

Verslag marktconsultatie

ICT-beheer ITA

Bijlage 12 | Juli 2026 | Versie 1.0

Ten behoeve van de voorbereiding van de aanbesteding voor integraal ICT-beheer is een marktconsultatie uitgevoerd onder een aantal marktpartijen. Doel van de consultatie was om inzicht te verkrijgen in de haalbaarheid van de voorgestelde dienstverlening, relevante aandachtspunten voor een eventuele aanbesteding en actuele marktontwikkelingen binnen het ICT-beheerlandschap. De ontvangen reacties laten een grote mate van overeenstemming zien over de gewenste richting van de dienstverlening.

Uit de consultatie blijkt dat er breed draagvlak bestaat voor een model waarbij één ICT-partner optreedt als centraal aanspreekpunt en regievoerder voor de gehele ICT-dienstverlening. Marktpartijen zien voordelen in één aanspreekpunt voor gebruikers en organisatie, gecombineerd met centrale regie op leveranciers, beveiliging, infrastructuur, werkplekken en telefonie. Daarbij wordt nadrukkelijk opgemerkt dat specialistische kennis of dienstverlening niet per definitie bij één partij hoeft te liggen, mits verantwoordelijkheden en regie helder zijn belegd.

Een belangrijk leerpunt uit de consultatie is dat het succes van een integraal beheercontract niet zozeer wordt bepaald door de technische scope, maar vooral door de mate waarin verantwoordelijkheden, processen en governance vooraf duidelijk zijn vastgelegd. Vrijwel alle deelnemers benadrukken het belang van een servicecatalogus, een RACI-matrix, een leveranciersregister en duidelijke afspraken over escalaties en eigenaarschap. Daarnaast wordt geadviseerd om onderscheid te maken tussen regulier beheer, regievoering en specialistische dienstverlening om onduidelijkheden tijdens de contractperiode te voorkomen.

Ook op het gebied van dienstverlening buiten reguliere kantooruren bestaat een duidelijke consensus. Gezien de aard van de organisatie en de afhankelijkheid van publieks- en evenementprocessen adviseren marktpartijen om ondersteuning buiten kantooruren expliciet onderdeel te maken van de dienstverlening. Daarbij wordt geadviseerd om beschikbaarheid en ondersteuning te koppelen aan bedrijfskritische activiteiten en de evenementenkalender, zodat dienstverlening aansluit bij de daadwerkelijke behoefte en kosten beheersbaar blijven.

Ten aanzien van de samenwerking verwachten marktpartijen nadrukkelijk meer dan alleen operationeel beheer. De toekomstige contractpartner wordt gezien als een strategische sparringpartner die actief bijdraagt aan roadmapontwikkeling, informatiebeveiliging, lifecyclemanagement, digitalisering en continue verbetering. Hierbij wordt een governance-structuur met operationele, tactische en strategische overlegmomenten als belangrijke randvoorwaarde genoemd.

Op het gebied van transitie wordt een gefaseerde aanpak als essentieel beschouwd. De reacties laten zien dat marktpartijen veel waarde hechten aan een zorgvuldige kennisoverdracht, een technische nulmeting, een duidelijke inventarisatie van leveranciersafhankelijkheden en een gecontroleerde overname van de dienstverlening. Onvoldoende documentatie, onduidelijke verantwoordelijkheden en afhankelijkheid van bestaande leveranciers worden daarbij als belangrijkste risico's genoemd.

De ontvangen kostenindicaties zijn onderling niet volledig vergelijkbaar vanwege verschillen in scope, uitgangspunten en serviceniveaus. Desondanks ontstaat een redelijk consistent marktbeeld waarbij regulier ICT-beheer veelal wordt gepositioneerd binnen een hybride contractmodel met een vaste vergoeding voor beheeractiviteiten en een variabel deel voor projecten, wijzigingen en aanvullende dienstverlening. De aangegeven prijsbandbreedtes voor regulier beheer liggen in de meeste gevallen tussen circa € 70 en € 130 per gebruiker per maand, exclusief licenties, projecten en aanvullende beschikbaarheidseisen.

Tot slot valt op dat informatiebeveiliging niet langer als afzonderlijke aanvullende dienst wordt beschouwd, maar als integraal onderdeel van de dienstverlening. Marktpartijen benadrukken het belang van aantoonbare beheersmaatregelen, continue monitoring, toegangsbeheer, patchmanagement, periodieke rapportages en structurele aandacht voor compliance en cyberweerbaarheid.

Conclusie

De marktconsultatie bevestigt dat de beoogde integrale dienstverlening haalbaar wordt geacht. Tegelijkertijd laat de consultatie zien dat het uiteindelijke succes vooral afhankelijk is van een duidelijke afbakening van verantwoordelijkheden, een volwassen governance-structuur, een zorgvuldig ingericht transitieproces en expliciete aandacht voor leveranciersregie, informatiebeveiliging en ondersteuning van bedrijfskritische processen. Deze onderwerpen worden daarom als belangrijke aandachtspunten meegenomen in de verdere proces.