

DATUM

IT-INVENTARISATIE

Management summary · indicatoren per pijler · conclusie

ORMER ICT

INHOUD

ORMER ICT

Management summary	**3**
Gebruikerstevredenheid	**4**
Security	**5**
Uptime/continuïteit	**6**
Finance	**7**
AI	**8**

Bijlage 1: Rapport Consultant

DOEL VAN DIT RAPPORT

Het doel van dit rapport is om SKVR een integraal en onderbouwd beeld te geven van de huidige ICT-omgeving, de belangrijkste risico's en verbeterkansen, en de prioriteiten voor verdere professionalisering.

ORGANISATIE

VERSIE

1.1

OPSTELLER

Ormer ICT

DATUM

Oktober 2026



MANAGEMENT SUMMARY

De ICT-omgeving van [bedrijf] functioneert, maar vraagt verdere professionalisering op het gebied van regie, security, continuïteit en financiële beheersing. Tegelijkertijd zijn al meerdere concrete verbetertrajecten in gang gezet.



KERNOBSERVATIE

De grootste winst ligt primair in het verkrijgen van meer grip op de bestaande ICT-omgeving door duidelijke verantwoordelijkheden, meetbare prestaties en sterkere leverancierssturing.

Gebruikerstevredenheid	60
Finance	70
Security	48
AI	40
Uptime	60

Belangrijkste risico's

- Onvoldoende aantoonbaar herstelvermogen
- Beperkte regie over leveranciers en wijzigingen
- Securitybasis nog niet volledig organisatiebreed geborgd

Kansen voor verbetering

- Maak prestaties en risico's meetbaar
- Moderniseer de kantoorautomatiseringsomgeving
- Versterk de interne ICT-regie

GEBRUIKERS-TEVREDENHEID

ORANJE

Medewerkers zijn overwegend positief over de ondersteuning door IT-medewerkers, maar ervaren duidelijke hinder van de technische ICT-omgeving en de snelheid van incidentafhandeling.



WAAROM ORANJE?

De positieve waardering voor deskundigheid en het nakomen van afspraken wordt gedrukt door lage scores voor de ICT-omgeving en vooral de oplossnelheid van incidenten. De score van 56/100 weerspiegelt daarmee een gemengd beeld: tevredenheid over de mensen, maar duidelijke verbeterpunten in techniek en processen.

Afspraak	Deskundigheid	ICT-omgeving	Snelheid	Tevredenheid
70	70	45	30	65

Bevindingen

- Interne IT wordt vooral gewaardeerd om betrokkenheid, deskundigheid en het nakomen van afspraken.
- Trage en verouderde ICT-voorzieningen hebben merkbare impact op het dagelijkse werk.
- Incidenten duren volgens gebruikers te lang en communicatie over voortgang kan beter.

Wat dit betekent

Een hoge gebruikerstevredenheid verlaagt frictie in de operatie en verhoogt het draagvlak voor verandering.

Indicator **56/100**

Advies voor vervolgstap

Prioriteer de modernisering van de werkplek en verbeter tegelijkertijd eigenaarschap, doorlooptijd en terugkoppeling bij incidenten.

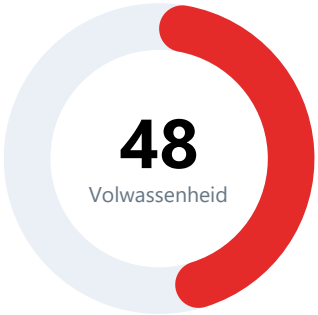
SECURITY

ROOD

De securitybasis van [bedrijf] is in ontwikkeling: belangrijke technische verbeteringen zijn ingezet, maar organisatorische borging en gebruikersbewustzijn vragen verdere versterking.

WAAROM ROOD?

[Bedrijf] beschikt over verschillende beveiligingsmaatregelen en de lopende Intune-implementatie versterkt onder meer patching, encryptie, Defender en centraal werkplekbeheer. Tegelijkertijd zijn identity-beveiliging, formele beheerprocessen en security-awareness nog niet volledig organisatiebreed geborgd.



Technische beveiliging	Organisatie	Mens
55	50	40

Bevindingen

- De Intune-implementatie adresseert belangrijke aandachtspunten rond updates, encryptie en centraal endpointbeheer.
- MFA, autorisatiebeheer en securityprocessen zijn nog niet overal structureel en aantoonbaar ingericht.
- Structurele security-awareness en duidelijke gedragsregels voor medewerkers zijn nog beperkt ontwikkeld.

Wat dit betekent

Beperkte borging verhoogt het risico op verstoringen, auditbevindingen en onduidelijkheid bij incidenten.

Indicator **48/100**

Advies voor vervolgstap

Rond de Intune-implementatie af en verbind deze met sterkere identity-beveiliging, formele beheerprocessen en praktische security-awareness.

UPTIME

ORANJE

De dagelijkse beschikbaarheid van de ICT-omgeving is overwegend redelijk, maar het herstelvermogen en de beheersing van kwetsbaarheden zijn nog beperkt aantoonbaar ingericht.

WAAROM ORANJE?

[Bedrijf] beschikt over meerdere beschikbaarheidsvoorzieningen en de omgeving functioneert in de praktijk doorgaans, maar er zijn ook verstoringen geweest in onder andere CoRe, website, docentenapp en telefonie. Daarnaast ontbreken duidelijke hersteldoelstellingen, volledige zekerheid over back-ups en aantoonbare restore-tests, waardoor de continuïteit bij grotere uitval minder voorspelbaar is.



Beschikbaarheid	Herstelvermogen	Kwetsbaarheid
70	40	50

Bevindingen

- De infrastructuur beschikt over redundantie, maar applicaties en werkplekdiensten kennen periodieke verstoringen.
- Back-updekking, hersteltermijnen en restore-tests zijn onvoldoende aantoonbaar vastgelegd.
- Verouderde hardware, RDSH-afhankelijkheid en leveranciersafhankelijkheid vergroten de impact van storingen.

Wat dit betekent

Onvoldoende geteste continuiteitsmaatregelen vergroten de kans op langere uitval bij verstoringen.

Indicator **53/100**

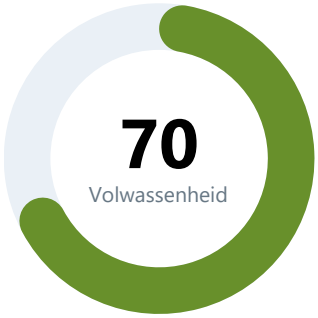
Advies voor vervolgstap

Leg per kritieke dienst hersteldoelstellingen en back-upverantwoordelijkheden vast en toets periodiek of herstel binnen de gewenste termijn daadwerkelijk mogelijk is.

FINANCIEEL

GROEN

[Bedrijf] heeft redelijk inzicht in de totale ICT-uitgaven, maar kan kosten nog niet overal eenvoudig herleiden naar dienstverlening, prestaties en marktwaarde.



WAAROM ROOD?

De totale ICT-uitgaven sluiten redelijk aan op de begroting en de belangrijkste leverancierskosten zijn inzichtelijk, maar de kostentoerekening en variabele meerwerkkosten beperken de transparantie en voorspelbaarheid. Marktconformiteit kan op basis van de beschikbare informatie nog onvoldoende objectief worden vastgesteld.

Transparantie	Voorspelbaarheid	Markconformiteit
80	60	70

Bevindingen

- ICT-kosten worden niet altijd eenduidig geboekt en zijn daardoor lastig volledig aan diensten en leveranciers toe te rekenen.
- Het totaalbudget is redelijk voorspelbaar, maar aanvullende tickets, projecten en maatwerk zorgen voor variabele kosten.
- Kostenstijgingen en mogelijke licentie-overcapaciteit geven aanleiding tot toetsing, maar marktconformiteit is nog niet onderbouwd met benchmarks of vergelijkbare offertes.

Wat dit betekent

Beperkte voorspelbaarheid maakt het lastiger om kosten goed te sturen en keuzes te verantwoorden.

Indicator **53/100**

Advies voor vervolgstap

Breng alle ICT-kosten in één uniform kostenmodel samen en voer daarna een gerichte markttoets uit op de belangrijkste leveranciers en diensten.

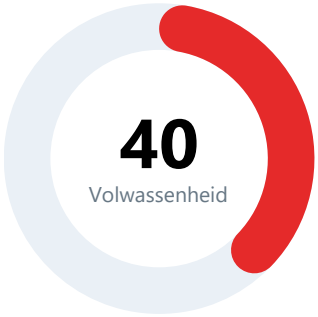
AI

ROOD

AI wordt binnen [bedrijf] al beperkt toegepast, maar beleid, opleiding en centrale sturing lopen nog achter op het feitelijke gebruik.

WAAROM ROOD?

Er is aantoonbaar gebruik van onder andere Claude, ChatGPT en Copilot en medewerkers zien praktische toepassingen, maar structurele AI-training ontbreekt en formeel beleid was tijdens de inventarisatie nog in ontwikkeling. Daardoor is het gebruik vooral experimenteel en nog beperkt organisatorisch geborgd.



AI-geletterdheid	Beleid	Gebruik
35	35	50

Bevindingen

- Medewerkers gebruiken AI al voor onder meer tekst, samenvattingen en administratieve ondersteuning.
- Structurele AI-training en gedeelde richtlijnen zijn nog niet ingericht.
- SKVR werkt aan AI-beleid, maar risico's rond data, compliance en security zijn nog beperkt uitgewerkt.

Wat dit betekent

Zonder heldere kaders ontstaat risico op ongewenst delen van data, onjuiste output en onvoldoende naleving van eisen.

Indicator **40/100**

Advies voor vervolgstap

Stel een compact AI-beleid vast, organiseer basistraining en faciliteer een beperkt aantal veilige en praktisch bruikbare AI-toepassingen.