Downloaded from UvA-DARE, the institutional repository of the University of Amsterdam (UvA)
http://dare.uva.nl/document/88642

File ID	88642
Filename	Inhoud

SOURCE (OR PART OF THE FOLLOWING SOURCE):

Type	Dissertation
Title	Decision- en controlfactoren voor IT-sourcing
Author	G.P.A.J. Delen
Faculty	Faculty of Science
Year	2005
Pages	233
ISBN	9077212469

FULL BIBLIOGRAPHIC DETAILS:
http://dare.uva.nl/record/173286

Copyright

It is not permitted to download or to forward/distribute the text or part of it without the consent of the author(s) and/or copyright holder(s), other than for strictly personal, individual use.

UvA-DARE is a service provided by the library of the University of Amsterdam (http://dare.uva.nl)

Inhoud

Inleiding en verantwoording vii

Deel I: ACHTERGROND 1

1 IT en IT-management 3
1.1 De ontwikkeling van IC-technologie 3
1.2 De ontwikkeling van IT-management 5

2 Sourcing: begrippenkader 15
2.1 Outsourcing, insourcing en andere vormen van sourcing 15
2.2 Shared services 18
2.3 Domeinen van sourcing 20
2.4 Waardeketens en ketenintegratie 22
2.5 De netwerksamenleving 24

3 IT-sourcing 27
3.1 Van systeembeheer naar sourcing 27
3.2 Domeinen van IT-sourcing 28
3.3 Motieven voor IT-sourcing 31
3.4 Waarom is IT-sourcing zo bijzonder? 32
3.5 Off-shore sourcing 33
3.6 Literatuuronderzoek 35

Deel II: HYPOTHESE 43

4 Decisionfactoren voor sourcing 47
DF1 Planmatige aanpak van het sourcingproces 48
DF2 Een positieve business case voor uitbesteding 50
DF3 Een positieve business case voor inbesteding 54
DF4 Ontvlechtbaarheid van processen 55
DF5 Goed opdrachtgeverschap 60
DF6 Sourcingkennis 68

5 Controlfactoren voor sourcing 71
CF1 Planmatige aanpak van het sourcingproces 72
CF2 en CF3 Positieve business case voor uitbesteding en inbesteding 73
CF41 Zorgvuldige overdracht van personeel 73
CF42 Overdracht van middelen 81
CF43 Goede begeleiding van de gebruikers 82
CF51 Een degelijk contract 83
CF52 Heldere financiële afspraken 86
CF53 Performance management 87
CF6 Kennisbehoud 91

6 Factoren voor follow-upsourcing en back-sourcing 93
6.1 Positionering follow-upsourcing en back-sourcing 93
6.2 Factoren voor follow-upsourcing 95
6.3 Factoren voor back-sourcing 98

Deel III: VELDONDERZOEK 101

7 Decision- en controlfactoren in de praktijk: een casestudie 103
7.1 Onderzoeksmethode 103
7.2 Cases uit de overheid 110
7.3 Cases uit de zakelijke dienstverlening 127
7.4 Cases uit de handel en industrie 150
7.5 Samenvatting cases 165

Deel IV: RESULTATEN 167

8 Meer inzicht in de sourcingfactoren 169
8.1 Evaluatie van de sourcingfactoren in de cases 169

9 Sturen met decision- en controlfactoren 177
9.1 Invloed van de individuele factoren 177
9.2 De sourcingfactorenmonitor 179
9.3 Case Nederlands Bureau voor Toerisme en Congressen 183

10 Samenvatting en conclusies 189
10.1 Samenvatting 189
10.2 Conclusies 196
10.3 Suggesties voor vervolgonderzoek 196

11 Summary in English 199
11.1 Hypothesis: the sourcing factors 199
11.2 Field survey: eighteen cases 203
11.3 Synthesis: the sourcing-factors monitor 204

Literatuurlijst 207

Bijlage A Afkortingen 215

Bijlage B Economische betekenis van sourcing 217

Bijlage C Formulieren 225

Trefwoordenlijst 231