar we regie op moeten voeren. De kerntaken van deze IT-regiefunctie omvatten het sturen van de vraag van de deelnemers en het beheren van het aanbod van de leverancier(s). ICT WBW en haar deelnemers maken deze ontwikkeling ook door. De deelnemers maken al veel gebruik van SaaS-diensten wat zorgt voor vraagvermindering aan ICT WBW. De dienstverlening wordt dan indirect door de externe leverancier aan de gemeente aangeboden.

ICT WBW gaat zich aanpassen aan deze veranderende behoefte en het technisch beheer van de overgebleven diensten overbrengen naar een leverancier.

Dit betekent een grote verandering voor de organisatie ICT WBW. Zij moet ontwikkelen van technisch beheer naar een regie voerende dienstverlener. Door de versterking van advisering en regie sluit zij beter aan bij de behoeften van haar deelnemers. Zo kunnen we gezamenlijk werken aan uitdagingen zoals data science, AI, verdere ontwikkeling van onze digitale dienstverlening en nieuwe wet- en regelgeving.

Wat betekent dit voor onze medewerkers?

De impact hiervan voor onze medewerkers is groot en deze verandering moet zorgvuldig met aandacht voor het individu gebeuren.

De verwachting is dat een deel van het huidige IT-personeel binnen de te ontwikkelen regie organisatie kan gaan werken. Ze zullen zich richten op het sturen en begeleiden van de externe leverancier en het bewaken van de kwaliteit van de IT-diensten. De medewerkers die niet binnen de regie organisatie aan de slag kunnen, krijgen ondersteuning bij het vinden van een nieuwe functie bij de deelnemers of begeleiden we naar andere mogelijkheden. , Hiervoor hebben een frictie budget opgenomen. We zorgen ervoor dat deze overgang zo soepel mogelijk verloopt.

Wat zijn de risico's?

Er zijn verschillende risico's verbonden aan de uitbesteding van ICT-diensten. Enkele belangrijke aandachtspunten zijn:

1. Afhankelijkheid van de leverancier. Er kan een te grote afhankelijkheid ontstaan van de leverancier, wat het in de toekomst moeilijk maakt om over te stappen naar een andere leverancier.
2. Beheersing van risico's. Het is cruciaal om duidelijke afspraken te maken met de leverancier over de omgang met incidenten en verantwoordelijkheden.

3. Personeelskwesties. Er bestaat het risico dat er onvoldoende gekwalificeerd personeel beschikbaar is om de uitbesteding adequaat te begeleiden.
4. Contractuele zwakheden. Het ontbreken van duidelijke afspraken met de leverancier kan leiden tot misverstanden en problemen bij de uitvoering van de diensten aan de deelnemers.

Financiën

In de aangeboden begroting 2026 en de eerste begrotingswijziging 2025 zijn de benodigde middelen voor deze opgave opgenomen. De kosten voor de benodigde middelen worden op korte termijn terugverdiend.

In de begroting 2026 (en verder) is nog geen rekening gehouden met de nieuwe verdeelsleutels waardoor er nog verschillen op deelnemersniveau kunnen ontstaan. Deze nieuwe verdeelsleutels zullen na de aanbesteding nog meer gebaseerd zijn op daadwerkelijke afname per deelnemer.

Conclusie:

De beslissing om IT-diensten uit te besteden is een strategische keuze die de deelnemers helpt om efficiënter en flexibeler te werken. Bovendien sluit dit aan bij ontwikkelingen in de markt die en de technologische ontwikkelingen al een aantal jaren geleden zijn ingezet.

Dit jaar starten we met de aanbesteding en we verwachten begin volgend jaar de overstap naar een nieuwe leverancier te maken. Via de bestuursrapportages en de begrotingscyclus houden we de u op de hoogte van de voortgang en de ontwikkelingen.