

Onderzoeksrapport

Managementinformatie bij gemeenten: er is nog veel winst te behalen



Trends en ontwikkelingen in het gebruik van Business Intelligence en het toepassen van managementinformatie binnen gemeenten.

december 2014

Inhoudsopgave

- 3 Inleiding
- 4 Geïnterviewde gemeenten
- 5 Onderzoeksvragen
- 7 Resultaten - Techniek
- 11 Resultaten - Huidig gebruik
- 17 Resultaten - Samenwerking
- 18 Conclusies onderzoek BI bij gemeenten
- 19 Aanbevelingen

Inleiding

Anno 2014 zijn managementinformatie en Business Intelligence hot topics voor het bedrijfsleven. Staan deze onderwerpen ook op de agenda van de gemeentelijke organisaties? Solipsis heeft dit onderzocht en stelde vragen als: Heeft u een BI-systeem? Hoe is de gebruikerstevredenheid? Welke kritische prestatie-indicatoren zijn belangrijk voor uw organisatie? Wat levert managementinformatie op?

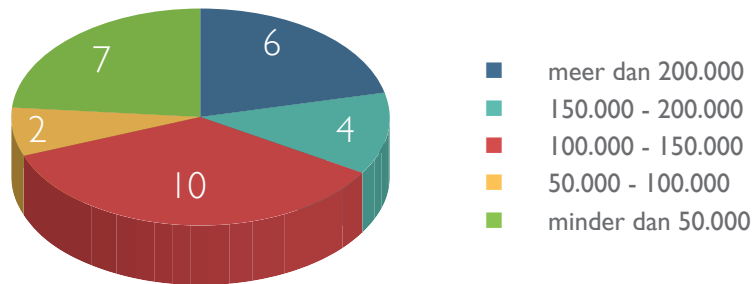
In dit rapport treft u de antwoorden op deze en andere vragen die we hebben onderverdeeld in drie categorieën: Techniek, Huidig gebruik en Samenwerking. Uit de antwoorden van de in totaal 29 responderende gemeenten - waaronder meer dan de helft van de 100.000+-gemeenten - ontstaat een representatief totaalbeeld. Op pagina 18 en 19 leest u de conclusies en aanbevelingen.

Dit onderzoek is uitgevoerd door Solipsis. Al ruim 25 jaar is Solipsis actief in het adviseren van organisaties ten aanzien van de ontwikkeling en het gebruik van Business Intelligence-oplossingen. Solipsis kan hiertoe diverse BI-tools en een aantal standaard dashboards en rapporten opleveren. Daarnaast kunnen deze oplossingen geheel aansluiten bij de benchmarks van de Vensters voor Bedrijfsvoering van ICTU.

Marketingcommunicatie
Solipsis b.v.

Geïnterviewde gemeenten

Verdeling aantal gemeenten op basis van het aantal inwoners



N=29 (waaronder ruim 50% van alle 100.000+-gemeenten)
403 gemeenten

Functies van geïnterviewde mensen

- adviseur onderzoek en statistiek
- strategisch adviseur
- leidinggevende/manager
- senior adviseur informatiemanagement
- business consultant
- controller
- beheerder BI-systeem
- senior adviseur control en audit
- projectleider business intelligence
- medewerker treasury
- BI-ontwikkelaar
- adviseur middelen
- adviseur bedrijfsvoering
- senior adviseur financieel strategisch beleid
- datawarehouse ontwikkelaar
- gemeentesecretaris
- adviseur a.i.

Onderzoeksvragen

De gestelde vragen zijn verdeeld in drie hoofdrubrieken:

TECHNIEK

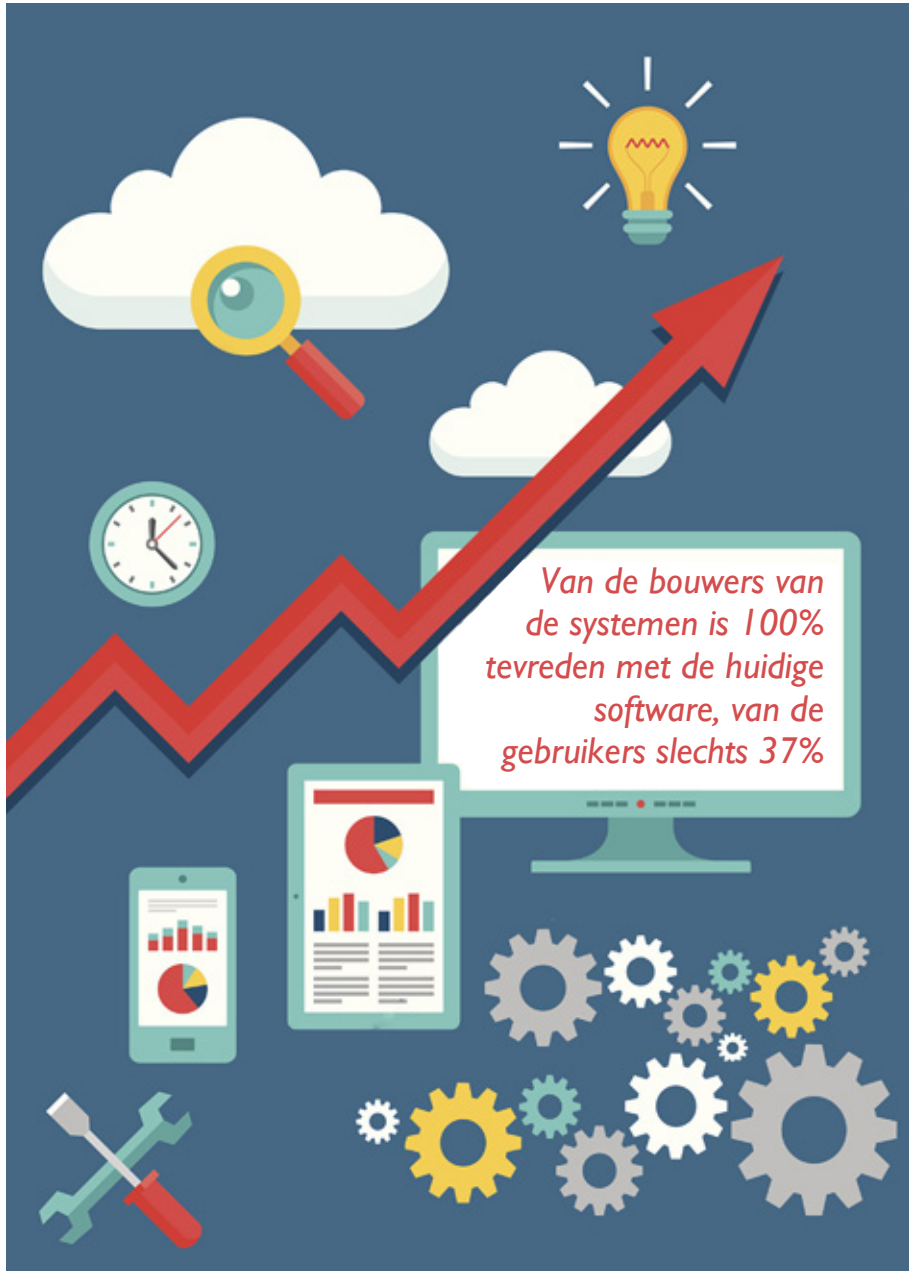
- 1 Bent u op de hoogte van de huidige technieken en mogelijkheden met betrekking tot Management Informatie Systemen?
- 2 Is Business Intelligence onderdeel van de gemeentelijke infrastructuur?
- 3 Hoe vaak worden de data bijgewerkt?
- 4 Bent u tevreden met de door u gebruikte software?

HUIDIG GEBRUIK

- 5 Welke bedrijfsprocessen worden met de stuurinformatie in kaart gebracht en ondersteund?
- 6 Welke resultaten zijn behaald met het gebruik van Management Informatie Systemen?
- 7 Is uw stuurinformatie gericht op het verleden, heden of toekomst?
- 8 Maakt de organisatie actief gebruik van een managementcontracten- of een kwaliteitsmanagementmodel zoals bijvoorbeeld INK?
- 9 Worden de prestaties van de organisatie en de voortgang gemeten met behulp van indicatoren (kengetallen)?
- 10 Wordt stuurinformatie consequent gebruikt voor het analyseren en bijsturen van de prestaties?
- 11 Worden medewerkers door hun leidinggevendenden (consequent) aangesproken op de prestaties die zij realiseren?
- 12 Worden medewerkers beloond wanneer hun score op de prestatie-indicatoren verbetert?
- 13 Is het geven van feedback een belangrijk onderdeel van uw organisatiecultuur?
- 14 Stimuleert de organisatie prestatiegericht gedrag?
- 15 Heeft uw gemeente een competence center, of is hier over nagedacht?

SAMENWERKING

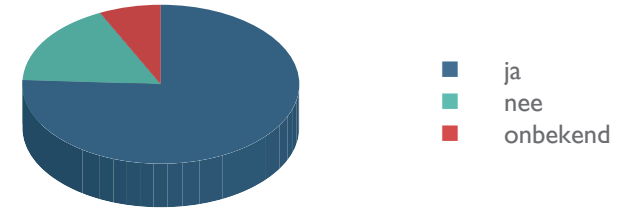
- 16 Bent u geïnteresseerd in een samenwerkingsvorm met andere gemeenten?
- 17 Welke kpi's zouden gemeenten met elkaar kunnen en moeten delen?
- 18 Denkt u dat bespaard kan worden met behulp van Business Intelligence?
- 19 Denkt u dat meer bespaard kan worden door samenwerking tussen gemeenten?



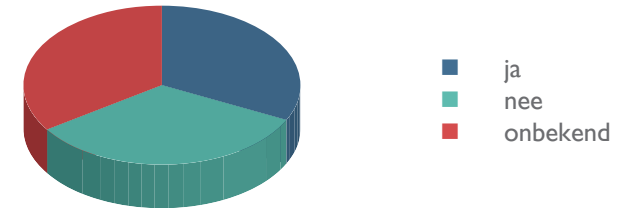
Resultaten enquête

TECHNIEK

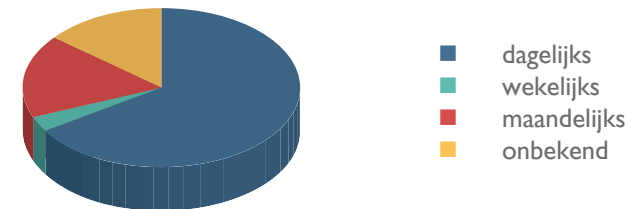
- 1 Bent u op de hoogte van de huidige technieken en mogelijkheden met betrekking tot Management Informatie Systemen?



- 2 Is Business Intelligence onderdeel van de gemeentelijke infrastructuur?

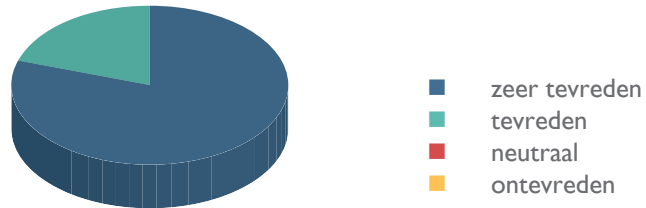


- 3 Hoe vaak worden de data bijgewerkt?

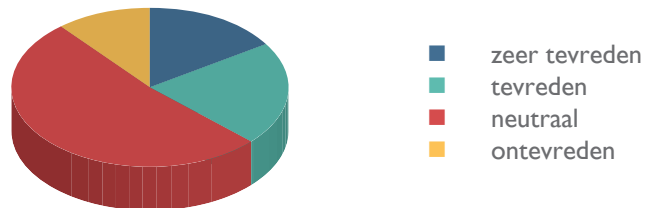


4 Bent u tevreden met de huidige software?

antwoord consultants en ontwikkelaars



antwoord controllers/adviseurs en leidinggevenden



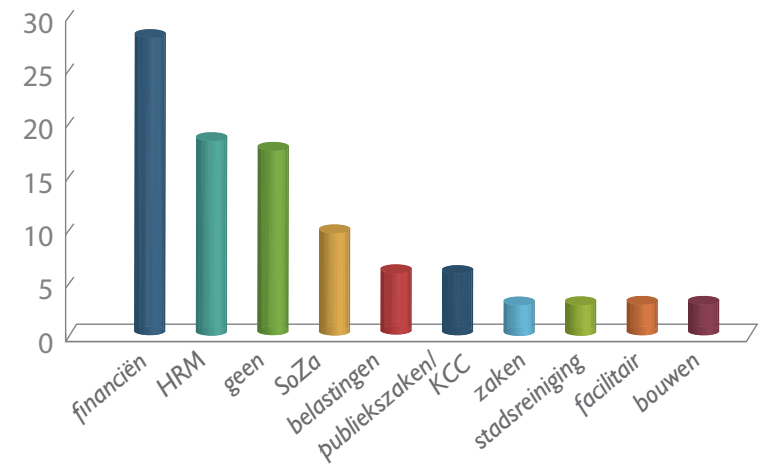
CONCLUSIES TECHNIEK

Het merendeel van de gemeenten, namelijk 76%, is op de hoogte van de verschillende soorten managementinformatiesystemen. Business Intelligence is bij een derde van de gemeenten onderdeel van de gemeentelijke informatie-infrastructuur. De data worden in veel gevallen dagelijks bijgewerkt. Wat opvalt, is dat de meest gebruikte systemen IBM Cognos en Microsoft Excel zijn. Verder is het opvallend dat van de consultants en ontwikkelaars van de systemen 100% tevreden is met de huidige software. De gebruikers zijn daarentegen slechts in 37% van de gevallen tevreden!

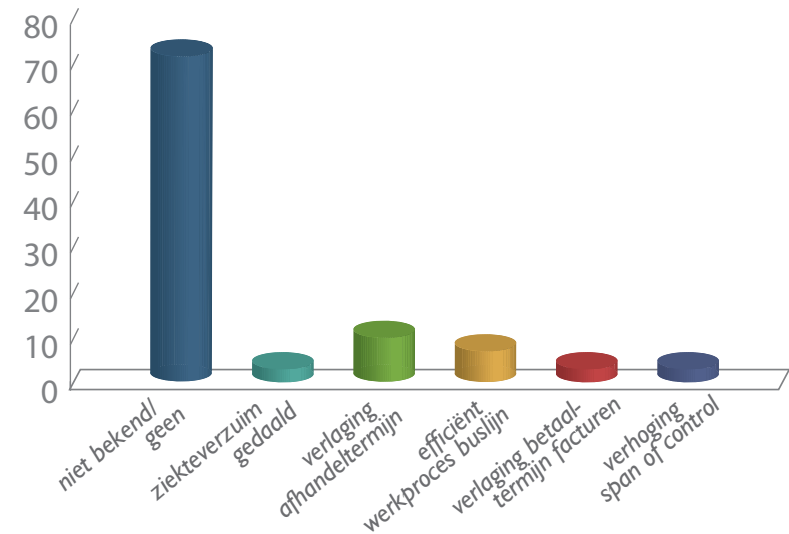


HUIDIG GEBRUIK

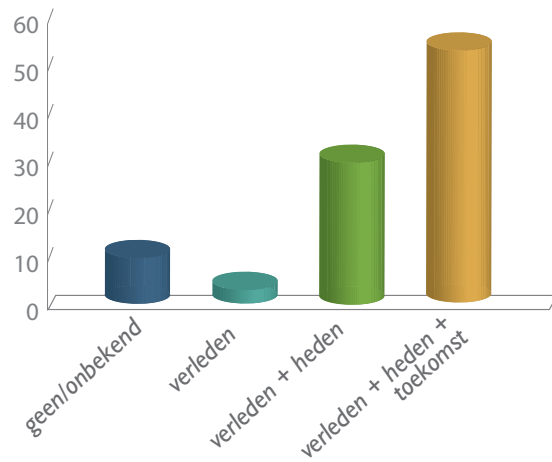
- 5 Welke bedrijfsprocessen worden met de stuurinformatie in kaart gebracht en ondersteund?



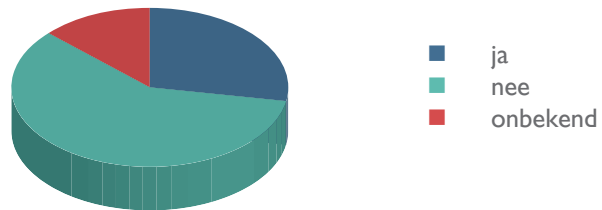
- 6 Welke resultaten zijn behaald met het gebruik van Management Informatie Systemen?



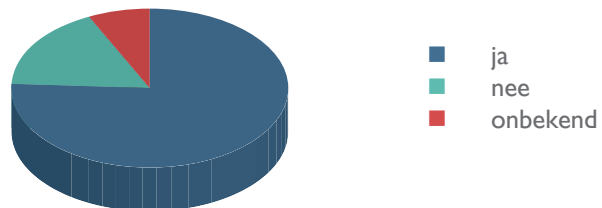
7 Is uw stuurinformatie gericht op het verleden, heden of toekomst?



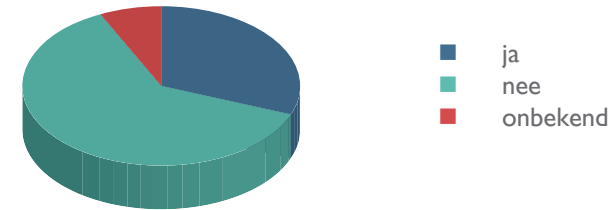
8 Maakt de organisatie actief gebruik van managementcontracten of een kwaliteitsmanagementmodel zoals INK?



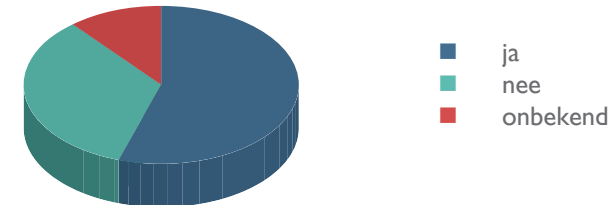
9 Worden de prestaties van de organisatie en de voortgang gemeten met behulp van indicatoren (kengetallen)?



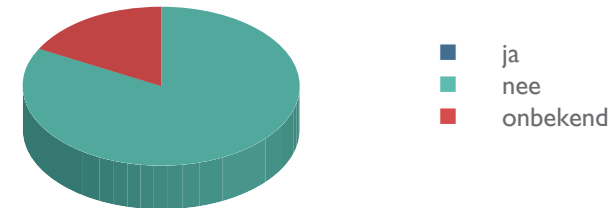
10 Wordt stuurinformatie consequent gebruikt voor het analyseren en bijsturen van de prestaties?



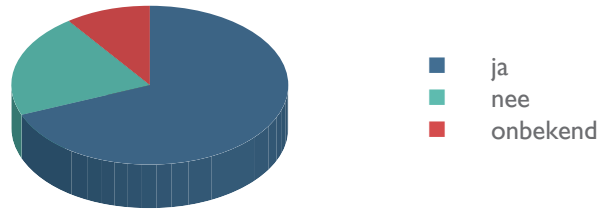
11 Worden medewerkers door hun leidinggevenden (consequent) aangesproken op de prestaties die zij realiseren?



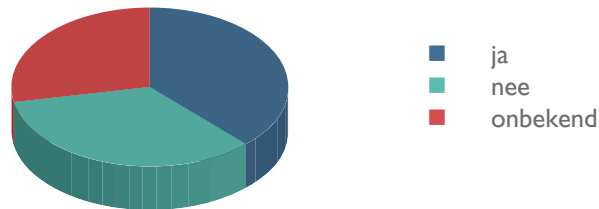
12 Worden medewerkers beloond wanneer hun score op de prestatie-indicatoren verbeterd?



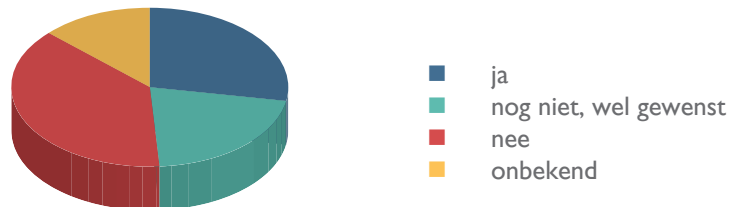
13 Is het geven van feedback een belangrijk onderdeel van uw organisatiecultuur?



14 Stimuleert de organisatie prestatiegericht gedrag?



15 Heeft uw gemeente een competence center, of is hier over nagedacht?



CONCLUSIES HUIDIG GEBRUIK

De belangrijkste indicatoren die worden gemeten zijn voor de afdelingen Financiën en HRM. De stuurinformatie die wordt gemaakt is gericht op verleden, heden en toekomst. Gemeenten maken slechts in een kwart van de gevallen gebruik van managementcontracten of kwaliteitsmodellen.

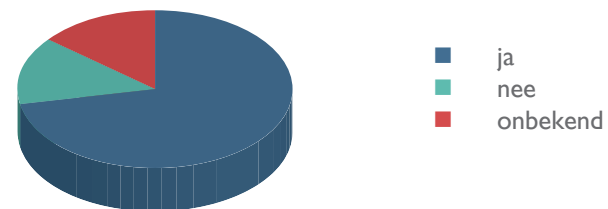
76% van de gemeenten meet de voortgang met behulp van indicatoren of kengetallen, maar in slechts een derde van de gevallen wordt deze stuurinformatie gebruikt voor het bijsturen van de prestaties. 74% van de ondervraagden weet niet of resultaten zijn gehaald met het gebruik van meten van gegevens.

Het merendeel van de medewerkers wordt door de leidinggevende aangesproken op prestaties, maar in geen enkel geval worden ze hier persoonlijk voor beloond. In 38% van de gevallen wordt prestatiegericht gedrag gestimuleerd. Een ruime meerderheid geeft wel aan dat geven van feedback een belangrijk onderdeel is van de organisatiecultuur. Competence centers zijn vooral een wens en nog niet vaak gerealiseerd.

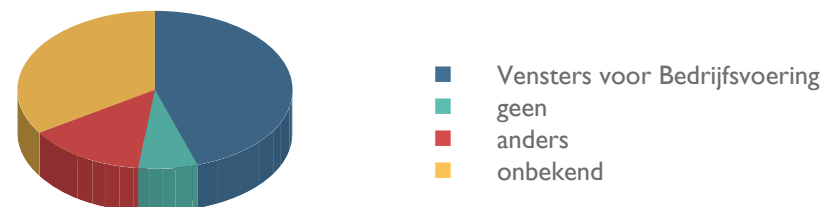


SAMENWERKING

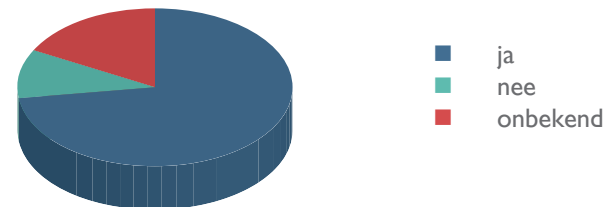
16 Bent u geïnteresseerd in een samenwerkingsvorm met andere gemeenten?



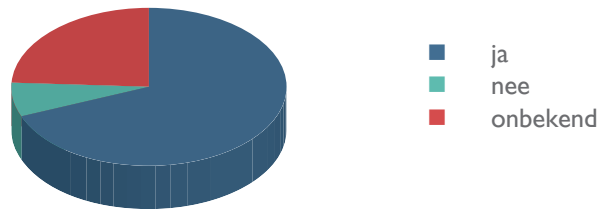
17 Welke kpi's zouden gemeenten met elkaar kunnen en moeten delen?



18 Denkt u dat bespaard kan worden met behulp van Business Intelligence?



19 Denkt u dat er meer bespaard kan worden door samenwerking tussen gemeenten?



CONCLUSIES SAMENWERKING

Gemeenten willen graag samenwerken, waarbij vooral Vensters voor Bedrijfsvoering hiervoor als een zeer goede oplossing wordt gezien. 73% denkt dat bespaard kan worden met behulp van BI, 69% denkt dat door samenwerking nog meer bespaard kan worden.

CONCLUSIES ONDERZOEK BI BIJ GEMEENTEN

In ieder onderdeel staan de conclusies al vermeld. De meest opmerkelijke zijn:

- Van de bouwers van de systemen is 100% tevreden met het resultaat terwijl van de gebruikers van deze systemen slechts 37% tevreden is.
- 76% van de gemeenten meet de voortgang met behulp van indicatoren of kengetallen, maar in slechts een derde van de gevallen wordt deze stuurinformatie gebruikt voor het bijsturen van de prestaties.
- 74% van de ondervraagden weet niet of resultaten zijn gehaald met gebruik van meten van gegevens.
- Het merendeel van de medewerkers wordt door de leidinggevende aangesproken op prestaties, maar in geen enkel geval worden ze hier persoonlijk voor beloond.
- 69% denkt dat door samenwerking tussen gemeenten meer bespaard kan worden.
- De grootste aandacht gaat uit naar de financiële administratie en HRM, terwijl de primaire domeinen waar vooral ook de besparingen behaald kunnen worden vrijwel geen aandacht krijgen.

AANBEVELINGEN

Gemeenten zijn geen concurrenten en gaan collegiaal met elkaar om. Dit bleek ook bij het uitvoeren van dit onderzoek. In de praktijk zijn er al vele voorbeelden van samenwerkingsvormen tussen verschillende gemeenten. Ook op het gebied van Business Intelligence is samenwerking mogelijk. Uit het rapport blijkt dat het grootste deel van de gemeenten verwacht dat door samenwerking tussen gemeenten meer bespaard kan worden. De belangrijkste aanbeveling is daarom om elkaar als gemeente op te zoeken en van elkaar te leren.

Daarnaast is er veel ontevredenheid over het gebruik van de huidige systemen. Er bestaat een grote discrepantie tussen de beoordeling van de resultaten door de ontwikkelaars en door de gebruikers. Meer en beter overleg is hier dringend gewenst.

Ga als gemeente meer aandacht besteden aan de verschillende domeinen, daar waar de activiteiten plaatsvinden. Het meten en weten omtrent de gang van zaken aldaar levert in de praktijk verrassende uitkomsten op.

Een ander beeld dat ontstaat is dat er verrassend weinig nagedacht is over het vaststellen en toepassen van kpi's. Juist het gebruik van kpi's maakt dat je prestaties kunt meten en benchmarken.



Solipsis; Comfort Class in Performance Management

Met de juiste managementinformatietools haalt u meer rendement uit uw organisatie. Solipsis ontwikkelt sinds 1990 managementinformatiesystemen. We hebben vele (maatwerk)projecten gerealiseerd en zodoende ook een ruime branche-kennis opgedaan op het gebied van onder andere zorg, non-profit, transport & logistiek, industrie, financiële - en zakelijke dienstverlening en onderwijs. Wilt u meer weten? Bezoek dan onze website www.solipsisperformancemanagement.nl of neem vrijblijvend contact met ons op. We informeren u graag. Solipsis; Comfort Class in ICT. *Wel zo comfortabel.*

Solipsis b.v.

Postbus 23, 5306 ZG Brakel

t: +31 418 57 61 00

f: +31 418 57 61 11

i: www.solipsis.nl

e: info@solipsis.nl