

# LEVERANCIERSMANAGEMENT NIEUWE STIJL THEMAOCHTEND



**Datum:** 22 april 2015

**Plaats:** Utrecht, Jaarbeurs Overheid 360°

## TERUGBLIK

Deze themabijeenkomst, georganiseerd door IMG100.000+ i.s.m. VIAG en KING, vond plaats tijdens Overheid 360° (v/h de beurs Overheid en ICT). De bijeenkomst was besloten, niet bestemd voor leveranciers. Er waren 25 deelnemers: vertegenwoordigers van gemeenten en een enkele provincie.

Gastheer, namens het bestuur van IMG100.000+: Hans Weststrate

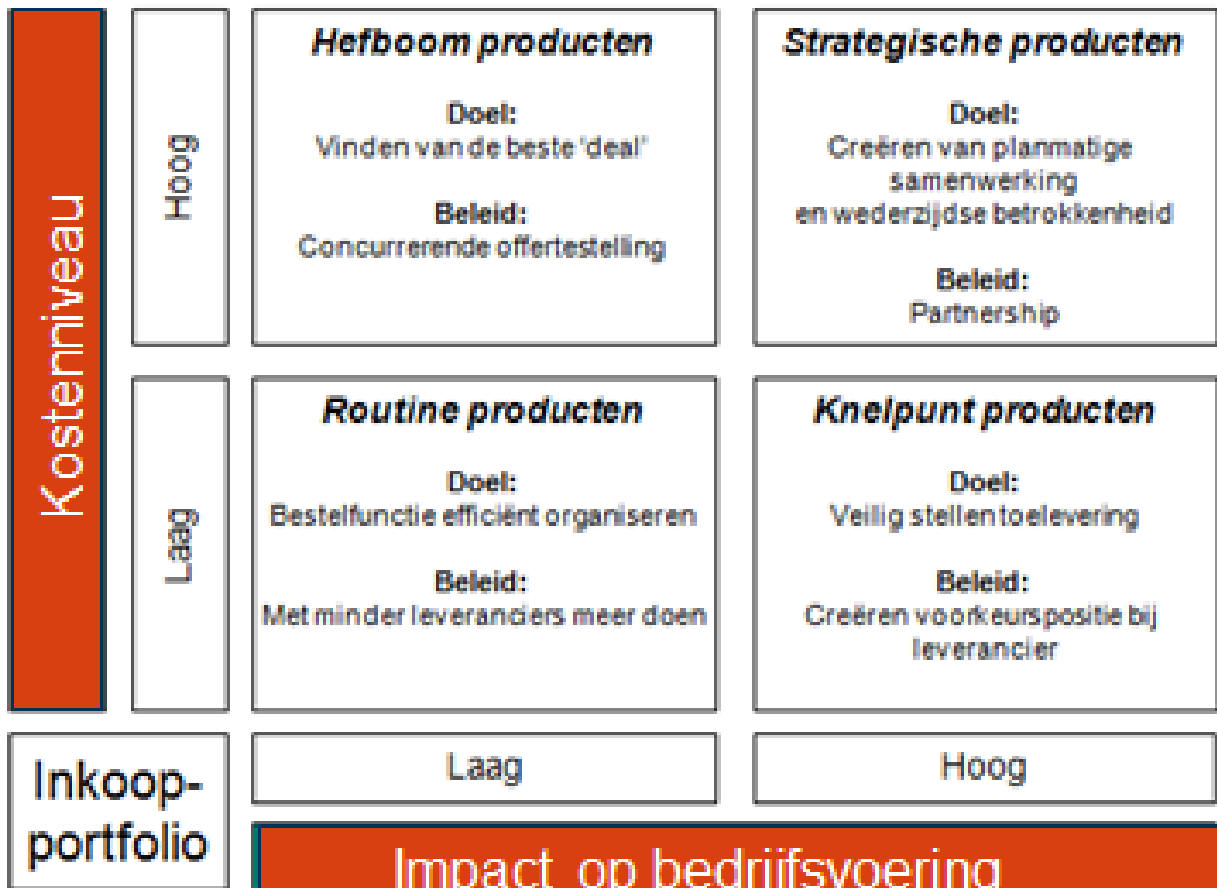


### Inleiding door Kees Groeneveld (VNG/KING)

Elke leverancier doet aan CRM, maar hoe houden wij leveranciers in de gaten, hebben wij daarvoor ook een systeem? Dat zou toch wel de moeite lonen: het gaat om € 1,2 mrd per jaar aan gemeentelijke ICT-uitgaven.

KING werkt aan leveranciersmanagement om daarmee het gemeentelijke opdrachtgeverschap te versterken. In de presentaties komen verschillen instrumenten aan bod en wordt de ervaring van Tilburg, Den Haag en KING gedeeld.

Groeneveld positioneert Leveranciersmanagement als volgt:



## Leveranciersmanagement en ICT opdrachtgeverschap: Een stip aan de horizon

Inleiding door Heidi Vos en Alexander van Holstein, Tilburg / IMG100.000+



**We kennen de markt**

- Oligopolie leveranciers
- Portfolio, strategische leveranciers

**We zoeken de samenwerking**

- Gezamenlijke standaarden, inkoopvoorwaarden, processen uitdenken
- Partnership leverancier
- 85, 100.000+, KING, GBI

**We kopen dat wat nodig is**

- Visie
- Ontwikkeling gemeente, Wensen afdelingen
- Standaarden

**We zijn in control bij inkopen**

- Aanbestedingen
- Contractmanagement
- Inkoopvoorwaarden

Nederland gaat efficiënt en effectief om met ICT, maar dat geldt niet voor de Nederlandse overheid die op dit punt, internationaal gezien, slecht presteert. Dat gegeven gaf Tilburg aanleiding een proactief beleid met betrekking tot ICT-leveranciers in gang te zetten. Daarvoor vrijgemaakte Heidi Vos licht toe, hoe dit beleid uitgaat van 4 pijlers: 1. kennen van de markt; 2. samenwerking zoeken, m.b.t. inkoopvoorwaarden en het inrichten van een scherp inkoopproces; 3. kopen wat echt nodig is, en 4. in control zijn bij inkopen, kijken naar de Total Cost of Ownership (met de TCO-applicatie GEMSS), hanteren van KPI's en SLA-rapportages.

## CLM Gemeente Den Haag

Inleiding door Louis Lasance en Orçun Külcü, Den Haag

De Haag bespaarde in 2013 bijna € 900.000 op een totaal van € 30-50 mln aan ICT-uitgaven, dankzij een uitgekiend leveranciersmanagement. Gemeentelijke inkopers zijn laag ingeschaald, als je dat vergelijkt met inkopers van grote bedrijven. Centraliseer daarom de schaarse inkoopdeskundigheid en breng ICT, business en inkoop samen. Beleg dat hoog in de organisatie, bij directie, wethouder, CIO, of gemeentesecretaris met doorzettingsmacht. Het kan voordelig zijn, in te kopen via één reseller – dat spaart een boel rompslomp uit.

Breng eerst alle contracten in beeld: Den Haag ontdekte heel veel 'vergeten' contracten. Bundel de aanwezige kennis op alle aspecten, ook het juridische: je staat tegenover bedrijven die soms wel 50 topjuristen in dienst hebben (Centric). Dicht de kloof tussen ICT en Business. Breng het leveranciersmanagement langzaam maar duurzaam op gang. Er moeten nog al eens heilige huisjes worden afgebroken en samenwerken gaat niet vanzelf. Ga strakker sturen op het inkoopproces.

Samengevat:

- Bundel alle krachten op het gebied van Inkoop, Licenties & CLM
- Zoek zo hoog mogelijk steun in organisatie (Strategisch draagvlak)
- Zie het niet als een taak of klus 'erbij'
- Start bij inventarisatie alle licenties en contracten
- Ga door met inrichten CLM bij een selectie strategische contracten
- Blijf het monitoren en neem de tijd -> Beter langzaam maar duurzaam dan ad hoc!
- Belangrijkste: zoek en benoem medewerkers op alle niveaus die boeiend vinden om deze onderdelen te verbeteren.
- Leestip: *Informatieprofessional 3.0* van Rick Maes.

## De werkelijkheid is complex

Kees Groeneveld liet de GEMMA referentiecomponenten zien met bijbehorend > 160 leveranciers. Die componenten moeten samenwerken. Dat vraagt om standaarden. Een standaard volgen garandeert nog niet 'plug & play'. Er zullen vaak aanvullende 'standaarden' nodig zijn. KING streeft naar complete standaarden; .

Leveranciers ondersteunen vaak maar voor een deel van een veelomvattende standaard. De software catalogus is een tool om er achter te komen wat ondersteund wordt. Pas op bij combinaties van componenten van verschillende leveranciers die nog niet eerder vertoond zijn. KING gaat het met uitbreiding van de software catalogus beter mogelijk maken ook op dit punt ervaringen uit te wisselen en elkaar te waarschuwen. Vraag een leverancier altijd om testrapporten.

Gebruikersverenigingen hebben vaak beperkte macht en gaan veelal over specifieke applicaties, de techniek, de operationele voortgang. Maar niet over tactische en strategische zaken.



GEMMA software-Componenten, veelal van verschillende leveranciers, die niettemin moeten samenwerken

### De aanpak en de speerpunten van VNG/KING

Stel je doelen vast:

- Ontwikkelen, adopteren, bouwen en implementeren van standaarden en nieuwe functionaliteiten (decentralisaties, Corv, ...)
- Aanbod transparant maken door inzet van [www.softwarecatalogus.nl](http://www.softwarecatalogus.nl) (en tevens de vraagkant transparant maken door gemeenten hun IT landschap in te laten voeren).
- Toetsen of leveranciers afspraken nakomen m.b.v. compliancy test ([www.stufstestplatform.nl](http://www.stufstestplatform.nl) / Geonovum Platform etc.)
- Vraagbundeling en daardoor transparantie
- Continuïteit verzekeren (escrow-bepalingen)

Concretiseer afspraken:

- Vastleggen in convenant (Hoofdconvenant, thematisch convenant en per specifieke afspraak (standaard e/o ontwikkeling) een addendum met doelstelling, doorlooptijd, realisatiedata, Norm-criteria.
- Transparantie op KING website
- Creëren level-playing field: Leverancierssessies zodat iedereen op hetzelfde moment over dezelfde informatie kan beschikken.
- Aanspreken op gedrag en voortgang realisatie (1:1 bezoeken). Strakke aansturing.
- Toepassen van ranking principes

Ontwikkelingen vanaf 2012 naar 2020:

- 160 convenanten + Addenda
- 13 standaarden + SW Catalogus (Transparantie) + compliancy
- Landelijke voorzieningen + doorontwikkeling
- Doorontwikkeling van standaarden
- Winstpakkers (Vraag en aanbod)
- Strakker sturen op compliancy en SW Catalogus
- Combinaties van bewezen toepassingen SW Catalogus
- Samenwerkingsmodellen / Cloud (Shared Services Organisaties)
- Publiciteit: gunstige, maar ook ongunstige beoordelingen openbaar maken- ICT Inkoop-, leverings- en acceptatievoorwaarden.

- Rechtvaardige, gunstige licentievoorwaarden; overdraagbaarheid licenties
- gezamenlijk aanbesteden
- stappenplan
- kennisniveau bij leveranciers vergroten zodat zij klantgericht en dienstbaar kunnen opereren
- gedachte: vliegende brigade om problemen op te lossen -koppelvlakken (Centric) publiceren

## **Er is nog veel te winnen**

Henri Rauch, VNG/KING: het gaat weer beter in de ICT branche, er gaat veel geld in om. VNG/KING en samenwerkende gemeenten zijn al goed op weg. Naar nieuw shared service organisaties, die leren van wat er in eerdere en bestaande samenwerkingsverbanden goed en niet goed is gegaan. KING werkt aan een overzicht van geëvalueerde SSC's in de gemeentemarkt

Blijft het feit, zo blijkt ook uit de discussies, dat applicatielandschappen verschillend zijn. Soms liggen gemeenten vóór op de standaard van VNG/KING, bijvoorbeeld e-Formulieren van Tilburg. Er is nog veel meer standaardisatie nodig. Dat begint al bij minder 'couleur local' in de plaatselijke regelgeving en strakkere afspraken binnen de eigen organisatie.

## **Reageren en meedoen**

IMG100.000+ nam het initiatief voor deze themaochtend, maar alle gemeenten kunnen meewerken met KING. Reacties zijn welkom bij [kees.groeneveld@kinggemeenten.nl](mailto:kees.groeneveld@kinggemeenten.nl) (KING) en bij [kees.duijvelaar@vng.nl](mailto:kees.duijvelaar@vng.nl) (ambtelijk secretaris IMG100.000+).