

Open huis bij UWV: “Samenwerking met de markt heeft ons veel gebracht”

Mandy Kraakman

Het thema ‘Vertrouwen in vakmanschap’ liep als een rode draad door de meest recente Kennissessie NEVI Publiek, georganiseerd door UWV in Amsterdam. Onder meer de inkoop van diensten, middelen en voorzieningen voor UWV’s kerntaken kwamen aan bod, alsmede een grote aanbesteding voor een datacenter.

Zo’n zestig deelnemers verzamelden zich op 26 september op de 23ste verdieping van het UWV-gebouw in Amsterdam Sloterdijk. Vanaf hier heb je een weids uitzicht op de omgeving, maar daar kwamen de deelnemers natuurlijk niet voor. De dagvoorzitter, tevens categorymanager bij de afdeling Inkoop van UWV opent de Kennissessie met een korte introductie van zijn werkgever, inclusief indrukwekkende cijfers.

Zo heeft UWV 1.212.600 uitkeringen lopen met een gezamenlijke waarde van 19,9 miljard euro. Er werken 17.553 medewerkers, goed voor 15.304 FTE en de afdeling Inkoop is betrokken bij zo’n 90 Europese aanbestedingen per jaar. De cijfers dienen als kader voor de presentaties die volgen. Een organisatie met een dergelijke omvang, loopt namelijk tijdens het inkoop- en aanbestedingsproces tegen bepaalde uitdagingen aan. En om deze uitdagingen aan te pakken, is er ‘Vertrouwen in vakmanschap’ nodig.

Na deze introductie krijgt Richard Lennartz de microfoon. Hij is directeur van UBR|HIS, maar spreekt vandaag namens Nevi Publiek. Hij opent met een vraag: “Wie heeft er wel eens te maken met Europese aanbestedingsregels?” De meeste vingers in de zaal gaan omhoog. Lennartz vervolgt: “En wie heeft er wel eens last van de Europese aanbestedingsregels?” Onder wat gelach gaan dezelfde vingers opnieuw omhoog. Het is duidelijk dat voor een groot deel

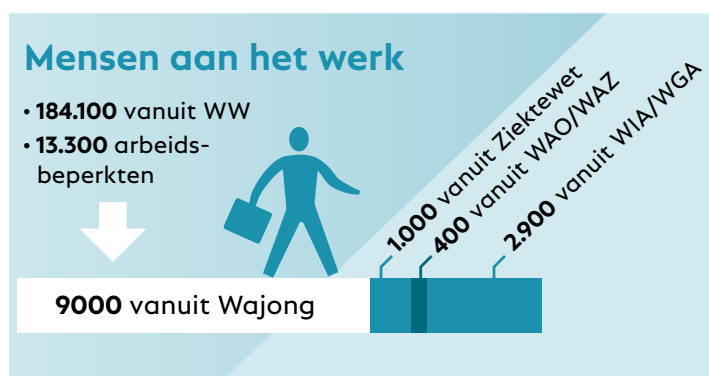
van de zaal de Europese aanbestedingsregels een obstakel vormen. Zo ook bij UWV, dat vandaag laat zien hoe deze uitdaging is aangepakt en wat hiervan is geleerd.

Inkoopmethodiek op grote schaal

Drie jonge inkoopadviseurs van de afdeling Re-integratie en voorzieningen zijn de aangewezen personen om te laten zien wat inkoop op hun afdeling zo maatschappelijk uitdagend maakt. Re-integratie en voorzieningen verzorgt voorzieningen voor arbeidsongeschikten, van orthopedische schoenen tot aangepaste auto’s. Ook kopen zij extern re-integratiedienstverlening in, zoals scholing en diensten als ‘Werkfit maken’ en ‘Naar werk’. Dit inkopen gebeurt volgens de sprekers op unieke wijze.

Maar eerst staat er een korte kennismakingsquiz op de planning. Met vragen als ‘Hoeveel leveranciers heeft UWV op het gebied van Re-integratiediensten?’ (+/- 650 leveranciers), ‘Hoeveel contracten heeft UWV gesloten met deze 650 leveranciers?’ (+/- 1200 contracten) en tot slot de vraag: ‘Met de informatie die jullie nu hebben: welke aanbestedingsprocedure zouden jullie UWV aanraden voor de inkoop van re-integratiediensten?’

Voor veel deelnemers ligt een Europese aanbesteding voor de hand als antwoord, maar zij worden getraakteerd op een verhaal waarin dat in 2012 bij UWV niet naar wens verliep. “Doordat we nog niet over een elektronisch inkoopstelsel beschikten, stond er voor de deadline een file voor het hoofdkantoor met postbezorgers die offertes kwamen brengen. In totaal ontving UWV voor deze gunning meer dan vijfhonderd papieren aanvragen!”. Deze inkoopstrategie paste duidelijk niet bij de schaal waarop UWV aanbestedingen doet. Aan de deelnemers die ‘anders’ hebben ingevuld op de meerkeuzevraag wordt om advies gevraagd. “Een Open House systeem”, luidt het antwoord.



De klant moet gunnen

Binnen het Open House systeem - door UWV omgedoopt tot 'inkoopkader' - selecteert UWV geschikte aanbieders die aan vooraf bepaalde geschiktheids- en minimumeisen voldoen. Gedurende de gehele looptijd van het inkoopkader kunnen aanbieders zich inschrijven voor de aanvraag. Vervolgens is het aan de klant zelf om een van de geschikte leveranciers te kiezen die bij hem of haar past. UWV focust zich dus op de selectiefase, terwijl de klant de hoofdrol speelt in de keuze van de leverancier. "Ook kunnen we zo landelijke dekking creëren, terwijl we tegelijkertijd ook genoeg regionale leveranciers hebben om onze klanten te bedienen", leggen de inkoopadviseurs uit.

Doordat de drempel aan de voorkant voor aanbieders relatief laag ligt, zijn de kritieke prestatie-indicatoren (KPI's) des te hoger. Het contract- en leveranciersmanagementsysteem biedt zowel UWV als de leveranciers inzicht in de behaalde resultaten, zodat leveranciers altijd weten of zij de KPI's halen. De norm wordt bepaald door het gemiddelde van het hele leveranciersbestand. Een leverancier die onder de norm presteert, krijgt een periode om de diensten te verbeteren. Lukt het de leverancier niet om de resultaten te verbeteren, dan neemt UWV afscheid van deze leverancier. Zo komt de focus op resultaatgericht werken te liggen en stijgt het gemiddelde niveau van de betrokken leveranciers.

Tijd om te ontsnappen

Dan is het tijd voor de break-outsessie. En dit begrip wordt bij UWV heel letterlijk genomen. De aanwezigen met een rode sticker op hun naamplaatje mogen blijven zitten, terwijl de gele stickers naar een andere zaal worden geleid; er staat namelijk een escaperoom op het programma. De teams moeten acht - inkoopgerelateerde - opdrachten oplossen die elk een letter opleveren waarmee zij een woord moeten maken. Via deze escaperoom laat UWV normaal gesproken nieuwe managers en andere geïnteresseerden op een leuke manier kennismaken met de inkoopafdeling van UWV. Ook geeft het hen een idee van het probleemoplossend vermogen dat is vereist op de afdeling en dat dit alleen bereikt kan worden door samen te werken. Op een interactieve manier is hierbij ook de input van de deelnemers opgehaald.

Een aanbesteding van omvang en impact

Na de enerverende break-outsessie en daaropvolgende pauze, zitten de deelnemers klaar om het verhaal van een

Doordat de drempel aan de voorkant voor aanbieders relatief laag ligt, zijn de kritieke prestatie-indicatoren (KPI's) des te hoger.



bevlogen senior inkoopadviseur ICT aan te horen. Hij neemt de aanwezigen mee op een reis die vierenhalf jaar geleden begon. Toen startte UWV namelijk de voorbereidingen voor een nieuw datacentercontract. Vele externe partijen dachten toentertijd dat het traject om van datacenter te wisselen te moeizaam zou zijn om daadwerkelijk plaats te vinden.

De betrokken juridisch adviseur van UWV vertelt dat er naast het feit dat het contract met IBM afliep, genoeg andere redenen waren om een aanbesteding in de markt te zetten. Het bestaande contract dat UWV in 2005 was aangegaan was namelijk door de innovaties zoals het internet en de opkomst van clouddiensten verouderd.

Niet onderhandelen, maar overleggen

Voor deze aanbesteding koos UWV voor een mededingingsprocedure met onderhandeling. Zo kon UWV tijdens de gunningsfase gebruikmaken van de kennis en ervaring van marktpartijen bij het opstellen van de aanvraag. "Zo kregen wij een goed beeld van de geïnteresseerde partijen. Kunnen ze ook echt leveren wat ze beloven? En is het een partij die onze uitdagingen begrijpt en met ons wil meedenken? Het proces op zich was niet moeilijk; het was vooral een logistieke klus om met drie partijen intensief en gelijktijdig te onderhandelen."

Aan een van de andere uiteinden van deze intensieve onderhandeling stond DXC Technology, de IT-dienstverlener die de aanbesteding heeft gewonnen. De Strategic Sales Director van DXC beschrijft de transitie als 'een vliegtuig dat in de lucht verbouwd moet worden'. De volledige transitie zal jaren duren, maar levert uiteindelijk een flexibele omgeving op waarin UWV verder kan werken. Tot slot legt de teamleider van de aanbesteding uit hoe het gunningsmodel voor deze aanbesteding tot stand is gekomen.

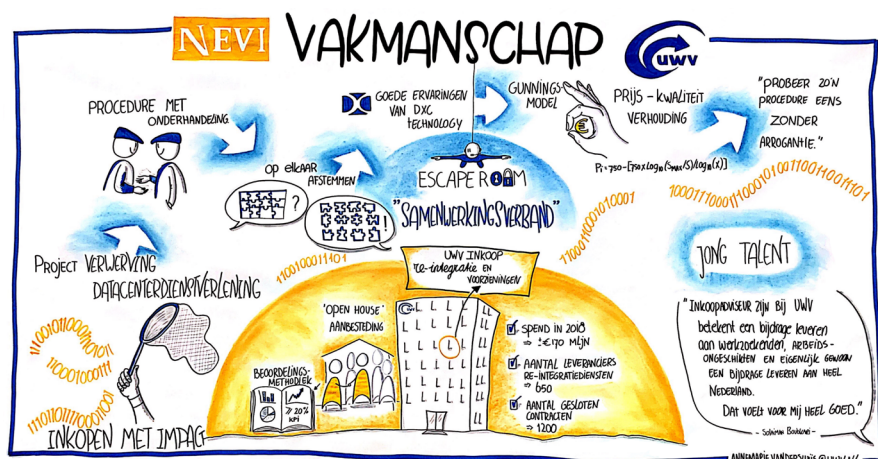
Het hele proces wordt door de verschillende presentatoren omschreven als een leerzame, louterende ervaring. "Het

bijzondere aan deze aanbesteding was dat UWV van haar high horse is afgestapt. Wij hebben niet gezegd dat wij het beter weten, maar hebben in samenwerking mét de markt een aanvraag uitgezet waar zowel UWV, onze dienstverlener en de klant een stuk vrolijker van kunnen worden."

De waarde van oude en nieuwe ideeën

De laatste spreker van de sessie is zowel inkoopadviseur ICT als jong talent van UWV. Hij vertelt waar zijn drive vandaan komt om elke dag drie uur van en naar werk te reizen. Zich dagelijks ontwikkelen, goede persoonlijke begeleiding, het maatschappelijk doel van UWV en het feit dat zijn frisse ideeën net zo serieus worden genomen als de kennis en kunde van zijn meer doorgewinterde collega's, maken de dagelijkse treinreis de moeite meer dan waard.

Over (trein)reizen gesproken, de volgende Kennissessie van NEVI Publiek vindt plaats op 12 november bij Pels Rijcken in Den Haag.



Deelnemers afkomstig van:

- ▶ Autoriteit Financiële Markten (AFM)
- ▶ Fontys Hogescholen
- ▶ Gemeente Amsterdam
- ▶ Gemeente Gooisemeren
- ▶ Gemeente Stichtse Vecht
- ▶ Gemeente Utrecht
- ▶ Goede Doelen Nederland
- ▶ Hoge Raad der Nederlanden
- ▶ Hogeschool Arnhem & Nijmegen
- ▶ Hotelschool The Hague
- ▶ ISS Gemeente Amsterdam
- ▶ IUC Noord / Dienst Uitvoering Onderwijs
- ▶ NS Nederlandse Spoorwegen NV
- ▶ Politie
- ▶ Rijkschoonmaakorganisatie
- ▶ Rijkswaterstaat Corporate Dienst
- ▶ Servicecentrum Drechtsteden
- ▶ Stichting Stadgenoot
- ▶ UBR/HIS
- ▶ Veiligheidsregio Noord- en Oost-Gelderland

Kennissessies NEVI Publiek

Een van de speerpunten van Nevi Publiek is het netwerken actief verder te ontwikkelen en kennisdeling te bevorderen. De Kennissessies Nevi Publiek zijn hier een goed voorbeeld van.

In 2018 is gestart met het faciliteren van deze interactieve sessies, voor en door Nevi-leden die in de publieke sector werkzaam zijn. De sessies worden altijd met toonaangevende partijen uit de publieke sector georganiseerd.

Doel van de sessies is om actuele thema's en kennis te behandelen. Per sessie wordt één thema behandeld. In één dagdeel doe je rondom het thema kennis op van best practices van een van de organiserende organisaties, krijg je een kennisupdate van toonaangevende sprekers en kun je sparren met vakgenoten over waar je zelf tegenaan loopt in jouw organisatie.

Door de kennissessies bij te wonen blijf je laagdrempelig en interactief op de hoogte van de ontwikkelingen in het publieke inkoopvakgebied. Elk kwartaal is er een kennissessie Nevi Publiek.

Wanneer je minimaal 3 kennissessies in een kalenderjaar hebt bijgewoond kom je ook in aanmerking voor het Update certificaat. Daarmee maak je aantoonbaar dat je de ontwikkelingen in jouw vakgebied volgt en jouw persoonlijke ontwikkeling up to date houdt.

Heb jij een thema dat je behandeld wilt zien, of wil je ook als organisatie gastheer zijn van een Kennissessie NEVI Publiek? Neem dan contact op met John Weinstock of Berry Koolstra via (088) 3300700 of publiek@nevi.nl

Bezoekadres

Aidaschouw 5
2726 JZ Zoetermeer

Postadres

Postbus 198
2700 AD Zoetermeer

Telefoon

(088) 33 00 700

Email

info@nevi.nl

nevi.nl