

ITeX Monitor

Een nieuwe kijk op samenwerking in digitale ecosystemen

Tallose Nederlandse organisaties – van de Rijksoverheid tot private bedrijven en stichtingen – werken tegenwoordig samen met serviceproviders voor hun projecten. Maar hoe goed verloopt zo’n samenwerking nu eigenlijk? Hoe tevreden zijn partijen over elkaar? Diverse tevredenheidsonderzoeken proberen daar een vinger achter te krijgen. Zo ook de ITeX Monitor, waar we voor een net andere insteek gaan dan de concurrentie.

De ITeX Monitor in zijn huidige vorm mag dan net nieuw zijn, maar het onderzoek heeft een lange geschiedenis. Die begint bij onderzoeks- en adviesbureau Giarte Media Group, dat bijna twee decennia lang de IT Xperience Monitor (ITX Monitor) uitvoerde. Daarin werd de klanttevredenheid over de dienstverlening van IT-serviceproviders gemeten. De resultaten werden jaarlijks in het bekende roze boekje wereldkundig gemaakt, samen met inzichten in markttrends en data over de ICT-beleving.

Maar in juli 2023 werd Giarte failliet verklaard, waarmee dit toonaangevende onderzoek dreigde te verdwijnen. Onderzoeksbureau Motivaction en

het Digital Ecosystems Institute (DEI) staken daar een stokje voor. Motivaction heeft de monitor in februari 2024 overgenomen en zet deze samen met het DEI voort onder de nieuwe naam ITeX Monitor.

Het belang van ITeX

Een onderzoek als de ITeX Monitor wordt steeds belangrijker, omdat de noodzaak groeit om samen te werken. Het DEI ontwikkelt dan ook een steeds grotere set aan tools om systeemveranderingen te realiseren. “We zien dat de maatschappelijke opgaven in allerlei sectoren groter worden. Denk daarbij aan de noodzaak om woningen bij te bouwen, druk op de arbeidskrachten in de zorg en de noodzaak voor een succesvolle energietransitie”, zegt DEI-oprichter en -ceo Bart van der Linden.

‘OM DAT SOORT OPGAVEN TE REALISEREN, IS SAMENWERKEN TUSSEN ORGANISATIES IN ELKE SECTOR CRUCIAAL. DAARDOOR ZIE JE DAT STEEDS MEER ORGANISATIES DIE BINNEN SECTOREN ECOSYSTEMEN ORKESTREREN ELKAAR OPZOEKEN.

Organisaties die ecosystemen orkestreren of regisseren noemen we ‘orchestrator organisaties’. Denk aan een VZVZ in de gezondheidszorg, digiGO in bouwsector of MFF BAS in de energiesector. Deze organisaties stimuleren het delen van data in een sector. Dit doen ze door de wet te handhaven of door organisatie te verleiden dit te doen. Datadelen is immers hét middel om de samenwerking tussen (publieke en private) organisaties te versnellen.

Op dit punt komt de ICT-afdeling van zo’n organisatie om de hoek kijken. Zij zullen de organisatie in staat moeten stellen om datadelen mogelijk te maken. Om de complexiteit compleet te maken, besteden veel organisaties ICT uit aan serviceproviders. “Dat betekent dat je beter moet gaan samenwerken. Een hoge tevredenheid betekent dat je, mijns inziens, goed met elkaar samenwerkt.”

Hoe past ITeX in het landschap?

De ITeX Monitor is natuurlijk niet het enige of eerste tevredenheidsonderzoek in Nederland. KPMG Equeterra onderzocht jarenlang onder zo’n tweehonderd Nederlandse bedrijven en

overheidsinstellingen hoe zij met outsourcing omgaan en hoe tevreden zij zijn met hun leveranciers. Daarnaast is er het bekende onderzoek van Eraneos en Whitelane Research naar de tevredenheid over IT-outsourcingpartijen.

Het onderzoek van KPMG Equeterra bestaat inmiddels niet meer, maar die van Eraneos en Whitelane Research wel. Toch blijft er ook ruimte voor een ITeX Monitor, om meerdere redenen. Allereerst: Whitelane en Eraneos focussen zich met name op organisaties die veel geld uitgeven aan hun IT en daarvoor grote internationaal opererende serviceproviders hebben gecontracteerd, wat betekent dat kleinere serviceproviders minder of niet aan bod komen. Daarnaast kijkt dit onderzoek alleen naar de tevredenheid over IT-serviceproviders en cloudproviders.

De ITeX Monitor heeft een breder focusgebied. In dit onderzoek kunnen alle serviceproviders beoordeeld worden, ook de kleinere. Daarnaast wordt niet alleen de tevredenheid over serviceproviders gemeten, maar ook de relatie de andere kant op: de tevredenheid over de uitbesteders. Hiermee zet de ITeX Monitor de eerste stap naar inzicht in het gehele ecosysteem:

als duidelijk wordt hoe het zit met de tevredenheid in verschillende digitale ecosystemen in verschillende sectoren, geeft dat een goed beeld van de ontwikkelingen in de markt.

Daarom moet de ITeX Monitor in de toekomst breder worden dan deze nu is. Uiteindelijk moeten alle partners in een ecosysteem – dus de uitbesteders en alle serviceproviders – elkaar kunnen beoordelen. Alle partijen werken immers met elkaar samen aan een gemeenschappelijke doelstelling. “Op deze manier hebben we dan over een paar jaar een onderzoek waar een serviceprovider kan zeggen: ik heb tien relaties in verschillende ecosystemen en er zijn tien van die metingen geweest waarin ik goed uit de bus kwam, dus ik ben een goede partner in een ecosysteem”, zegt Van der Linden.

Daarvoor is belangrijk dat niet alleen de tevredenheid gemeten wordt, maar ook hoe de partij zich gedraagt in het ecosysteem. Als ecosysteem wil je immers weten: past deze partij qua cultuur ook bij ons? “Dus je kunt ook vragen of een partij innovatief is. Of dat een partij anderen helpt en niet direct met een factuur komt. Doen ze dat stapje extra om te zorgen dat je samen succesvol bent? Zit daar wederkerigheid in?”

'EEN HOGE
TEVREDEN-
HEID
BETEKENT
DAT JE,
MIJNS
INZIENS,
GOED MET
ELKAAR
WERKT'



Diversiteit

Iris Mathijssen, verantwoordelijk voor de ITeX Monitor bij het DEI, vult aan: “We willen zorgen dat je dit ook kunt gebruiken op het moment dat één van de partijen in het ecosysteem stopt of failliet gaat. Dat soort dingen gebeuren nu eenmaal. Maar dan wil je wel de juiste informatie hebben om een passende vervanging te vinden. Dus welke variabelen in dat samenwerkingsverband zoek je dan?”

Juist omdat ieder ecosysteem anders is en er altijd andere behoeften zijn, is het belangrijk dat er diversiteit zit in de ITeX Monitor. In tegenstelling tot sommige andere onderzoeken worden dan ook geen partijen uitgesloten. Hoe groot of klein een organisatie ook is, er kan altijd een beoordeling gegeven worden.

“Diversiteit kan heel belangrijk zijn in een ecosysteem. Iedereen heeft dan een andere kracht waar je gebruik van kunt maken”, verklaart Mathijssen. “Misschien zoek je daarom wel een partij die heel anders is dan wat je nu al hebt. Misschien wil je een jong, klein bedrijf met een frisse blik. Of zoek je een partij waar je kunt helpen om nieuwe mensen op te leiden.”

Volgende stappen

Deze visie realiteit maken, verloopt stapsgewijs. In 2024 is de eerste stap gezet: niet alleen kunnen opdrachtgevers serviceproviders beoordelen, maar serviceproviders kunnen in de nieuwe ITeX Opdrachtgeverschap Monitor ook hun mening geven over de uitbesteder. “Je zit altijd in een relatie, dus je kunt niet alleen maar tegen een ander zeggen dat diegene het beter moet doen, zonder zelf feedback te ontvangen. Je moet beide kanten meten”, verklaart Van der Linden.

In de eerste editie worden de beoordelingen over de uitbestedende partijen weergegeven per sector. De ITeX Opdrachtgeverschap Monitor geeft dus aan hoe serviceproviders denken over uitbesteders in bijvoorbeeld de bouwsector, energiesector of in de zorg. Specifieker kunnen we het nog niet maken, als sector zijn we nog niet gewend om ons over de betalende partij uit te spreken. Het ecosysteemdenken is dus nog niet helemaal doorgedrongen in de markt. Vanuit die gedachte zou je juist, op basis van vertrouwen in elkaars constructieve insteek, expliciet willen zijn over mogelijke knelpunten, zodat organisaties ervan kunnen leren.

Waarde in een ecosysteem is niet alleen financieel van aard, en gelijkwaardigheid is essentieel, dus moet het mogelijk zijn om ook de uitbesteders publiek te kunnen beoordelen. Sterker, het slagen van een ecosysteem hangt af van de mate van vertrouwen en van de wederkerigheid van de relatie, en dat in kaart brengen is de ambitie van deze ITeX monitor voor de volgende jaren.

'DIVERSITEIT KAN HEEL BELANGRIJK ZIJN IN EEN ECOSYSTEEM. IEDEREEN HEEFT DAN EEN ANDERE KRACHT WAAR JE GEBRUIK VAN KUNT MAKEN'