

Een aanbesteding is meestal geen eenvoudige zaak. Een team van mensen werkt zich uit de naad om de aanbesteding zo goed mogelijk te verzorgen en het ultieme resultaat is natuurlijk dat je de kwalitatief beste leverancier krijgt tegen gunstige kosten. Een grote verantwoordelijkheid en als het is gelukt, is het even feest. De contracten worden opgesteld en ondertekend en dan? Dan gaat iedereen op de oude voet door. Niet altijd, maar wel te vaak. En dat is een gemiste kans, stelt Octavia Siertsema. Zij pleit dan ook voor goede afstemming tussen de afdeling Inkoop en de afdeling Facilitair.

Het lijkt heel vanzelfsprekend, deze relatie, maar te vaak zie ik dat het niet gebeurt. In zekere zin is het ook begrijpelijk. Vaak werkt de facilitair manager al jaren naar volle tevredenheid samen met een bepaalde leverancier. Maar dan komt er een nieuwe aanbestedingsronde, al dan niet Europees. Dat is veel werk, ingewikkeld werk ook. En het is werk dat de inkoop of de inkoopafdeling regelt. Natuurlijk is er wel overleg met de afdeling Facilitair, maar toch, het zijn twee verschillende werelden.

Na afloop van de procedure is de afdeling Inkoop zeer tevreden en leunt ze op dit vlak even achterover. Over vier jaar immers is er pas weer een ronde, tenzij er grote problemen zijn. En de afdeling Facilitair gaat verder met een al dan niet nieuwe leverancier, op de wijze zoals ze altijd al gedaan hebben, want dat ging toch goed. Het contract? Dat verdwijnt in een la om er pas vier jaar later uit te komen. Soms eerder, maar dan zijn er problemen en dan zie je te laat wat de afspraken in het contract zijn.

Leesvriendelijkheid

Een contract wordt meestal hoog in de organisatie getekend. Misschien is dat ook de reden dat de taal niet uitnodigt tot lezen. Juist daarom is het essentieel om voor de

Contractbeheer is z



In het werkdocument moeten de essenties staan van wat van de leverancier verwacht wordt:

- De begin- en einddatum
- Wat wordt er geleverd/uitgevoerd
- Evaluatiemomenten
- Opzegtermijn
- Informatiemomenten
- Bedragen, indexering en betaling.
- Klachtenprocedure
- Rapportages
- Eventuele zaken in jaar 2 en 3
- Eventuele bijzondere bepalingen

Zaak van Inkoop en Facilitair

werkvloer, die tenslotte met dit contract moet werken, een 'leesvriendelijke' versie te maken en die met elkaar door te nemen, dus zowel de afdeling Inkoop als de afde-

zij per kwartaal de vloer een extra schrobbeurt geven met dit apparaat. Op de werkvloer is iedereen echter gewend aan de bestaande uitstraling van de vloer, je werkt

erg voor de hand te liggen, maar uit praktijkervaring weet ik dat dit gebeurt. Niet uit kwade wil, integendeel, maar juist omdat het altijd zo gedaan wordt als het altijd al gedaan werd.

In een goede zakelijke relatie informeer je elkaar

ling Facilitair. In het contract worden niet alleen afspraken gemaakt over de dienstverlening en het product, maar er kan ook instaan wat er in het tweede of derde jaar zal veranderen, beleidsmaatregelen dus. Het zou toch jammer zijn als die afspraken, die bij het maken van een contract belangrijke onderdelen waren, zomaar in het luchtledige verdwijnen.

En geloof me, dat gebeurt heel vaak. Aan het eind van de rit sta je elkaar dan een beetje vreemd aan te kijken. Je zou kunnen zeggen dat dit de verantwoordelijkheid is van de leverancier, maar je hebt als contractbeheerder ook je verantwoordelijkheden. En, als je het zelf niet weet, kun je bijvoorbeeld ook de rapportages niet goed doen en kun je geen klachten afhandelen. De leverancier krijgt dan geen kans om zich te verbeteren. En uiteindelijk is dat toch wat we met elkaar willen: een betere kwaliteit.

Werkdocument

De 'leesvriendelijke' versie van het contract is in feite een werkdocument. Dat werkdocument behoort bij de kwaliteitsbewaking. Bij de aanbesteding heeft je eigen organisatie immers de kwaliteitseisen weer eens op een rijtje gezet en daar een leverancier bij gezocht. Een voorbeeld: stel dat je gebouw wordt schoongemaakt voor een extern bedrijf. In de aanbesteding is nadrukkelijk gevraagd naar een methode om de linoleumvloeren schoon en glanzend te houden. Daardoor geeft je bedrijf mede een frisse aanblik en daar ontbrak het nogal eens aan de afgelopen jaren. De keus valt op een schoonmaakbedrijf met een speciale schrobmachine en in het contract staat dat

er al jaren op. Dus valt het ook niet op als die schrobbeurt niet gedaan wordt. Er is immers geen verschil te merken? Maar het staat wel in de afspraken die iedereen vervolgens vergeten is. Nu lijkt dit voorbeeld

Bespreking

Daarom pleit ik ook voor een heldere bespreking over het nieuwe contract met alle betrokkenen. Daarmee investeer je in de toekomst. Wie het contract als werkdocument wil gebruiken, moet weten wat de afspraken zijn: de werkafspraken, de doelstellingen, de evaluatiemomenten, de vorm

Inkoop en Facilitair zitten elkaar vaak in de weg, maar als je beseft dat je samen hetzelfde doel nastreeft, dan verdwijnt de frictie. Ook tijdens de contractperiode zou er regelmatig overleg moeten zijn tussen Inkoop en Facilitair. Dan weet je na vier jaar wat je wensen zijn en kan het huidige contract dienen als basis voor de volgende aanbesteding. Op die manier hoef je niet steeds opnieuw het wiel uit te vinden.





van rapporteren en de klachtenprocedures. Belangrijke zaken, juist op het moment dat het misgaat. Het is in feite net zoals bij functioneringsgesprekken met medewerkers: alleen als je een dossier hebt opgebouwd, kun je maatregelen nemen. Stel nu dat de nieuwe leverancier niet voldoet

Maar door de afspraken duidelijk te hebben, verbeter je samen de kwaliteit.

Meten is weten

Er valt een belangrijk woord: bij houden. Meten is weten en dat geldt ook hier. Je moet de zaken opschrijven en ook daarover

de gewone communicatie dus nog steeds noodzakelijk, van levensbelang zelfs. We zouden het door de procedures bijna vergeten. In een goede zakelijke relatie, en wie wil die niet met zijn leverancier, informeer je elkaar. Want nogmaals, je gaat allebei voor kwaliteit en je werkt aan hetzelfde doel, alleen vanuit een ander uitgangspunt. Maar je bent bij elkaar gekomen in het contract en je wilt dus ook graag verder met elkaar. Vanuit die basishouding toon je respect voor elkaar en benader en behandel je elkaar zoals je zelf behandeld wenst te worden. ■

Een contract wordt meestal hoog in de organisatie getekend. Misschien is dat ook de reden dat de taal niet uitnodigt tot lezen

aan je wensen, dan wil je het contract ontbinden. Dat kan echter alleen als je klachten onderbouwd zijn. Zomaar 'een gevoel' dat het niet zo lekker loopt, is niet genoeg. Door het contract als werkdocument te gebruiken en dat ook goed bij te houden, doe je aan contractbeheer. Dat is geen motie van wantrouwen naar je leverancier, dat is gewoon zakelijk handelen. Daarnaast is het je eigen kwaliteitscontrole. Bovendien zie je in de praktijk dat de leverancier het laatste jaar altijd een tandje harder loopt, want die wil het contract graag houden. Dat is een bekend gegeven dat ook niet erg is.

zijn wensen en eisen opgenomen in het contract. Dat is niet ingewikkeld en wat mij betreft hoeft je er ook geen duur contractbeheersysteem voor aan te schaffen. In een eenvoudig Word- of Exceldocument kun je de gegevens gewoon bijhouden, als je het maar doet! Overigens moet de leverancier dat ook doen, voor de eigen rapportages en om te kijken wat er gebeurd is als er klachten zijn. Want die zijn er om op te lossen. Daarbij is het wel van het grootste belang dat je de klachten aan elkaar meldt. Soms is het een klein ding dat zo op te lossen is. Behalve alle formele zaken is



Octavia Siertsema

is zelfstandig aanbestedingsdeskundige en inkoopadviseur. Zij is werkzaam in haar eigen bedrijf: Octavia Siertsema Inkoopcoaching & Training.