Wat kost ICT beheer uitbesteden?

https://aucuba.nl/kennisbank/uncategorized/wat-kost-ict-beheer-uitbesteden/

De kosten voor het uitbesteden van ICT beheer variëren sterk en hangen af van bedrijfsgrootte, aantal werkplekken, complexiteit van je infrastructuur en het gewenste serviceniveau. MKB-bedrijven betalen gemiddeld tussen de 50 en 150 euro per werkplek per maand voor complete ICT-dienstverlening, waarbij kleinere bedrijven vaak relatief meer betalen per medewerker. Deze investering omvat meestal monitoring, helpdesk, updates, back-ups en beveiliging, maar de exacte invulling verschilt per aanbieder en pakket.

Wat bepaalt de prijs van uitbesteed ICT beheer?

De prijs van uitbesteed ICT beheer wordt bepaald door vijf hoofdfactoren: bedrijfsgrootte, aantal werkplekken, complexiteit van de infrastructuur, gewenst serviceniveau en type ondersteuning. Grotere organisaties betalen vaak minder per werkplek door schaalvoordelen, terwijl complexe systemen met specifieke software of industriële toepassingen hogere kosten met zich meebrengen.

Het aantal werkplekken is een **directe kostenfactor** omdat elke werkplek beheer, monitoring en ondersteuning vereist. Bedrijven met 5-10 medewerkers betalen verhoudingsgewijs meer per werkplek dan organisaties met 50+ medewerkers. Dit komt doordat vaste kosten zoals monitoring-tools en basisinfrastructuur over minder werkplekken verdeeld worden.

De complexiteit van je ICT-infrastructuur speelt een belangrijke rol in de prijsbepaling. Standaard kantooromgevingen met Office-pakketten en cloudopslag zijn goedkoper te beheren dan omgevingen met specifieke branchesoftware, meerdere locaties of strenge compliance-eisen. Ook de aanwezigheid van servers, speciale netwerkapparatuur of legacy-systemen verhoogt de beheerkosten.

Het gewenste serviceniveau bepaalt welke diensten je afneemt en hoe snel je geholpen wordt. Basis servicepakketten met kantooruren support zijn goedkoper dan 24/7 beschikbaarheid met gegarandeerde responstijden. Ook de keuze tussen reactief beheer (problemen oplossen als ze ontstaan) en proactief beheer (preventief onderhoud en monitoring) beïnvloedt de prijs aanzienlijk.

Hoeveel betalen MKB-bedrijven gemiddeld voor ICT beheer?

MKB-bedrijven betalen gemiddeld tussen de 50 en 150 euro per werkplek per maand voor **complete ICT-dienstverlening**. Kleine ondernemingen met 5-10 medewerkers komen vaak uit op 75-150 euro per werkplek, terwijl middelgrote organisaties met 50+ werknemers eerder 50-100 euro per werkplek betalen door schaalvoordelen.

Voor een klein bedrijf met 10 medewerkers betekent dit maandelijkse kosten tussen de 750 en 1.500 euro voor complete ICT-ondersteuning. Dit omvat meestal helpdesk, monitoring, updates, back-ups en basis beveiliging. Bedrijven die kiezen voor uitgebreide managed services met strategisch advies en projectmanagement betalen vaak 25-50% meer.

De prijsverschillen tussen basis servicepakketten en uitgebreide oplossingen zijn aanzienlijk. Een basispakket met helpdesk tijdens kantooruren en maandelijkse updates kost ongeveer 50-75 euro per werkplek. Een compleet managed service provider pakket met proactieve monitoring, strategisch advies en snelle responstijden loopt op tot 100-200 euro per werkplek.

Branche en locatie beïnvloeden ook de prijzen. Bedrijven in de Randstad betalen gemiddeld 10-20% meer dan in andere regio's. Sectoren met specifieke compliance-eisen zoals zorg of financiële dienstverlening rekenen op 20-40% hogere kosten door extra beveiligingsmaatregelen en specialistische kennis.

Welke prijsmodellen gebruiken ICT-beheerders?

ICT-beheerders hanteren vier hoofdprijsmodellen: per werkplek per maand, all-in abonnementen, pay-per-use en hybride constructies. Het meest voorkomende model is de prijs per werkplek per maand, waarbij je een vast bedrag betaalt voor elke medewerker met toegang tot ICT-diensten.

Het **per werkplek model** biedt voorspelbare kosten en schaalt makkelijk mee met je organisatie. Je betaalt een vast maandbedrag per gebruiker, ongeacht het daadwerkelijke gebruik. Dit model werkt goed voor bedrijven met stabiele personeelsbezetting en standaard ICT-behoeften. Het nadeel is dat je ook betaalt voor werkplekken die weinig ondersteuning nodig hebben.

All-in abonnementen bieden complete ICT-dienstverlening voor een vast maandbedrag, ongeacht het aantal werkplekken of gebruiksintensiteit. Dit model past bij kleine bedrijven tot ongeveer 20 medewerkers die zekerheid willen over hun ICT-kosten. Grotere organisaties betalen met dit model vaak te veel omdat ze de schaalvoordelen missen.

Pay-per-use modellen rekenen af op basis van daadwerkelijk gebruik, zoals aantal support-tickets of gebruikte uren. Dit kan voordelig zijn voor bedrijven met weinig ICT-problemen, maar de kosten kunnen snel oplopen bij complexe issues. De onvoorspelbaarheid maakt budgettering lastig, waardoor dit model minder populair is voor structureel beheer.

Hybride constructies combineren elementen van verschillende modellen, bijvoorbeeld een basisabonnement met extra kosten voor specifieke diensten. Veel bedrijven kiezen voor een vaste prijs per werkplek voor standaard diensten, aangevuld met uurtarieven voor projecten of specialistisch werk. Dit biedt flexibiliteit terwijl de basiskosten voorspelbaar blijven.

Wat zit er precies in een ICT-beheerpakket?

Een standaard ICT-beheerpakket omvat monitoring van systemen, helpdesk ondersteuning, software-updates, back-ups, basis beveiliging en gebruikersbeheer. Deze **kerndiensten** vormen de basis van elk beheerpakket, waarbij de exacte invulling en serviceniveaus verschillen tussen aanbieders en prijsklassen.

Monitoring en proactief beheer betekent dat je systemen 24/7 in de gaten gehouden worden op prestaties en mogelijke problemen. De systeembeheerder krijgt automatisch meldingen bij afwijkingen en kan vaak problemen oplossen voordat gebruikers er last van hebben. Helpdesk ondersteuning varieert van basis email-support tijdens kantooruren tot 24/7 telefonische bereikbaarheid met remote assistance.

Back-ups en disaster recovery zijn standaard onderdelen, maar de frequentie en bewaartermijn verschillen sterk. Basispakketten maken dagelijkse back-ups met 7 dagen historie, terwijl uitgebreide pakketten meerdere back-ups per dag maken met maanden of jaren aan historie. Ook de snelheid waarmee data hersteld kan worden verschilt aanzienlijk.

Uitgebreide dienstverlening voegt strategisch advies, projectmanagement, licentiemanagement en cybersecurity assessments toe. Deze diensten zijn vooral waardevol voor groeiende bedrijven die hun ICT willen professionaliseren. Ook 24/7 support, gegarandeerde responstijden en on-site bezoeken horen vaak bij premium pakketten.

Wat vaak niet standaard is: hardware vervanging, software licenties, grote projecten zoals migraties, en support buiten normale werktijden bij basispakketten. Ook specialistisch werk zoals custom programmering of integraties valt meestal buiten standaard beheercontracten.

Zijn er verborgen kosten bij het uitbesteden van ICT?

Ja, bij het uitbesteden van ICT kunnen verschillende **aanvullende kosten** ontstaan die niet altijd in de basisprijzen zijn opgenomen. De belangrijkste zijn implementatiekosten, software licenties, hardware vervangingen, support buiten kantooruren en projectwerk zoals migraties of grote updates.

Implementatiekosten ontstaan bij de start van een beheercontract. De ICT-partner moet je omgeving leren kennen, documentatie maken en mogelijk systemen aanpassen aan hun beheerstandaarden. Deze eenmalige kosten variëren van enkele honderden tot duizenden euro's, afhankelijk van de complexiteit van je omgeving.

Software licenties vormen vaak een substantiële kostenpost die los staat van beheerkosten. Denk aan Microsoft 365, antivirussoftware, back-up oplossingen en monitoring tools. Sommige beheerders bundelen basis licenties in hun pakketten, anderen rekenen alles apart door. Vraag altijd specifiek welke licenties wel en niet zijn inbegrepen.

Hardware vervanging en uitbreiding valt zelden onder standaard beheercontracten. Als een server, firewall of werkstation vervangen moet worden, zijn de aanschafkosten voor jouw rekening. Wel kan de beheerder adviseren over timing en specificaties, wat op lange termijn kosten kan besparen door betere inkoop.

Voor transparante prijsafspraken is het belangrijk om een gedetailleerde Service Level Agreement (SLA) te hebben. Vraag naar een complete lijst van diensten die wel en niet zijn inbegrepen, uurtarieven voor meerwerk, en voorwaarden voor support buiten kantooruren. Let ook op automatische prijsverhogingen en opzegtermijnen in het contract.

Wanneer is ICT uitbesteden financieel voordeliger dan intern beheer?

ICT uitbesteden wordt financieel voordeliger dan intern beheer wanneer je minder dan 40-50 werkplekken hebt, omdat de kosten voor een fulltime ICT-medewerker dan niet opwegen tegen de voordelen. Het **omslagpunt** ligt meestal rond een jaarsalaris van 45.000-60.000 euro voor een ICT-beheerder, wat overeenkomt met 750-1.000 euro per werkplek per jaar aan uitbestedingskosten.

De totale kosten van een interne ICT-medewerker omvatten meer dan alleen salaris. Denk aan werkgeverslasten (20-30% bovenop bruto salaris), opleidingskosten (3.000-5.000 euro per jaar),

vervanging bij ziekte of vakantie, en werkplekinrichting. Een ICT-beheerder met een bruto jaarsalaris van 45.000 euro kost werkelijk ongeveer 65.000-70.000 euro per jaar.

Bij uitbesteding betaal je alleen voor de diensten die je afneemt, zonder zorgen over ziekte, vakantie of kennisveroudering. Een MSP heeft specialisten voor verschillende gebieden, waar een enkele interne medewerker niet alles kan weten. Dit verschil in expertise wordt belangrijker naarmate ICT complexer wordt.

Schaalbaarheid is een belangrijk financieel voordeel van uitbesteding. Bij groei of krimp pas je eenvoudig het aantal werkplekken in je contract aan. Met intern personeel zit je vast aan vaste kosten, ook als het werk afneemt. Ook bij piekbelasting of grote projecten schaalt een externe partner makkelijker op zonder structurele kostenverhoging.

Het omslagpunt verschuift ook door factoren als complexiteit van je ICT, beschikbaarheidseisen en groeiplannen. Bedrijven met 24/7 operaties hebben eerder baat bij uitbesteding vanwege de hoge kosten van continue interne dekking. Snel groeiende bedrijven profiteren van de flexibiliteit en brede expertise van een externe partner zonder steeds nieuwe specialisten te hoeven aannemen.

De beslissing om ICT beheer uit te besteden draait niet alleen om directe kosten, maar ook om de waarde van professionele ondersteuning, continue beschikbaarheid van expertise en de mogelijkheid om je te focussen op je kernactiviteiten. Voor veel MKB-bedrijven wegen deze voordelen ruimschoots op tegen mogelijk hogere directe kosten. Bij Aucuba helpen we je graag met een eerlijke vergelijking tussen intern en uitbesteed beheer, zodat je de beste keuze voor jouw situatie kunt maken. Neem contact met ons op voor een vrijblijvend adviesgesprek over jouw ICT-beheer mogelijkheden.