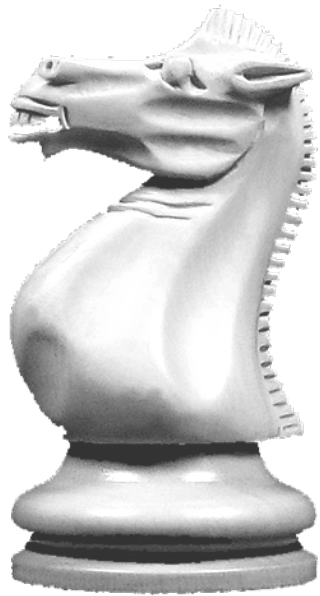


Contract management

Wat is Contract management?



Contractmanagement



Contract management?



Contractbeheer ?



Definitie

- **Contractmanagement is het proces waarbij, op basis van verkregen input, getekende contracten en wijzigingen hierop eenduidig worden vastgelegd, beheerd en bewaakt; teneinde volledige benutting van contracten te faciliteren en managementrapportages te genereren.**



Definitie

- **Contractbeheer is het proces dat ervoor zorgt dat de juiste informatie op het juiste tijdstip op de juiste plaats is, ter ondersteuning van het gehele contractmanagementproces.**



Stelling

- **Contract Management is het hoogst haalbare binnen inkoop.**



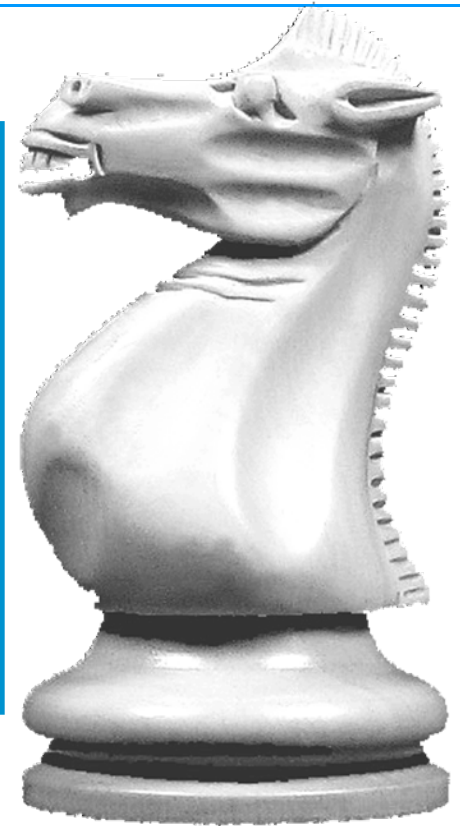
De schaakstukken van CLM





Met wie heeft u van doen?

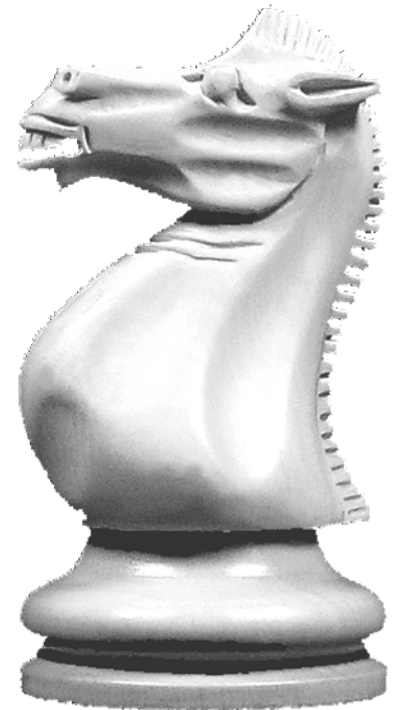
- Martin Grégoire
- Senior Contractmanager a.i. bij UWV
- Sinds 1980 in het inkoopvak
- De afgelopen 7 jaar bezig geweest met contractbeheer en –management
- Nu bezig met project bij UWV inrichten van Contract en Leveranciersmanagement





Met wie heeft u van doen?

- UWV Facilitair Bedrijf Inkoop
- Inkoopvolume beïnvloedbaar iover 2009 is???
- Aantal (Mantel) Contracten 162
- Locatieovereenkomsten 1200
- Aantal inkopers en Contractmanagers respectievelijk 8 om 7
- Exclusief inkoop van Huisvesting en re-integratie





Wat was ook weer de aanleiding voor CLM bij UWV

- Wie geeft uit aan wat?
- Wie levert wat (welke leverancier)?
- Wat kost het (volume)?
- Wanneer vindt het plaats?
- Is het op basis van een contract?
- Wat zijn de prestaties van de leverancier?
- Big question: krijgen we waar voor ons geld?





Waarom Contract en Leveranciersmanagement ?

- Preventieve “risicobeheersing”
- Intermediair voor betrokken partijen
- Besturen/managen landelijke contracten / leveranciers
- Acteren op marktontwikkeling (in- en extern)
- Contractmanagement heeft constant de focus gericht op mogelijke afwijkingen. Dit kunnen afwijkingen zijn op:
 - contractafspraken met de leverancier(s);
 - uniformiteit in handelen door de leveranciers;
 - uniformiteit in de omgang met de leverancier(s);
 - Afsproken kosten en facturen
 - uniformiteit in handelen door de interne klant



Gestelde ambities en doelstellingen Contract & Leveranciermanagement UWV

1. Inrichten van professionele afdeling Contract & Leveranciermanagement
2. Effectievere aansturing op leveranciers op thema's prestatie, kwaliteit en KTO voor Facilitaire contracten
3. Optimaliseren van het gebruik van bestel en facturatieportalen door uniformering en automatisering
4. Betere opzet van managementinformatie van leveranciers
5. Opzetten van vendorrating t.b.v. analyseren van prestaties leveranciers en gerelateerde klanttevredenheid



Noodzaak tot opstarten
van CLM



Missie Contract en Leveranciersmanagement

Contract management:

- ontwikkelt en onderhoudt relaties met gecontracteerde leveranciers van UWV FB,
- om voortdurend de optimale match te waarborgen tussen de dienstverlening van de leverancier en de behoefte van de organisatie,
- teneinde daarmee een bijdrage te leveren aan de doelstellingen van UWV (FB).



Toegevoegde waarde Contractmanagement (1)

- “Managable” contract (CM-instrumenten in PvE):
 - Het voorkomen van nadeel
 - Behalen van een in geld uit te drukken voordeel
 - Bewaking van de doelen

- Eenduidige Communicatie

- Borging/uitbouw onderhandelde afspraken:
 - Besparingen
 - Prijzen en condities
 - Performance



Toegevoegde waarde Contract en Leveranciersmanagement (2)

- Bewaking van (uniform) proces:
 - Intern in eigen organisatie.
 - Richting leverancier
 - Centrale, neutrale proces identificatie
- Duurzame relatie met leverancier:
 - - Continuïteit = geen cost of change.
 - Match veranderende behoefte UWV en contract.
- Actueel en innovatief contract (plan-do-check-act)



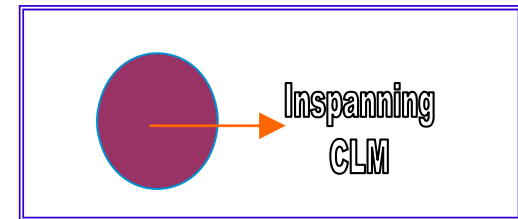
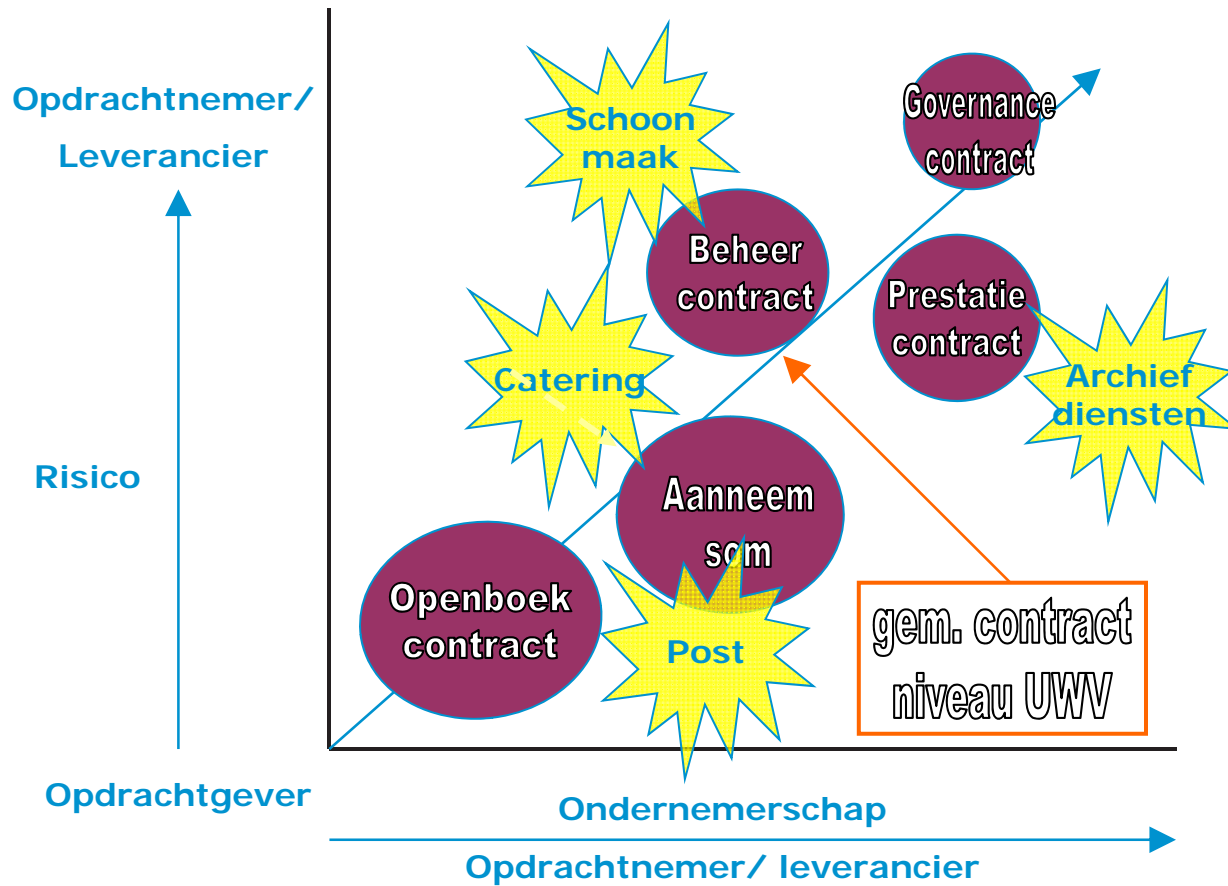
Landelijke ontwikkelingen Contractmanagement

1. Consolidatie van grote leveranciers
 2. Leveranciers richten zich steeds meer op lage inschrijving op beheerscontract
- Noodzaak tot effectieve en efficiëntere inzet van facilitaire diensten en middelen hebben groot effect op de inzet van contractmanagement
 - Opzetten van meetbare, objectieve contracten met goed uitvoerbare KPI's en SLA's
 - benchmarking met andere bedrijven (NEN 2748- facilitaire kengetallen)
 - Doorontwikkeling van prestatiecontracten naar governancecontracten
 - Ontwikkeling van regieorganisaties bij Facilitaire Bedrijven



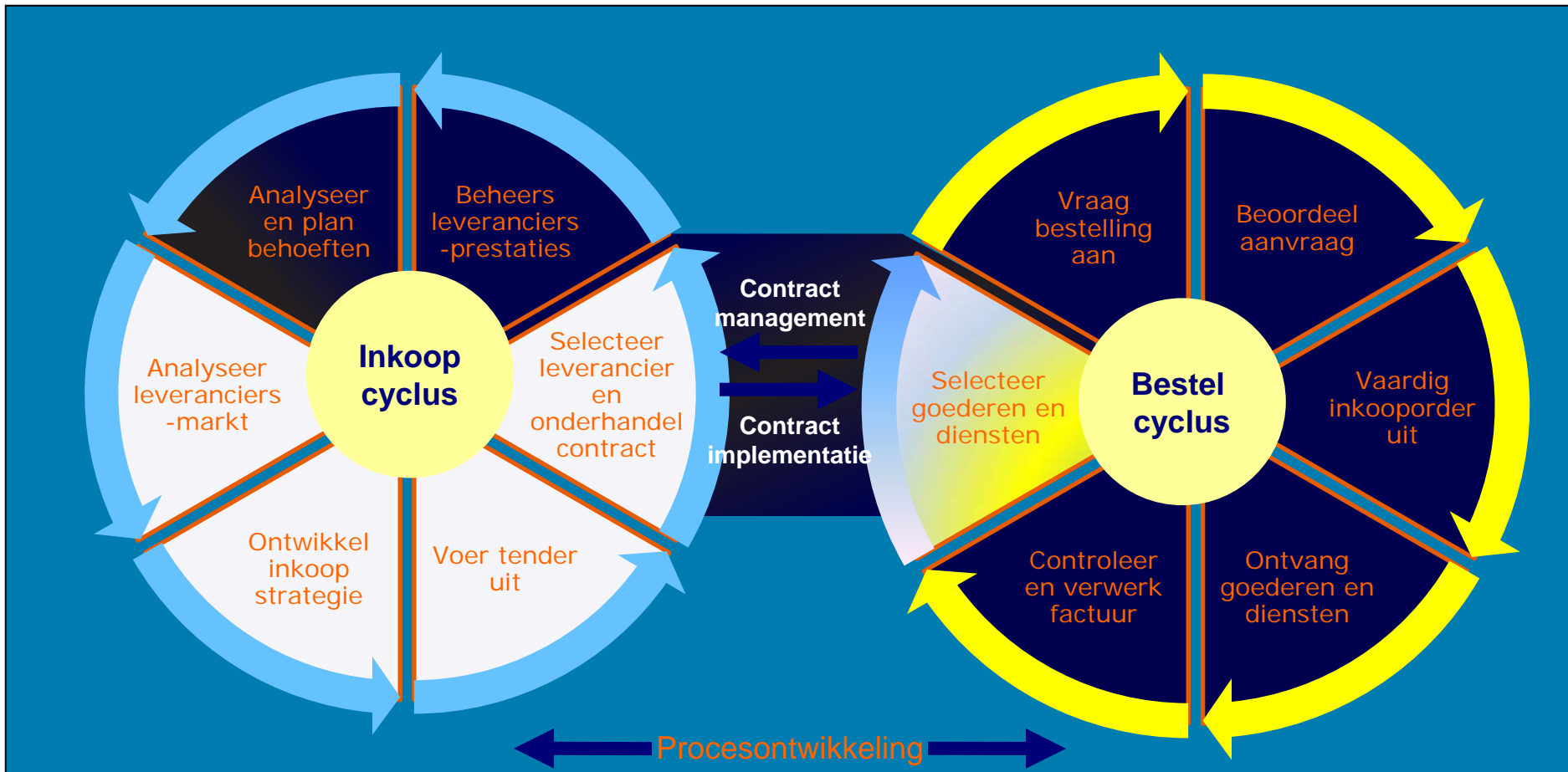


Landelijke ontwikkelingen Contractmanagement





Verdeling van procesontwikkeling en uitvoering



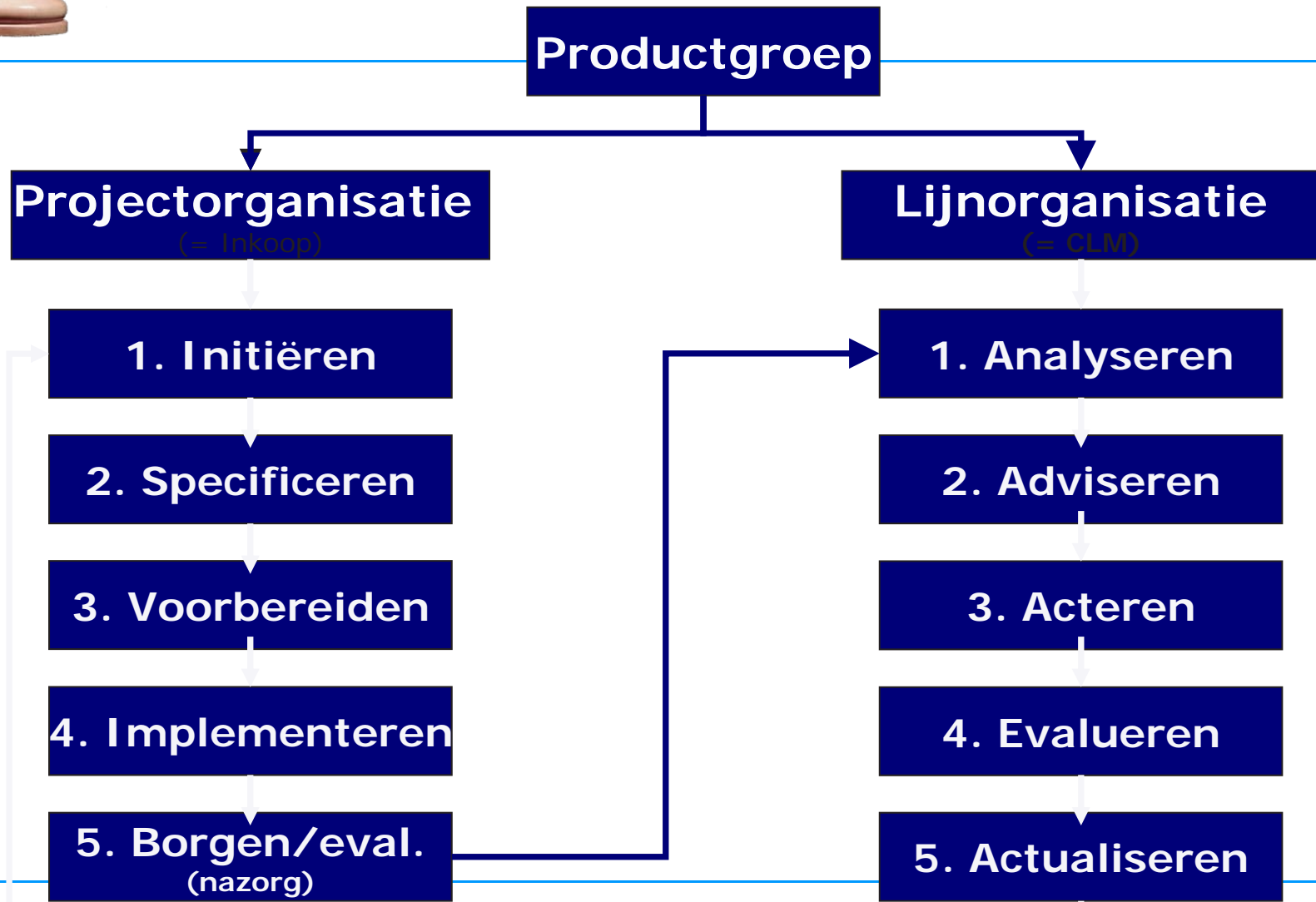
Legenda:

Projectfunctie

Lijnfunctie

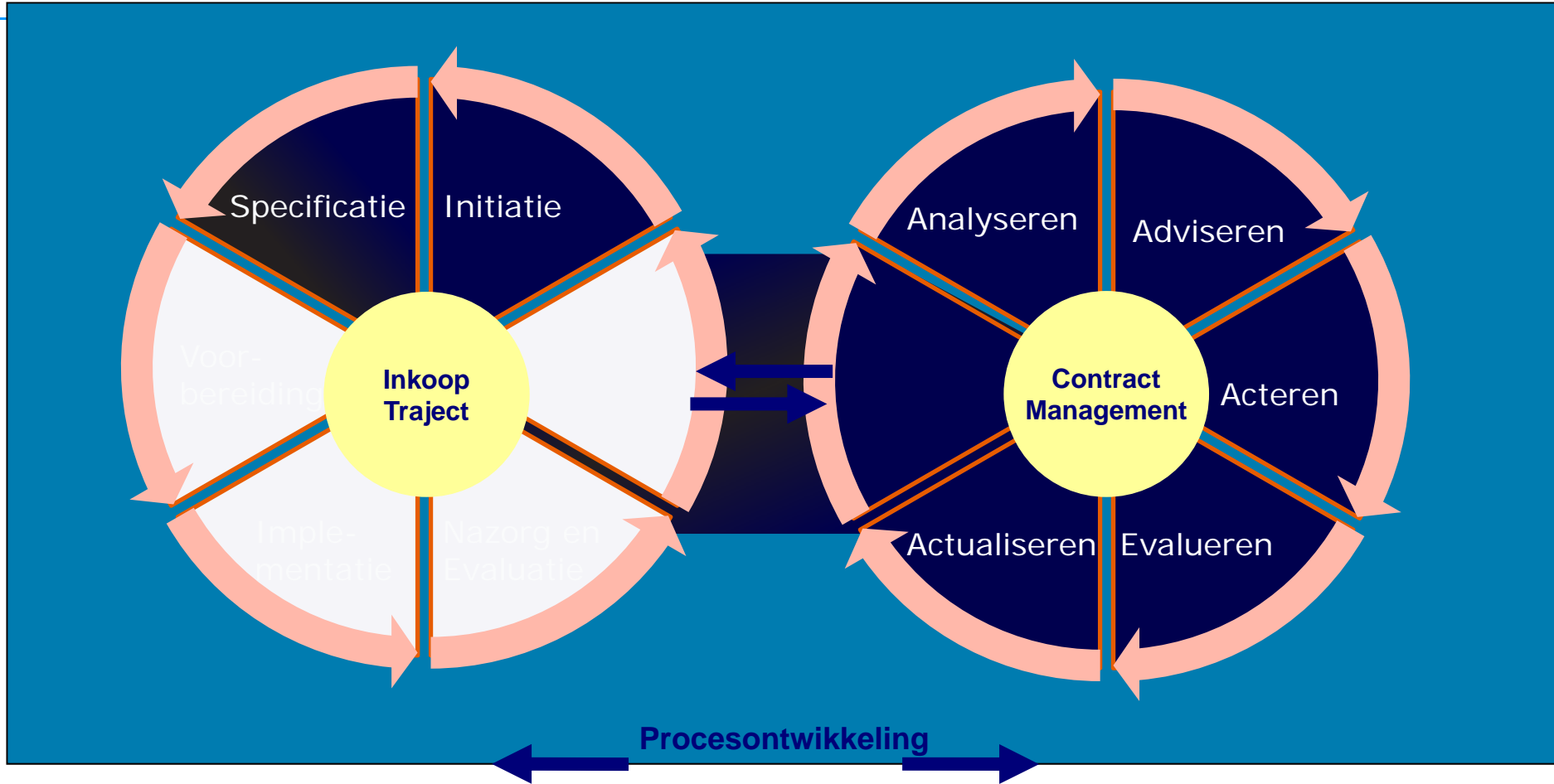


Inkooporganisatie





Verdeling van Inkooptraject en contractmanagement



Legenda:

Projectfunctie

Lijnfunctie



Legitimering & uitgangspunten CLM (1)

Proces is leidend in

1. besturingsmodel van CLM
2. doorontwikkeling van contractmanagement
3. éénduidige wijze sturen van de verwachtingen van de klant
4. Proces creëert rust, regelmaat en voorspelbaarheid in dienstverlening van contractmanagement
5. gestandaardiseerde aanpak van contractmanagement
6. Onderscheid in lijn- en projectactiviteiten
 - Demarcatie met TVB-matrix met o.a. CLM, Inkoop, CMW en PGO
 - Voor procesonderdelen zijn verantwoordelijkheden belegd in rollen en niet in functies





Legitimering & uitgangspunten CLM (2)

7. Onderscheid in drie niveaus van contractmanagement
8. Verdere positionering en professionalisering van CLM
9. Contractmanagement richt zich op het overall managen van contracten en in veel mindere mate op beheer of individuele incidenten in het operationele proces
10. Optimalisatie van reeds ingezette systemen zoals Qlikview, Commerce-Hub, Facilitor
11. Optimalisatie van reeds geïmplementeerde processen met name het bestel, ontvangst en betaalproces





Ordering en samenhang

Ordering in:

- Processen
- TVB Matrix
- Systemen
- SLA, KPI, management informatie, etc.
- Overstijgende en integrale samenhang tussen productgroepen en organisatie UWV
- Samenhang inrichting contracten en benchmarking (NEN 2748)

- Samenhang operationele inrichting
 - Processen
 - Producten & Diensten
 - Organisatie
 - Proces- & prestatie Indicatoren
 - Strategisch, tactisch en operationeel sturen op contracten





Contract-drivers en BSC

- Contract-driver prestatie: richt zich op het financiële component van het contract in relatie tot geleverde dienstverlening
- Contract-driver kwaliteit: richt zich op het kwalitatieve aspect en innovatie, doorontwikkeling van het contract en wordt veelal gemeten m.b.v. KPI's.
- Contract-driver klanttevredenheid: richt zich op de (hoofd)gebruiker van het product en/of dienst en wordt gemeten aan de hand van klanttevredenheid (grootschalig) en individuele klachten (kleinschalig)

Overall score		
Norm score	Score	
1,25	1	

Proces		
Indicator	Norm	Score
😊 Doorlooptijd	0	0
😊 Schade	<=1	0

Klantgerichtheid		
Indicator	Norm	Score
😊 Klanttevredenheid	>=7,0	7,50
😊 Representativiteit	<=2	0

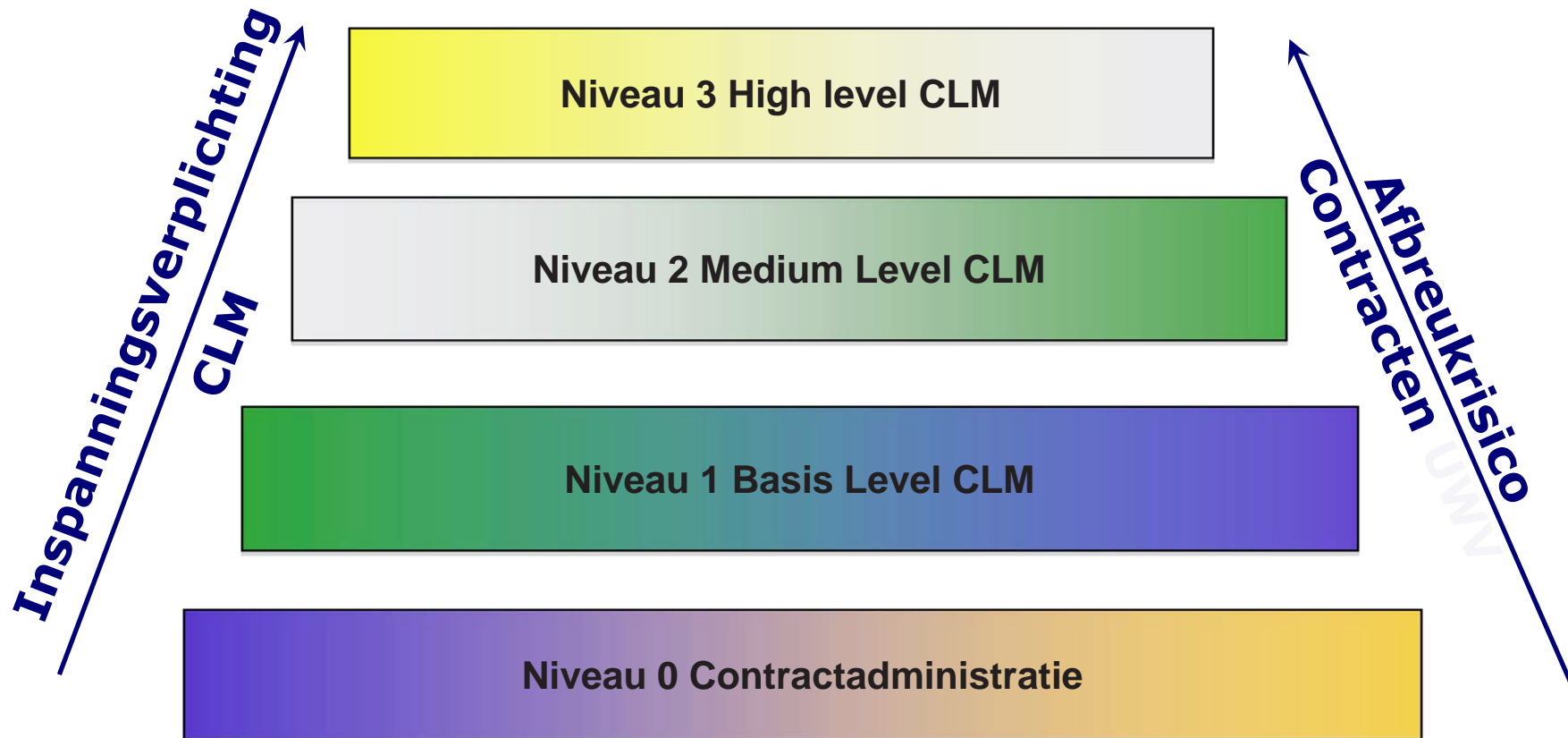
KPI's		
Perspectief	Norm score	Score
Klantgerichtheid	0,5	0,5
Financieel	0,0	0
Proces	0,5	0,5
Innovatie	0,25	0

Financieel		
Indicator	Norm	Score
Geen PI-en vastgelegd		

Innovatie		
Indicator	Norm	Score
🤔 Profession.	100%	-



Opzet van inschaling contracten





Stappen ter bepaling contractmanagementniveau

Stap 1:

- Beantwoord de vraag is CM nodig op dit contract ?
 - Belangrijkste afwegingen hierbij zijn of het een contract voor een project of eenmalige aanschaf/aankoop betreft of contract met repeterend afname patroon.

Stap 2:

Uitvoeren van de contractscan

- Wie ? PGO ism Contractmanagement
- Wat ? Mate van CM sturing en belang aandachtsgebied
- Hoe ? Criteria scoren op:
 - Kwaliteit.
 - (Afbreuk) risico.
 - Complexiteit.
 - Financieel / kostenbesparingspotentieel.
 - Relevantie van innovatie.
- Resultaat? Advies PGO een passend CM niveau.



Stappen ter bepaling contract en Leveranciersmanagement-niveau II

Stap 3:

- Opstellen van CLM adviesdocument (offerte) door Contractmanagement welke ter goedkeuring wordt voorgelegd aan de Functioneel eigenaar.
- CM adviesdocument bestaat uit:
 - Inschatting van de tijdsbesteding van CLM.
 - Ontwikkeling van CLM in de tijd.
 - Afspraken maken over de toegevoegde waarde en de op te leveren output.

Stap 4:

- Na goedkeuring PGO inrichten van het gewenste CLM niveau.



Opzet inschaling contracten

Inschaling	Omschrijving	Kenmerken	Voorbeelden
Niveau 0	CMW	<ul style="list-style-type: none">■ Alle contracten van UWV	<ul style="list-style-type: none">■ Kunst
Niveau 1	Basislevel	<ul style="list-style-type: none">■ Laag afbreukrisico en klein volume■ Eenvoudig te managen■ Generieke contracten	<ul style="list-style-type: none">■ Groen■ Hulpm. Fac.
Niveau 2	Medium Level	<ul style="list-style-type: none">■ Klein effect op primair proces■ Generieke contracten■ Volume contracten■ Moeilijke contracten in prestatiedrivers	<ul style="list-style-type: none">■ Signage■ kantoorartikelen■ Vertaaldiensten■ Automaten■ BHV
Niveau 3	High Level	<ul style="list-style-type: none">■ Hoog afbreukrisico■ Vakinhoudelijk expertise vereist■ Zeer hoog effect op primair proces■ Complexe contracten in prestatiedrivers■ Groot volume■ Veel variëteit en/of maatwerk	<ul style="list-style-type: none">■ Catering■ Archief■ Beveiliging■ Schoonmaak



Capaciteitsplanning

Inschaling	Omschrijving	Huidig		Optimalisatie	
		Lijn	Project	Lijn	Project
Niveau 0	Contractadministratie				
Niveau 1	Basislevel	10	50	5	25
Niveau 2	Medium Level	25	175	17.5	105
Niveau 3	High Level	52.5	300	35	200
		Inzet uren per maand	Inzet uren per project	Inzet uren per maand	Inzet uren per project

Netto inzetbare uren!!



Rubricering methodiek

Voorstel tot rubricering volgen => NEN normering 2748
Facilitaire Kengetallen



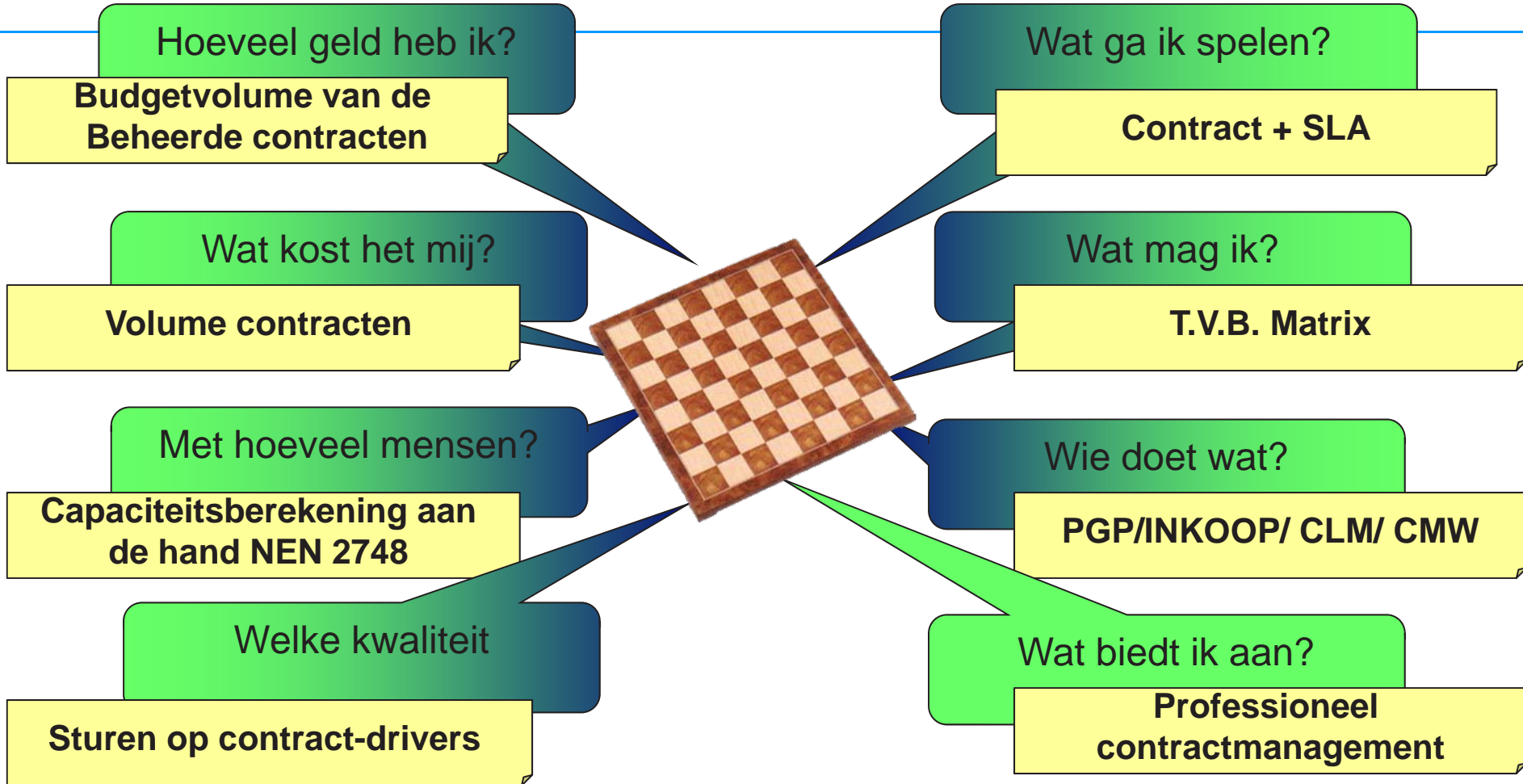
Voordelen:

- Voor het inschalen van capaciteitsmanagement
- Benchmarking met gelijkwaardig organisaties als UWV (belastingdienst, ministeries, etc.)
- Voor het hanteren bij facturatie, doorbelastingen, facilitator etc. (haalbaarheid nog nader te onderzoeken)
- Voor het hanteren bij het inrichten en verder uitwerken van processen CLM





De Spelregels





Contract Beheer

Naam	Bedrijf	Betalingstermijn	Budgethouder
afvalverwerking	GITA, Red	30 dagen	Bert Verhagen
Bedrijfskabelnetwerk	Gebronic	30 dagen	Bram Meer
RA en LAN	Obsonic	30 dagen	Wim Ensl
NS Business Card	NS Rijdij	30 dagen	Wim Ensl
Overeenkomst Haringsoftware	Prudat S	30 dagen	Erwin Wisse
Pilot e-BID Manager	Power ICT	30 dagen	Kees Geijn
Service pilot webtoelicht beheer	Power ICT	30 dagen	Kees Geijn

Uw overzicht - vanuit de overzichtscockpit heeft u direct toegang tot de contracten die u zoekt.

Uw proces - vanuit het centrale werkblad beheert u het contract: kritieke data, taken, onderliggende documenten en toegangsrechten.

Uw gemak - op ieder datumveld kunt u eenvoudig een alarm plaatsen waarna u een notificatie per e-mail ontvangt.

Algemene gegevens	Waarde
Contractpartij	Holland Clean
Contractid	Nadere overeenkomst schoenmaak dienstverlening
Contractwaarde	Raamovereenkomst
Contract-ID	0005
Omschrijving	Detailbeëindiging van schoenmaak dienstverlening
Referentie	0202.0012.AA
Contractwaarde	10.000,00

Uw contract - bepaal zelf de informatie die wordt vastgelegd en organiseer deze door middel van tabbladen.



Compliance Dashboard





Dashboard

