

# ICT-BENCHMARK GEMEENTEN 2017

GEMEENTE DALFSEN



20-10-2017

ICT in perspectief

**M&I** / Partners /

adviseurs voor management en informatie

# Verbeteren door te vergelijken

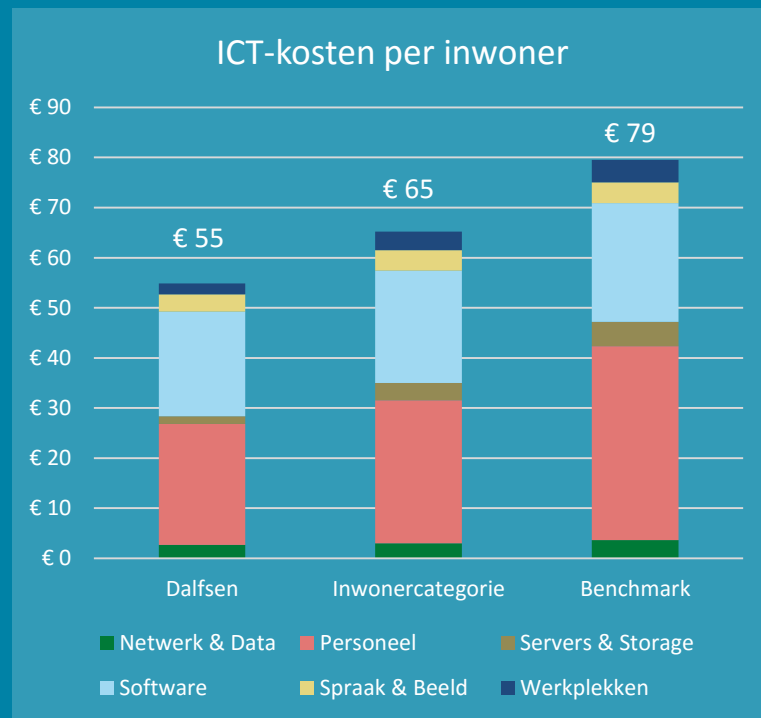
M&I/Partners voert al enkele jaren benchmarks uit voor gemeenten, ziekenhuizen, bibliotheken, zorginstellingen en sinds kort ook voor veiligheidsregio's. Dit is de 13<sup>e</sup> keer dat de gemeenten benchmark wordt uitgevoerd.

Bij de ICT-benchmark Gemeenten staat 'het verhaal achter de cijfers' centraal. Het doel is om op basis van inzicht in de kosten van ICT en de volwassenheid / effectiviteit van ICT, te komen tot het delen van inzichten en best practices. Binnen de ICT-Benchmark vindt het vergelijken op een systematische wijze plaats, waardoor het vergelijken van gegevens mogelijk is. Hierbij gaat het om drie stappen: plaatsbepaling, (zelf)normering en verbeteren.

Uit de benchmark van 2017 blijkt dat de ICT-kosten per inwoner gemiddeld 79 euro per inwoner bedragen. Dit is hoger dan vorig jaar. De stijging wordt vooral veroorzaakt door een toename in personeelskosten en dan met name voor informatiebeveiliging & privacy en informatieadvies.

# Management samenvatting

De ICT-kosten van Dalfsen bedragen 55 euro per inwoner, dit is 24 euro minder dan het gemiddelde van de benchmark 2017 en 10 euro minder dan het gemiddelde van andere gemeenten tot 60.000 inwoners.



# Conclusies (1/2)

**De kosten per inwoner van Dalfsen zijn ver (24 euro per inwoner) onder het gemiddelde. Deze zijn o.a. het gevolg van een onderbezetting op personeel en een beperkt aantal werkplekken. De kosten van Dalfsen zijn zo laag dat de vraag is of Dalfsen (op termijn) haar taak daardoor wel aankan.**

- De kosten zijn ver onder het gemiddelde van de benchmark. De verklaring voor de lagere ICT-kosten is de onderbezetting op personeel. Met name de I(nformatiserings)-functie is structureel onderbezet. Mede daardoor krijgt ICT niet de plek/aandacht die het verdient en wordt de kwetsbaarheid (die sowieso inherent is aan de omvang van Dalfsen) alleen maar groter. De vraag is daarom of Dalfsen (op termijn) haar taak daardoor wel aankan.
- Ook de A(utomatiserings)-functie is relatief klein en daardoor kwetsbaar op continuïteit. Dit is ook een direct gevolg van de omvang van Dalfsen.
- De softwarekosten zijn ook relatief laag, dit kan het gevolg zijn van een gebrek aan I-personeel en/of Functioneel Beheer. Daardoor ontbreekt de capaciteit om meer selectie- en implementatietrajecten uit te voeren.

# Conclusies (2/2)

- De kosten voor Netwerk & Data en Servers & Storage zijn ook relatief laag. Daar tegenover is de omgeving ook niet compleet dubbel uitgevoerd. Bij storingen is de kans op problemen in de uitvoering daardoor iets hoger.
- Dalfsen weet de kosten te beperken door het aantal werkplekken en accounts per medewerker te beperken. Het afmelden van accounts nadat een medewerker, inhuurkracht of stagiair vertrokken is, loopt dus effectief.
- Dalfsen zal ICT de plek en aandacht moeten geven die het verdient. Er zal meer geld moeten naar ICT.
- Op de langer termijn is samenwerken op I&A-vlak een voor de hand liggende keuze, of Dalfsen moet fors extra investeren in de eigen zelfstandige ICT-functie. Dalfsen heeft (door haar schaal) nu niet de middelen en bezetting om op termijn het hoofd boven water te houden. Samenwerken zal resulteren in meer continuïteit in en een hoger kennisniveau.

# LEESWIJZER

**Dit rapport geeft u een beeld van de resultaten van de ICT-Benchmark Gemeenten 2017. In hoofdstuk 1 presenteren we de belangrijkste conclusies en trends van de ICT Benchmark van dit jaar.**

- De basiskengetallen van de ICT-Benchmark Gemeenten komen aan bod op de volgende pagina's.
- Hoofdstuk 2 gaat in op de spagaat waarin kleine gemeenten continu zitten.
- In hoofdstuk 3 worden de verklarende kengetallen voor uw gemeente weergegeven. Deze kengetallen geven een mogelijke verklaring voor de verschillen dan wel overeenkomsten tussen uitkomsten van de deelnemers.
- In hoofdstuk 4 worden de achtergrond van de benchmark en het gebruikte model beschreven.



# DEELNEMERS 2017 EDITIE

**Totaal zijn er 22 verschillende gemeenten en samenwerkingsverbanden die deelnemen aan de benchmark 2017.**

Totaal vertegenwoordigen deze organisaties 1,6 miljoen inwoners. Er zijn 8 deelnemende gemeenten, 3 intergemeentelijke samenwerkingen en 2 samenwerkingsverbanden inclusief gemeenten. Deze laatste variant is nieuw: hierbij nemen zowel de gemeenten als het samenwerkingsverband deel aan de benchmark.

De gemiddelde grootte van de deelnemers aan de ICT-Benchmark van dit jaar komt uit op 77.450 inwoners per deelnemer.

## Deelnemende Samenwerkingsverbanden

- Equalit
- ICT NML
- RID de Liemers

## Deelnemende gemeenten

- Gemeente Amersfoort
- Gemeente Dalfsen
- Gemeente Epe
- Gemeente Haarlemmermeer
- Gemeente Heerhugowaard
- Gemeente Tilburg
- Gemeente Wageningen
- Gemeente Zoetermeer

## Samenwerkingsverbanden incl. gemeenten

- H2O
  - Hattem
  - Heerde
  - Oldebroek
- RID Utrecht (najaar 2017)
  - Baarn
  - Bunnik
  - de Bilt
  - Utrechtse Heuvelrug
  - Wijk bij Duurstede
  - Soest

# GEMIDDELDEN BENCHMARK 2017

---

€ 79 per inwoner

€ 5.430 per werkplek

2,03 werkplekken per medewerker

7% van het personeel is ICT-personeel

66% van de softwarekosten is toe te schrijven aan de 10 duurste applicaties

2,5% ICT-kosten t.o.v. de begroting

---



# 1. TRENDANALYSE

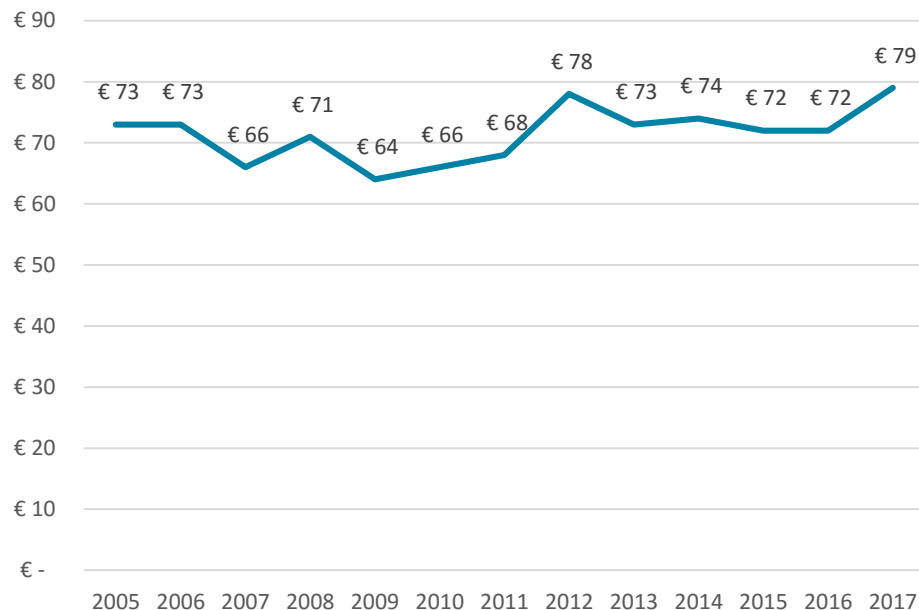
- Benchmark gemiddelde stijgt
- Personeelskosten stijgen
- ICT-kosten 2,5 % van de begroting
- Algemene conclusie Benchmark 2017



# BENCHMARK GEMIDDELDE STIJGT

## ICT-kosten stijgen met 10%

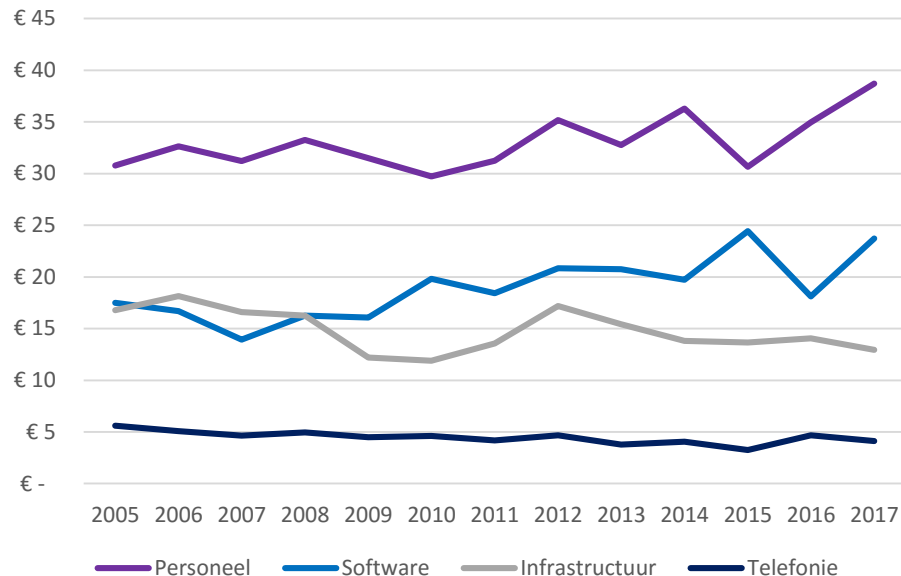
De ICT-kosten (boekjaar 2016) zijn gestegen naar € 79,- per inwoner. Grote gemeenten (boven de 100.000 inwoners) geven € 83 per inwoner uit aan ICT, kleinere gemeenten gemiddeld € 72 per inwoner. Sinds 2013 zijn de ICT-kosten per inwoner binnen een bandbreedte van circa € 72 tot € 74 per inwoner gebleven. Aan die trend is in 2016 een eind gekomen. De stijging wordt vooral veroorzaakt door een toename in personeelskosten en dan met name voor informatiebeveiliging & privacy en informatieadvies. Deze stijging is nog niet ten einde. Gemeenten zijn nog lang niet klaar met het inrichten van hun informatiebeveiliging. Daarnaast zullen transformaties als de nieuwe omgevingswet en data gestuurd werken een blijvend beroep doen op de informatieadviesfunctie.



# PERSONEELSKOSTEN STIJGEN

## Personeel informatiebeveiliging en informatiemanagement de grootste uitdaging

De helft van de ICT-kosten wordt veroorzaakt door personeelskosten. Die laat ook de grootste stijging zien. Tot vorig jaar waren de software- en personeelskosten communicerende vaten: steeg de een dan daalde de ander. Dat zien we dit jaar niet meer, beide stijgen. Bovendien zien we de automatiseringskosten nauwelijks meer dalen. Het netto resultaat is dat de ICT-kosten autonoom stijgen: informatiebeveiliging en privacy is een nieuwe taak en vervangt geen andere kosten. De deelnemende gemeenten geven aan dat de werving van goed ICT-personeel, vooral op de terreinen informatiebeveiliging en informatiemanagement de grootste uitdaging vormt voor de komende jaren.

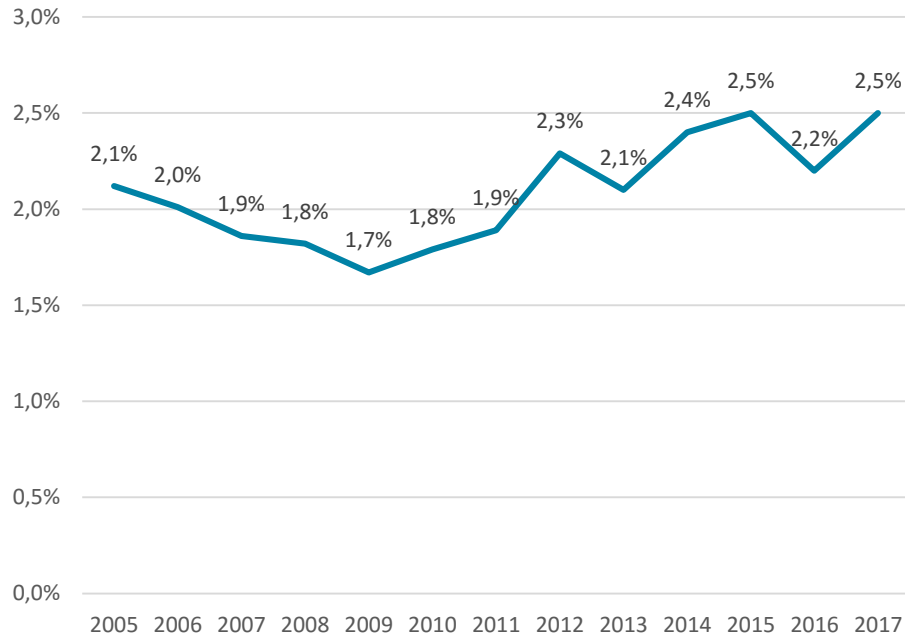


# ICT-KOSTEN 2,5 % VAN DE BEGROTING

## ICT-kosten als % van de begroting terug op niveau

Door de invoering van de 'drie decentralisaties in het sociale domein' is de gemiddelde gemeentebegroting sinds 2015 met zo'n 10 à 15 % gegroeid. Inmiddels gaat één derde van de gemeentebegroting naar 'het sociale domein', de verzameling van (nieuwe) zorgtaken, bijstandsuitkeringen en andere welzijnsuitgaven. De ICT-kosten bleven vorig jaar echter gelijk waardoor het percentage ICT-kosten van de begroting daalde naar 2,2%.

Vorig jaar werden veel ICT-kosten voor het sociale domein betaald uit het transitiebudget. Dit jaar zien we dat die ICT-kosten zijn opgenomen in de ICT exploitatie. Het percentage ICT-kosten van de begroting is weer terug op het oude niveau van 2,5%. Vanuit die optiek zou je kunnen stellen dat de ICT-kosten niet gestegen zijn. De gemeenten zijn immers in takenpakket gegroeid, relatief geven de gemeenten evenveel geld uit aan ICT als voor de decentralisaties.



# ALGEMENE CONCLUSIE BENCHMARK 2017

Het belang van ICT in de gemeenten groeit en de ICT functie professionaliseert. Met name op het terrein van informatiebeveiliging & privacy groeit de ICT-formatie. De kosten van ICT stijgen navenant. En die stijging is nog niet ten einde.

De gemeenten krijgen in 2018 te maken met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en zullen een functionaris gegevensbescherming moeten aanstellen. Daarnaast vragen ontwikkelingen als de omgevingswet, smart city en informatie gestuurd werken steeds meer van de ICT-functie. We voorspellen dan ook niet alleen een stijging van ICT-kosten, die stijging zal ook nog eens structureel van aard zijn.

## 2. POSITIE KLEINE GEMEENTEN



# POSITIE KLEINE GEMEENTEN

**Gemeenten tot 30.000/40.000 inwoners zitten in een permanente spagaat: wat kan de gemeente goed zelfstandig en op kleine schaal uitvoeren? Wanneer is overdragen en uitbesteden aan burens of externe partner verstandiger? Deze spagaat komt dus ook naar voren in de ICT-functie:**

- Binnen de ICT-functie is het voor kleine gemeenten niet meer mogelijk om én een volledige ICT-functie in eigen beheer te organiseren én de kosten per inwoner niet te laten escaleren.
- Het uitbesteden van de basis ICT met werkplekbeheer en technisch beheer aan een RID/gemeentelijk SSC is een stap die over het algemeen een positief effect oplevert.
- Samenwerking met andere gemeenten via een SSC/RID op de informatiseringstaken (met name harmonisatie softwarelandschap) is veel ingewikkelder, zolang de werkprocessen waar de software voor gebruikt wordt niet ook geharmoniseerd worden
- Kleine gemeenten scoren gemiddeld veel lager op de ICT-volwassenheidsindicatoren. Dat is geen groot probleem. ICT-volwassenheid gaat voor een groot deel over het expliciet benoemen en protocolleren van ICT-werkprocessen. Kleinere organisaties hebben veel minder geformaliseerde bureaucratie nodig, door 'de kortere lijnen' en minder scheiding van functies over verschillende medewerkers.
- De kleine schaal is wel een probleem voor de gespecialiseerde ICT-functies, waarbij bijscholing van belang is. Een CISO of Functionaris Gegevensbescherming (FG) heeft tijd nodig om bij te blijven met marktontwikkelingen. Als deze rol 'er in deeltijd bij gedaan wordt', dan ontbreekt daar de tijd voor.

# 3. VERDIEPING NAAR GEMEENTE

- Verdieping naar gemeente
- Kosten per inwoner per gemeente
- Overzichten per kostencomponent





# VERDIEPING NAAR GEMEENTE

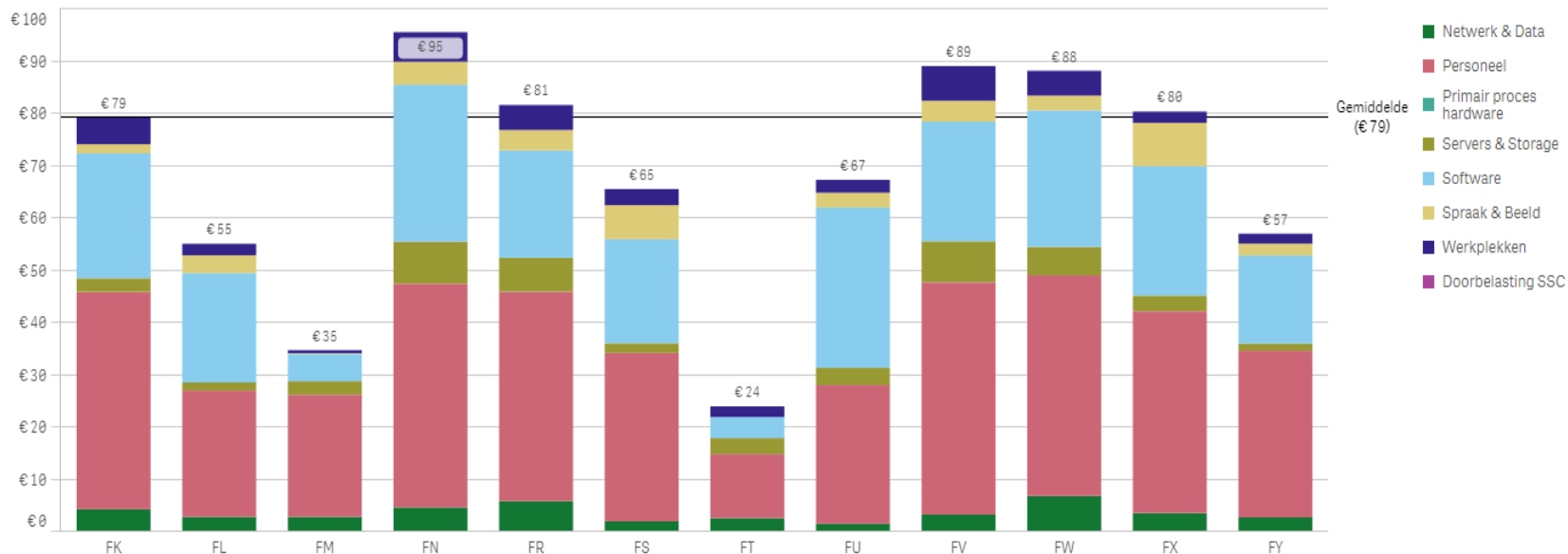
- De ICT-Benchmark Gemeenten 2017 heeft betrekking op boekjaar 2016. De jaartallen zoals hierna genoemd hebben betrekking op een boekjaar.
- De gegevens van de deelnemer zijn geanonimiseerd door in de rapportage de namen van alle deelnemers te vervangen door letters. Op de meeste onderdelen in dit rapport wordt expliciet een uitkomst gepresenteerd van de eigen organisatie tenzij deze letters zijn vermeld. Dit rapport heeft een vertrouwelijk karakter het mag daardoor niet verder verspreid worden zonder toestemming van de deelnemers en M&I/Partners.

De letter waarvoor uw gemeente/organisatie is opgenomen in dit rapport is **FL**



# KOSTEN PER INWONER PER GEMEENTE

Vergelijking kosten per inwoner per deelnemer



*\*In het gemiddelde zijn niet de samenwerkingsverbanden meegenomen die slechts een gedeelte van de kostenkolom hebben ingevuld.*

# AANTALLEN EN KOSTEN GEMEENTE DALFSEN

## Aantallen

Inwoners  
**27.916**

Gemeente begroting  
**56M**

Medewerkers  
**223**

Werkplekken  
**260**

Medewerkers (fte)  
**190**

Accounts  
**340**

## Totale ICT-kosten **1,53M**

Software  
**0,58M**

Werkplekken  
**0,06M**

Personeel  
**0,67M**

Server & Storage  
**0,04M**

Netwerk & Data  
**0,07M**

Spraak & Beeld  
**0,10M**

# VERDELING KOSTEN PER INWONER

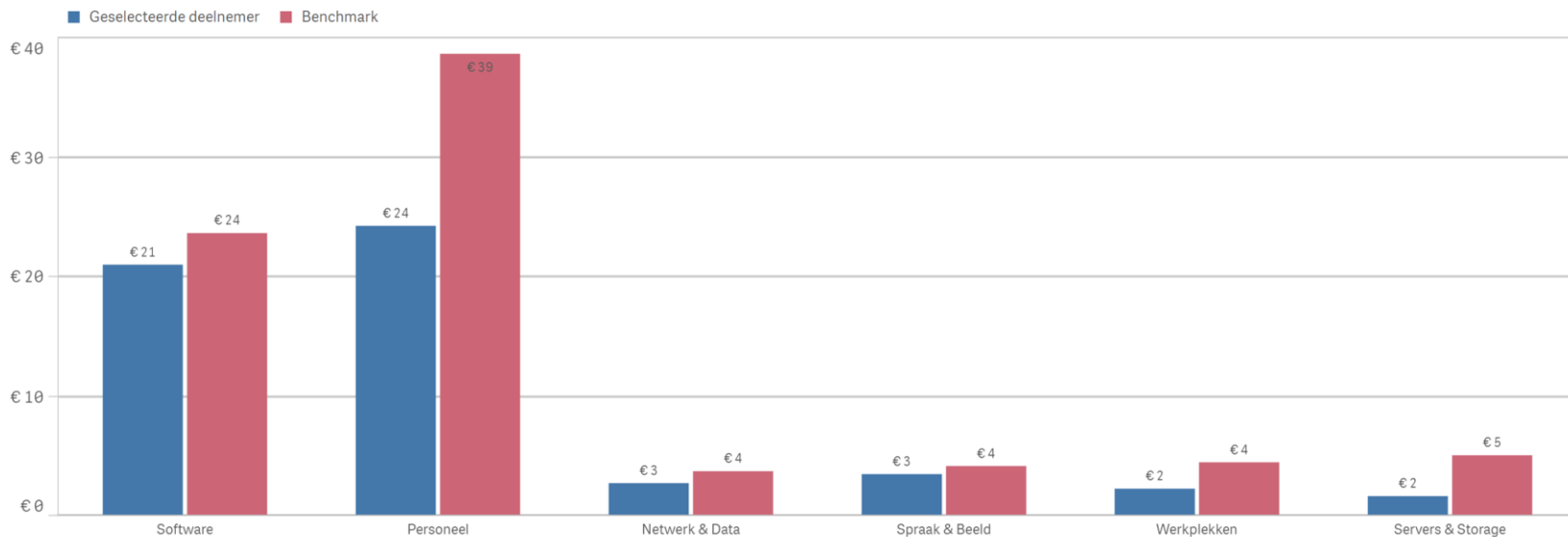
Totale ICT kosten per inwoner

€ 55 € 79  
Benchmark

Totale ICT-kosten

€ 1,5M

Kosten per inwoner



# SOFTWARE

Totale softwarekosten

0,58M

per inwoner

€ 21 <sup>€ 24</sup>  
Benchmark

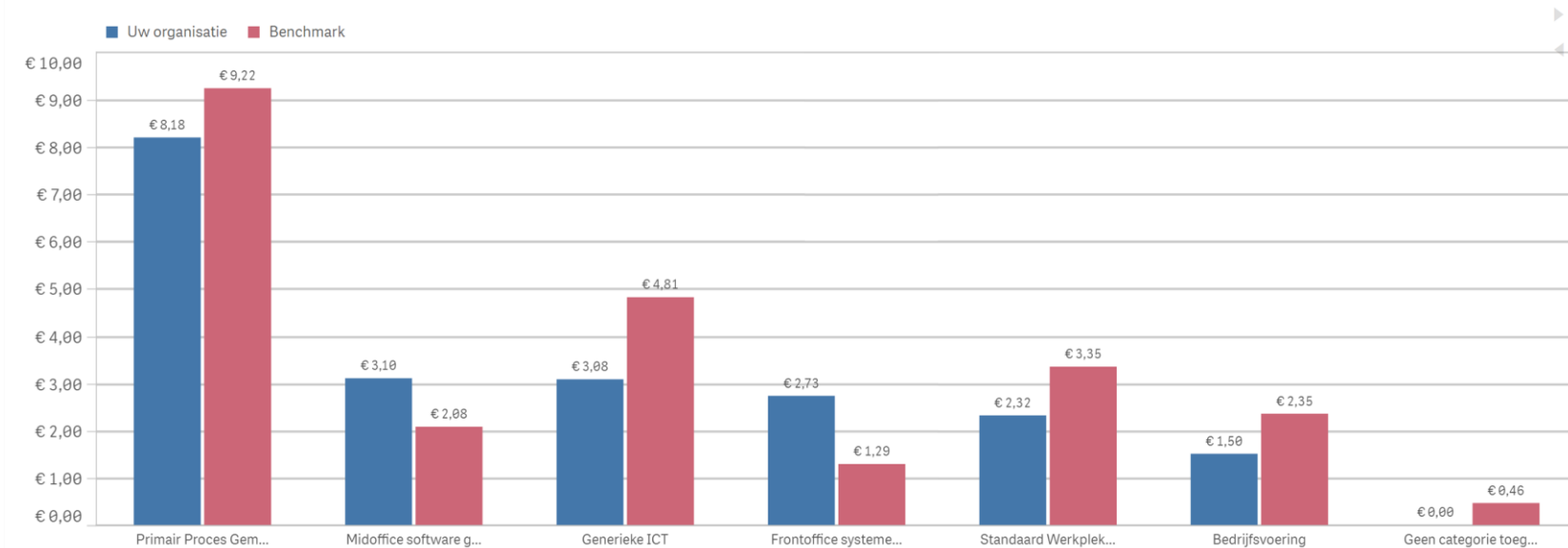
waarvan afschrijvingen

€ 0,39 <sup>€ 3,37</sup>  
Benchmark

Investering per inwoner

€ 0,00

Softwarekosten per inwoner



# ICT-PERSONEEL

Totale personeelskosten 2016

0,67M

per inwoner

€ 24 <sup>€ 39</sup>  
Benchmark

% Inhuur

16% <sup>18%</sup>  
Benchmark

% Decentraal

35% <sup>17%</sup>  
Benchmark

Personeelskosten per inwoner



# ICT-PERSONEEL PER FUNCTIE

Groep ▼	Functie ▼	Metingen				
		FTE	Verwachte aantal FTE o.b.v. inwoneraantal	Kosten per functie	Verwachte kosten per functie o.b.v. primaire indicator	Vershil
<b>Totalen</b>		<b>8,87</b>	<b>13,18</b>	<b>€ 634.125</b>	<b>€ 1.008.264</b>	<b>€ -374.139</b>
<b>Algemeen</b>		<b>0,00</b>	<b>0,23</b>	<b>€ 0</b>	<b>€ 22.850</b>	<b>€ -22.850</b>
Ondersteuning		0,00	0,23	€ 0	€ 22.850	€ -22.850
<b>I-functies</b>		<b>1,47</b>	<b>3,52</b>	<b>€ 110.250</b>	<b>€ 283.297</b>	<b>€ -173.047</b>
Informatiemanagement		0,89	0,76	€ 66.417	€ 60.047	€ 6.370
Informatiebeveiliging		0,32	0,23	€ 22.167	€ 20.826	€ 1.341
Projectleiders/medewerkers		0,22	1,49	€ 16.667	€ 94.134	€ -77.468
Leidinggeven I-functies		0,05	0,41	€ 5.000	€ 48.652	€ -43.652
Regievoering		0,00	0,32	€ 0	€ 26.477	€ -26.477
Architect		0,00	0,32	€ 0	€ 33.161	€ -33.161
<b>A-functies</b>		<b>3,48</b>	<b>3,66</b>	<b>€ 256.375</b>	<b>€ 294.927</b>	<b>€ -38.552</b>
Systeembeheer		1,75	2,05	€ 138.750	€ 164.380	€ -25.630
Service manager		0,85	0,09	€ 59.500	€ 6.913	€ 52.587
Databasebeheer		0,40	0,27	€ 26.000	€ 34.150	€ -8.150
Helpdesk / servicedesk		0,25	0,93	€ 13.750	€ 66.361	€ -52.611
Leidinggeven A-functies		0,13	0,17	€ 11.875	€ 14.488	€ -2.613
Telefoniebeheer		0,10	0,14	€ 6.500	€ 8.636	€ -2.136
<b>Functioneel- &amp; applicatiebeheer</b>		<b>3,93</b>	<b>5,77</b>	<b>€ 267.500</b>	<b>€ 407.190</b>	<b>€ -139.690</b>
Applicatie beheer		3,10	2,78	€ 213.750	€ 191.249	€ 22.501
Functioneel beheer		0,83	2,99	€ 53.750	€ 215.941	€ -162.191

# NETWERK & DATA

Totale netwerk- & datakosten 2016

0,07M

per inwoner

€ 2,65 € 3,65  
Benchmark

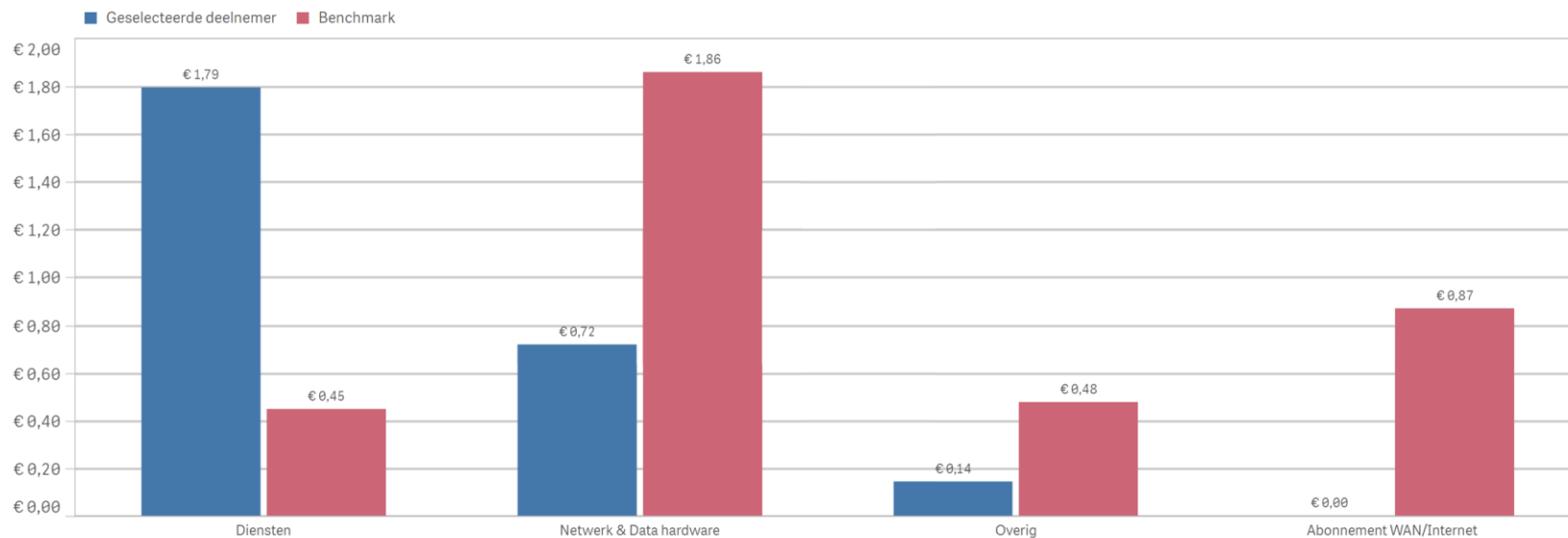
waarvan afschrijvingen

€ 0,86 € 1,49  
Benchmark

Investing per inwoner

€ 0,00

Netwerk- & datakosten per inwoner





# SPRAAK & BEELD

Totale spraak- & beeldkosten 2016

0,10M

per inwoner

€ 3,40 ~~€ 4,08~~  
Benchmark

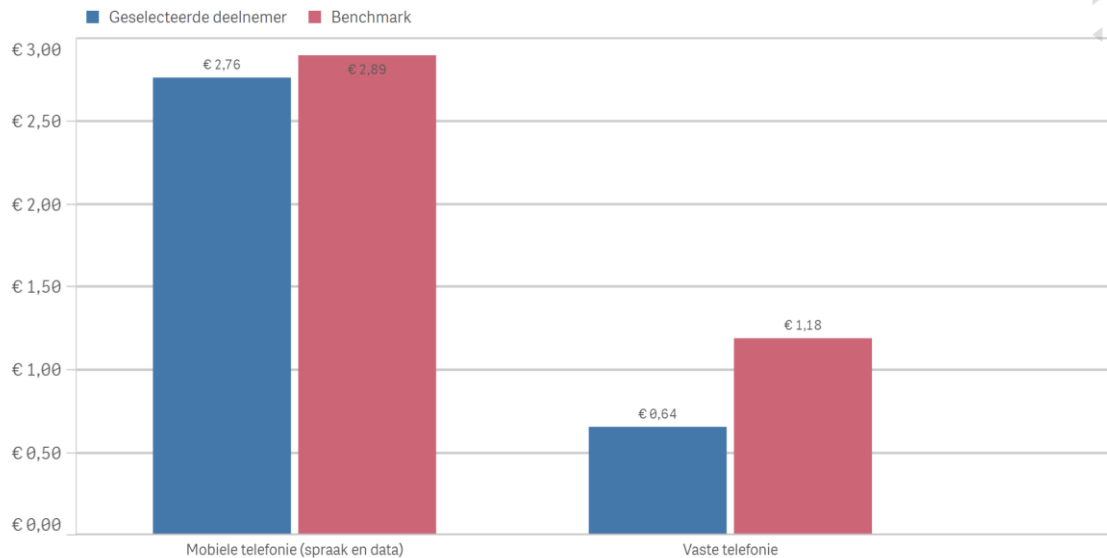
waarvan afschrijvingen

€ 0,18 ~~€ 0,53~~  
Benchmark

Investing per inwoner

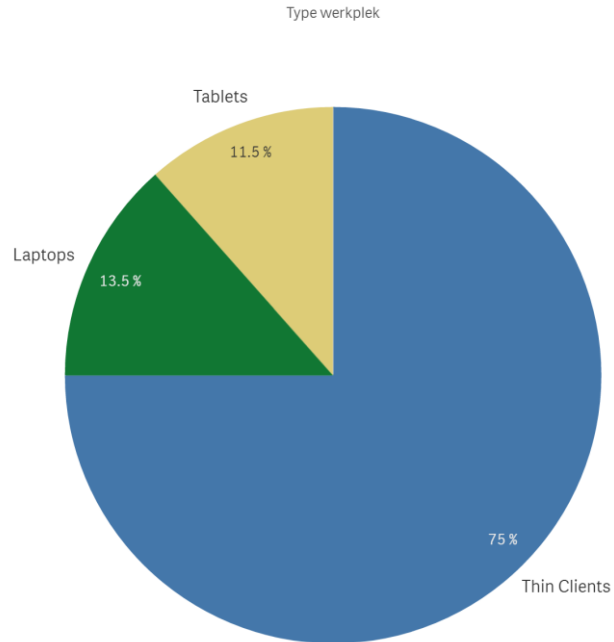
€ 0,00

Spraak- & beeldkosten per inwoner



# WERKPLEKKEN

Verhouding verschillende type werkplekken Dalfsen \*



Totale werkplekkosten 2016

0,06M

Investering per inwoner

€ 0,00

Aantal werkplekken per medewerker (hoofd)

1,17 <sup>1,95</sup>  
Benchmark

ICT-kosten per gebruikersaccount

€ 4.504 <sup>€ 5.578</sup>  
Benchmark

Aantal werkplekken per gebruikersaccount

0,76 <sup>1,05</sup>  
Benchmark

Totale ICT-kosten per ICT-werkplek

€ 5.890 <sup>€ 5.304</sup>  
Benchmark

Aantal werkplekken per medewerker (FTE)

1,37 <sup>2,29</sup>  
Benchmark

Werkplekkosten per inwoner

€ 2,19 <sup>€ 4,39</sup>  
Benchmark

\* De gegevensverzameling bevat negatieve waarden of nulwaarden die niet kunnen worden we...

# SERVERS & STORAGE

Totale server- & storagekosten

0,04M

per inwoner

€ 1,56 € 4,98  
Benchmark

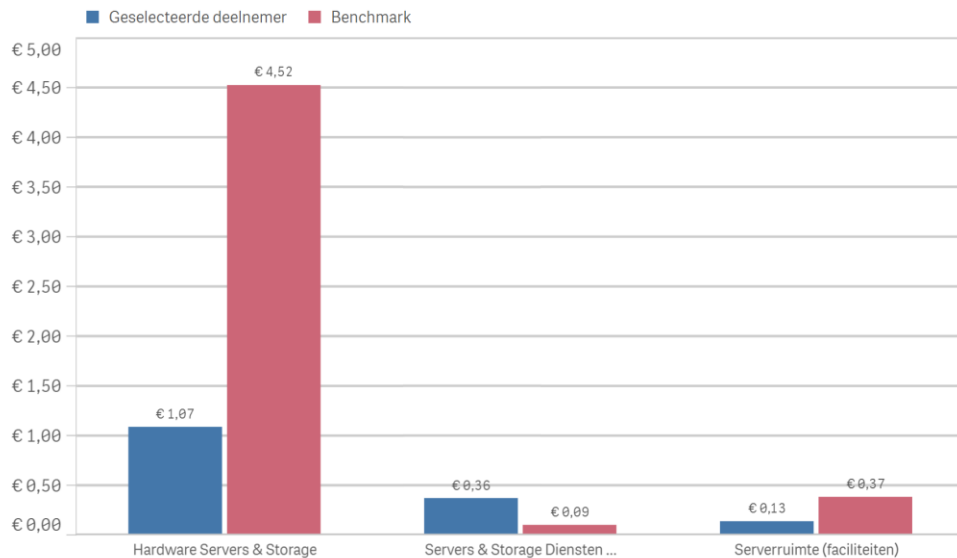
waarvan afschrijvingen

€ 0,00 € 2,36  
Benchmark

Investing per inwoner

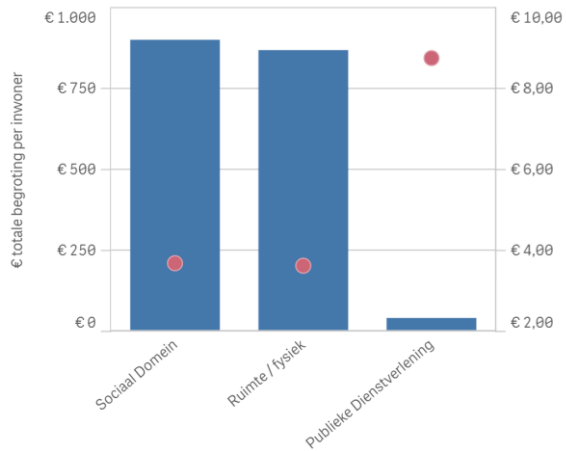
€ 0,00

Server- & storagekosten per inwoner

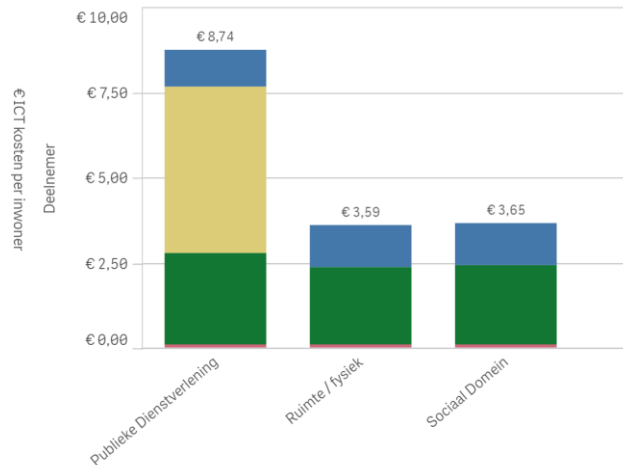


# ICT-KOSTEN PER PRIMAIR PROCES

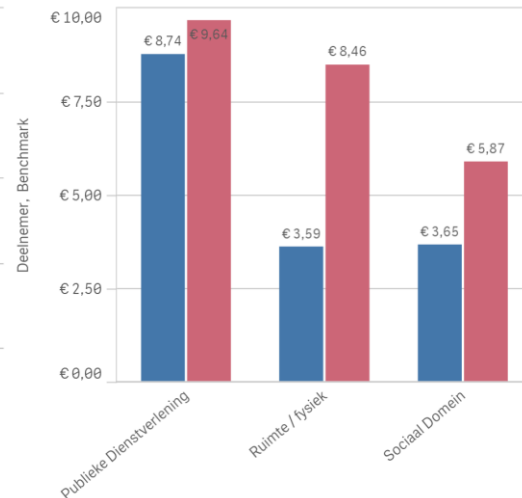
Aandeel primair proces cluster in totale gemeente begroting



ICT-kosten Primair proces



€ ICT-kosten tegen benchmark



Metingen

- € totale begroting per inwoner
- € ICT kosten per inwoner

Primair Proces Kosten Onderd...

- Inhuur externen
- Software
- Software beheer
- Werkplek

Metingen

- Deelnemer
- Benchmark

% ICT in begroting voor primair proces:

Publieke Dienstverlening  
**23,15%**

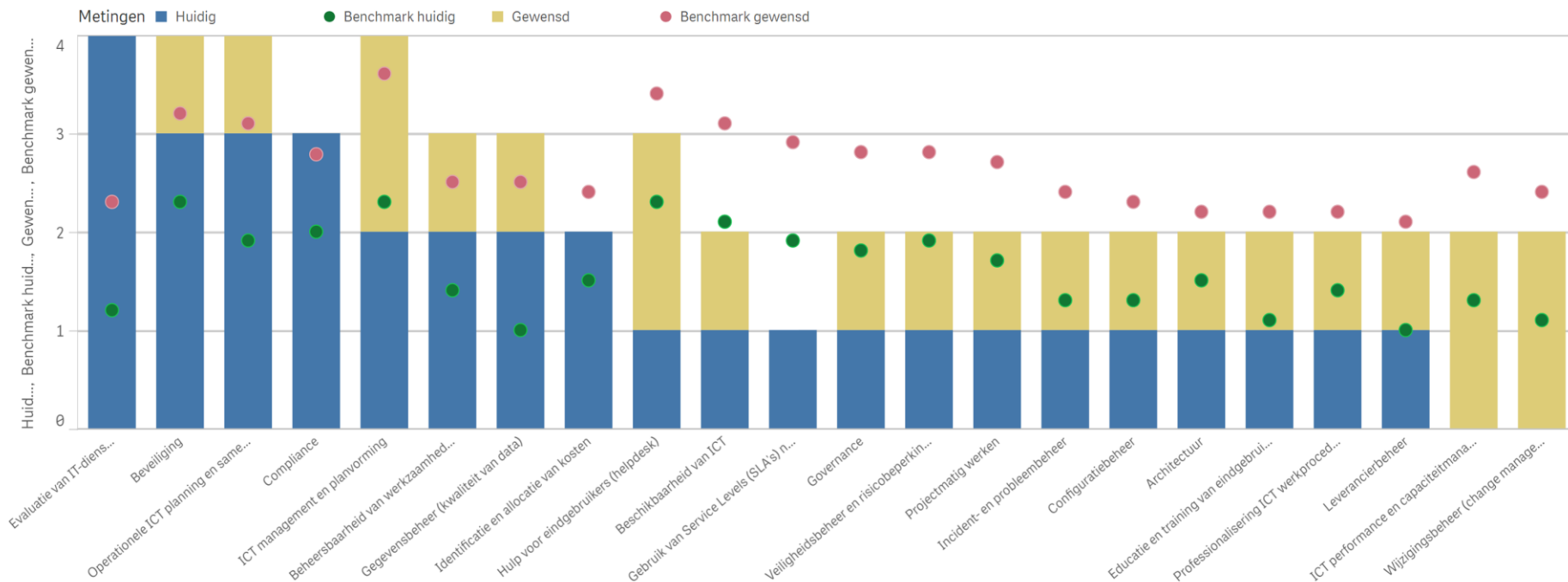
Bedrijfsvoering/ICT  
**1,89%**

Sociaal Domein  
**0,40%**

Ruimte/fysiek  
**0,40%**

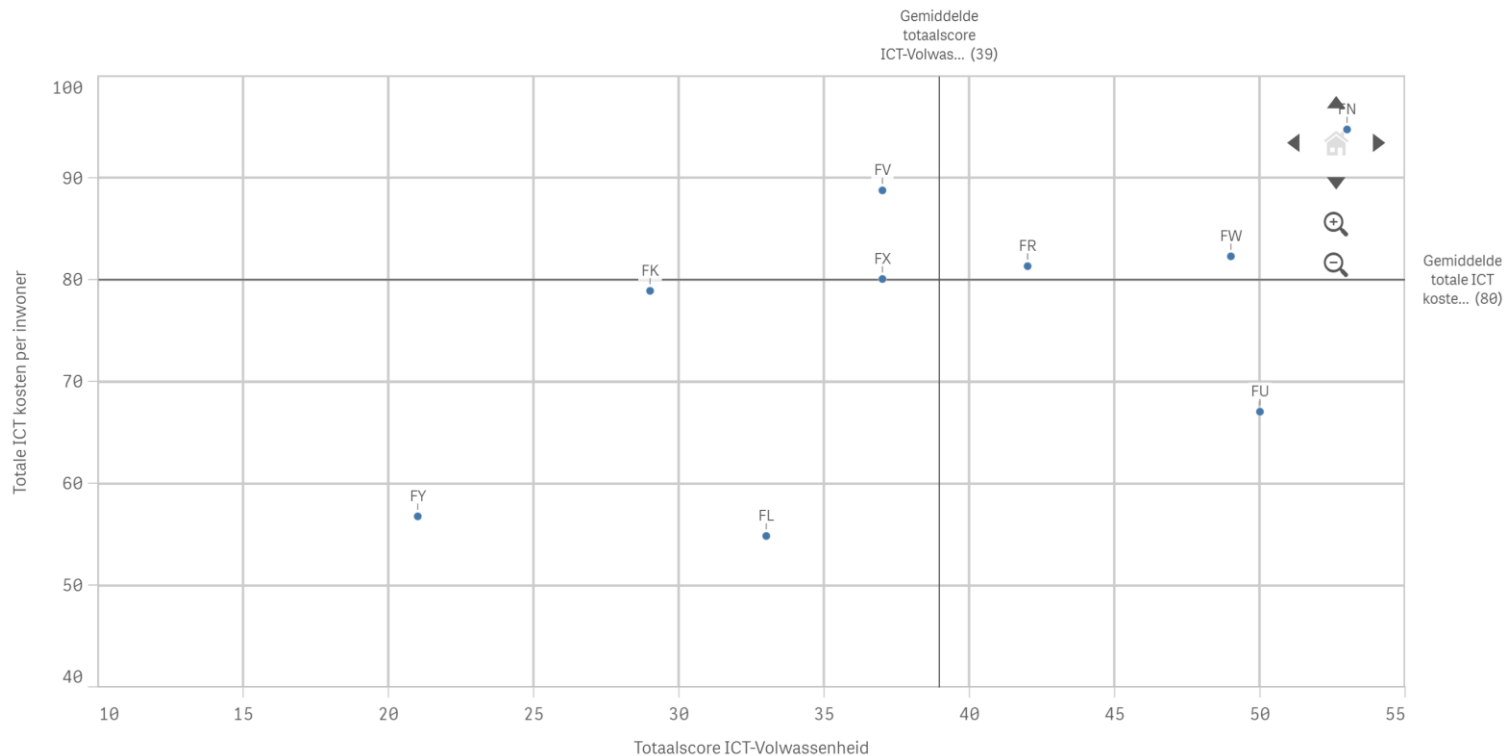
# ICT-VOLWASSENHEID - PER VRAAG

ICT-Volwassenheid: huidig en groei



# ICT-VOLWASSENHEID EN KOSTEN PER INWONER

ICT-kosten niveau afgezet tegen ICT-Volwassenheid



# BASIS ICT-KOSTEN

## Kosten Basis-ICT Dienstverlening

Basis ICT-dienstverlening

€ 18 € 26  
Benchmark

## Definitie Basis-ICT dienstverlening

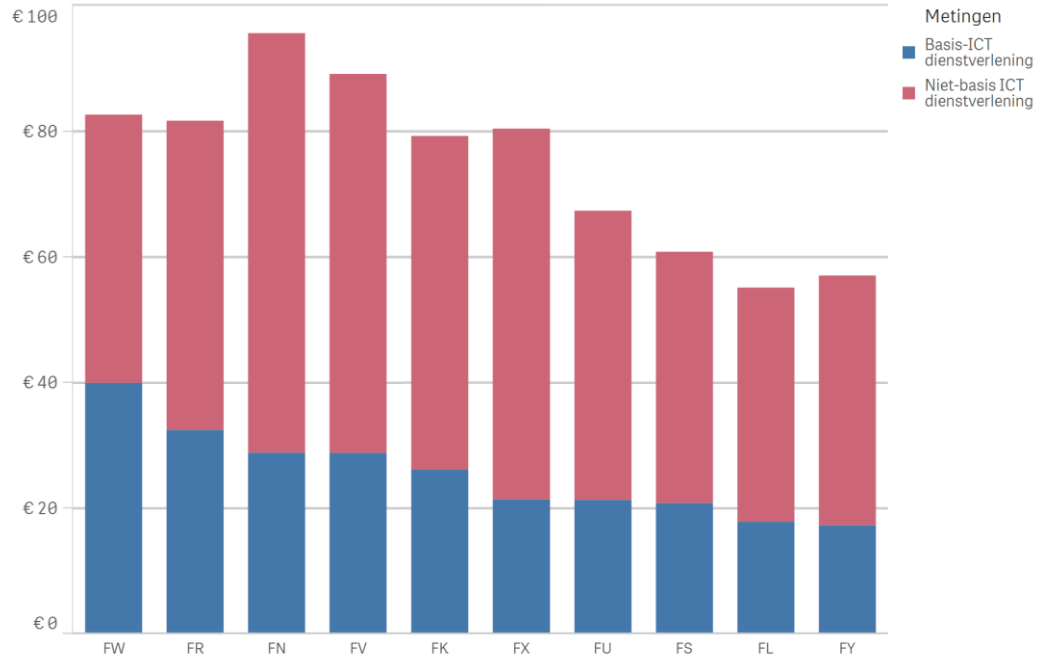
Basis-ICT dienstverlening omvat:

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

Dit pakket aan diensten kan worden afgenomen bij een externe ICT-beheerder, zoals een SSC/RID.

De SSC'/RID's in de benchmark bieden voornamelijk Basis-ICT dienstverlening aan, aangevuld met telefonie en ICT-advies.

## Kosten Basis-ICT dienstverlening per inwoner

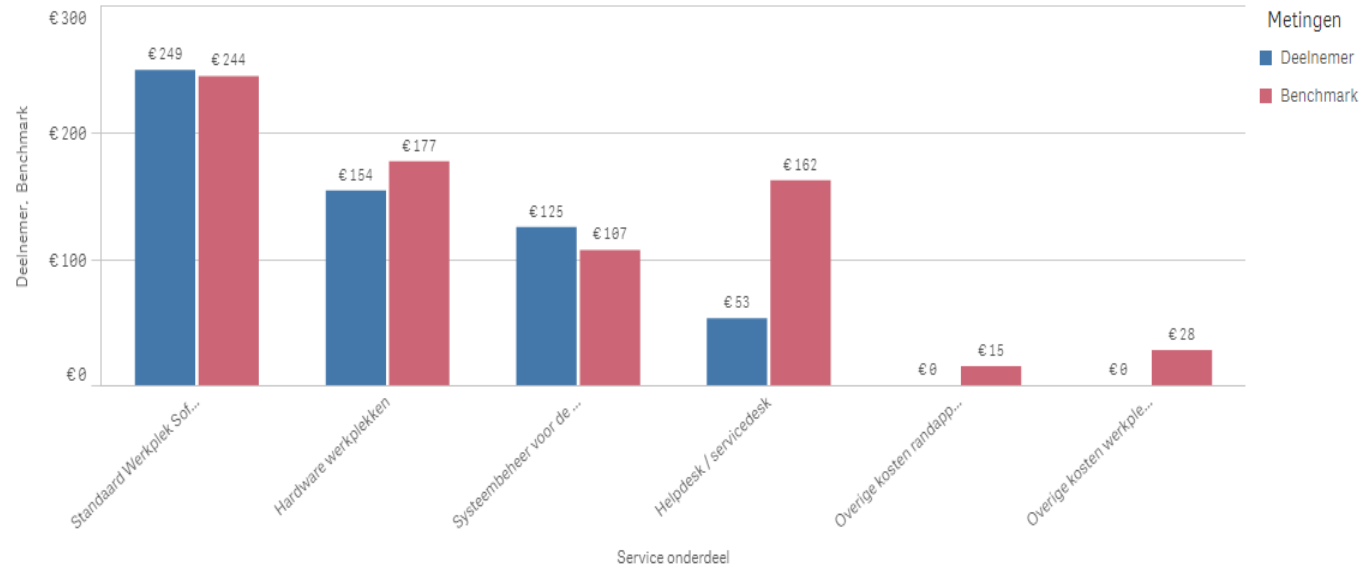


# GEMANAGEDE WERKPLEK

## Kosten per gemanageerde werkplek

Gemanageerde werkplek  
**€ 581** Deelnemer  
€ 732 Benchmark

## Onderdelen van de gemanageerde werkplek per werkplek per jaar





# 4. ACHTERGROND BENCHMARK

- Waarom benchmarken
- TCO model



# WAAROM BENCHMARKEN

Benchmarken is een manier om te kunnen verbeteren door te vergelijken met anderen, en op basis daarvan leerpunten te destilleren. In de kern gaat om drie (cyclische) stappen:

- **Plaatsbepaling:** het vergelijken van de eigen ICT-kosten met die van de andere gemeenten.
- **(Zelf)normering:** het analyseren van de verschillen van de ICT-kosten tussen de gemeenten door inzicht te bieden en te begrijpen waaruit deze kosten zijn opgebouwd.
- **Op weg naar verbetering:** het 'verbeteren' van de ICT-kosten en het verkrijgen van 'grip' op de ICT-kosten aan de hand van de informatie verworven tijdens het benchmarkproces.

Gemeenten hebben verschillende redenen om deel te nemen aan de ICT-Benchmark. De belangrijkste redenen staan hieronder vermeld. Gemeenten willen:

- zicht hebben op kosten en kostenontwikkeling, gerelateerd aan ICT. Hiermee is de gemeente beter in staat te sturen en grip te krijgen op de kosten (en baten).
- zicht hebben op de trendontwikkeling in de eigen ICT-kosten en op de kostenimpact van bepaalde (beleids)maatregelen.
- zicht hebben op ICT-kosten bij andere gemeenten. Dat biedt antwoord op vragen als: 'Zijn wij op bepaalde punten 'duurder' of 'goedkoper'? Hebben we daar bewust voor gekozen? Sluit dat aan bij onze eigen beleving?' Wat kan mijn organisatie leren van inzichten van/bij andere gemeenten?
- onderdeel zijn van een platform dat gericht is op kosten/batenmanagement van ICT bij gemeenten.

# TCO MODEL

De ICT-Benchmark Gemeenten is gebaseerd op het principe van 'Total Cost of Ownership' (TCO). Dit betreft alle kosten die verbonden zijn aan of samenhangen met ICT en informatievoorziening. Ook spreken we wel van de ICT-kosten als gevolg van het in eigendom hebben van, gebruiken en beheren van ICT.

Bij de ICT-Benchmark Gemeenten staat 'het verhaal achter de cijfers' centraal. Het doel is om op basis van inzicht in kosten van ICT - en de volwassenheid / effectiviteit van ICT - te komen tot het delen van inzichten en best practices. In de voorgaande jaren hebben we de ICT-Benchmark Gemeenten zien ontwikkelen van een vergelijking op TCO-objecten naar een inzicht op meerdere dimensies; waaronder de ICT-kosten, maar ook de ICT-volwassenheid en de effectiviteit van ICT.

De ICT-Benchmark richt zich niet alleen op de ICT-kosten; ook de 'baten van ICT' komt aan bod in de ICT-Benchmark, waaronder:

- De ICT-volwassenheid, aan de hand van 22 ICT-besturings- en -beheerprocessen.
- De ICT-trends op de verschillende hoofdobjecten.



# M&I/PARTNERS

M&I/Partners is een onafhankelijk adviesbureau, opgericht in 1985. We zijn ruim 80 professionals sterk, waarvan meer dan 60 in eigen dienst. M&I/Partners begeleidt en adviseert haar klanten bij projecten op het snijvlak van management en ICT. Wij kiezen daarin voor opdrachten met maatschappelijke meerwaarde voor de publieke en semi-publieke sector.

[www.mxi.nl](http://www.mxi.nl)

[info@mxi.nl](mailto:info@mxi.nl)

030 – 2 270 500



M&I/Partners concentreert zich op de vertaling van de bedrijfsstrategie naar een effectieve en efficiënte uitvoering met behulp van ICT in al haar facetten. Dit omvat zowel het richten en besturen (strategisch), het inrichten en implementeren (tactisch) en het beheren en exploiteren van ICT. Wij staan voor oplossings- en resultaatgericht adviseren. Wij willen de klant zelf in staat stellen oplossingen (mee) te implementeren en duurzaam goed te gebruiken. Overdracht van kennis van ons naar de klant is daarbij altijd een belangrijke doelstelling.

Bekijk onze website voor meer informatie: [www.mxi.nl](http://www.mxi.nl)