

Schotse raden werken samen om contract- en leveranciersbeheer te stroomlijnen

Klantenprofiel

South Ayrshire Council (SAC) en East Ayrshire Council (EAC) zijn twee lokale overheden in het zuidwesten van Schotland. Beide hebben een gecentraliseerde inkoopafdeling die verantwoordelijk is voor het toezicht op de strategische besteding van tot 150 miljoen pond per jaar aan verschillende goederen en diensten. SAC levert diensten aan een bevolking van ongeveer 113.000 inwoners en heeft ongeveer 6.000 mensen in dienst om ervoor te zorgen dat dat goed gebeurt. East Ayrshire is een gevarieerd

gebied met een oppervlakte van ongeveer 490 vierkante mijl en een bevolking van 122.440 inwoners, verspreid over zowel stedelijke- als plattelandsgemeenschappen. Beide streven naar degelijke, conforme en transparante aanbestedingsprocedures die in overeenstemming zijn met de doelstellingen van de Schotse regering, Scotland Excel en de Crown Commercial Service.

Zij zetten zich evenzeer in voor het maximaliseren van de toegevoegde waarde. Niet alleen door het verbeteren van de efficiëntie van processen maar ook door in toenemende mate te zoeken naar samenwerkingsmogelijkheden met andere lokale overheden, om kennis te delen en prestaties te benchmarken. Dit is een overkoepelend strategisch doel van de Schotse regering. Beide gemeenteraden hebben gekozen voor de contract lifecycle management software van JAGGAER, een logische keuze die een aanvulling vormde op hun gebruik van PCS-Tender (Public Contracts Scotland). Hierdoor kregen ze niet alleen meer zichtbaarheids-, tracking-, onderhandelings- en compliance voordelen, maar ontdekten ze ook een gezamenlijke manier om kennis en marktintelligentie te delen om hun supplier value management naar een hoger niveau te tillen.

“De automatisering heeft de processen van de raad inzake contractmanagement en leveranciersprestaties gestroomlijnd, en wij menen dan ook dat dit onze bedrijfsefficiëntie heeft verhoogd en de interne samenwerking en de samenwerking met derden heeft verbeterd door de bedrijfskosten te verminderen.”

Tommy Burns,
Procurement Project Officer,
East Ayrshire Council



Challenge

Een coöperatieve aanpak hanteren voor contract- en leveranciersmanagement om voor beide raden dezelfde waarde te verkrijgen en de overheidssdiensten te verbeteren

Het beheer-, de controle- en het traceren van de waarde van contracten en van de leveranciers die ze uitvoeren, levert een essentiële bijdrage tot de prestaties van een bedrijf in zowel de publieke- als de private sector. Zoals beide raden hebben ervaren is het een continue en vaak repetitieve taak die zonder een gesystematiseerde en geautomatiseerde aanpak veel tijd en middelen kan vergen. Bij de South Ayrshire Council legde Lynsey Bennet, Procurement Officer (Contract and Supplier Management) uit hoe zij, net als veel andere lokale overheden, beschikten over een functioneel maar handmatig systeem voor leveranciers- en contractmanagement.

Ze zei: “er was helemaal geen automatisering in dit proces, alles was handmatig, gebaseerd

op spreadsheets en e-mails. Het kostte ontzettend veel administratietijd om informatie van verschillende belanghebbenden op te zoeken en te verzamelen en die in een hoofdspreadsheet over te brengen, dus we konden niet vertrouwen op absolute nauwkeurigheid. Eén inkoopmedewerker beheerde de hele zaak naast de beoordelaars, die ook alles handmatig moesten vastleggen.

JAGGAER gaf ze een demo van de functionaliteit van de software. “Toen we het eenmaal hadden beoordeeld in het licht van ons interne ontwikkelingstraject besloten we dat het precies was wat we nodig hadden,” zei Lynsey. “JAGGAER heeft ons zeer goed geholpen bij het afstemmen van de tool op onze visie op contractmanagement voor South Ayrshire Council.

Wat we ook wilden doen, ze investeerden de tijd om een manier te vinden om het te doen. KPI's waren bijvoorbeeld een uitdaging. Het hele idee achter PCS-T is om metingen tussen autoriteiten te standaardiseren, zodat alle informatie vergelijkbaar zou zijn.



Maar geen twee contracten zijn hetzelfde, en wij werden beperkt door de beschikbare KPI's. Wij moesten een manier vinden om de bruikbaarheid voor alle belanghebbenden te maximaliseren en de reeks uit te breiden om ze beter toepasbaar te maken op verschillende contracten, zonder hun potentieel voor vergelijkende metingen te beperken. JAGGAER hielp ons een breder assortiment van KPI's te ontwikkelen die nog steeds door elke overheid konden worden gebruikt, en zo benchmarking tussen organisaties te vergemakkelijken. We wilden geen proces schrijven om in hun systeem te passen dus het was enorm nuttig dat JAGGAER met ons samenwerkte om het systeem aan te passen aan ons proces”.

Tommy Burns, Procurement Project Officer bij de East Ayrshire Council, legt uit dat: “East Ayrshire Council beschikte voorheen over goed functionerende processen en procedures voor contractmanagement, maar dit waren voornamelijk handmatige processen die veel tijd en middelen vergden om te beheren. Wat de performance scorecards betreft gebruikten we Survey Monkey om feedback te krijgen, maar het opstellen van managementrapporten zoals scoreboards die de prestaties van leveranciers vergeleken kostte veel moeite. Nu doet JAGGAER dat onmiddellijk.”

De Raad heeft de strategische beslissing genomen om de contract lifecycle managementsoftware van JAGGAER in haar hele contractenportefeuille te implementeren. In besprekingen met JAGGAER heeft hij echter besloten achter het systeem een formele en gestandaardiseerde structuur voor documentenbeheer te integreren om te zorgen voor controles op optimale werkwijzen om de contracteringsprocessen te automatiseren en te stroomlijnen, met inbegrip van de mogelijkheid om contractuele informatie en juridische overeenkomsten te genereren en vast te leggen. Deze zijn nu in het systeem ingebed voor alle contracten.

“De contracttracking software biedt ook eenvoudige en flexibele opties om alle vereiste contractgegevens te auditen, te traceren en te rapporteren, inclusief het mogelijk maken van eenvoudige gegevensextractie voor meer diepgaande analyse en verbeterde bedrijfscontroles, zoals integratie en toegankelijkheid voor afdelingen voor geoptimaliseerde contractwaarde en -prestaties, snellere workflowcycli en naleving van de corporate governance.”

“Voor de East Ayrshire Council heeft het systeem de manier waarop wij werken volledig veranderd, doordat het ons een transparante en geformaliseerde online database voor contractmanagement heeft gegeven die op verzoek doorzoekbare toegang biedt tot alle belangrijke contractgegevens voor contractmanagers, andere interne gebruikers/belanghebbenden en externe medewerkers (altijd, overal, elk apparaat). De automatisering heeft de processen van de raad op het gebied van contractmanagement en leveranciersprestaties gestroomlijnd en heeft volgens ons geleid tot een grotere bedrijfsefficiëntie en een betere samenwerking, zowel intern als met derden, doordat de bedrijfskosten zijn verlaagd.”

Het oprollen van de scorecards leidt tot beter supplier value management

Toen JAGGAER nauw samenwerkte met beide gemeenteraden om hun individuele behoeften te begrijpen en het systeem er op aan te passen, zagen zij een kans om de overeenkomsten te benutten en een kans voor beide gemeenteraden om meer toegevoegde waarden te creëren met hun dienstverleningsovereenkomsten. Het was een eenvoudige maar zeer effectieve verandering in de manier waarop zij de beste waarde uit dienstverlening haalden, die zowel de Raad als de leverancier ten goede kwam.

De aanhoudende noodzaak om te bezuinigen heeft veel gemeenten ertoe gebracht nieuwe manieren te zoeken om opdrachten te plaatsen en diensten te verlenen. Aangezien zij meer overeenkomsten met derden sluiten om aan deze behoeften te voldoen, zijn goed contractmanagement en supplier value management steeds belangrijker geworden. JAGGAER stelde aan elke gemeente voor om, aangezien ze nu gewend waren aan hetzelfde systeem, de afzonderlijke scorecards samen te voegen zodat beide zichtbaar zouden zijn in één scoreboard. De mogelijkheid om nota's te vergelijken en samen te werken aan bepaalde contracten zou meer doen dan er alleen voor zorgen dat leveranciers hun contractuele verplichtingen nakomen. Het zou de raden helpen risico's te identificeren en besparingen en voortdurende verbetering te bereiken tijdens de duur van het contract, terwijl ervoor wordt gezorgd dat beide partijen hetzelfde niveau van dienstverlening krijgen.

“East Ayrshire Council is de leidende autoriteit in een gezamenlijk C1 waste managementcontract met South Ayrshire Council”, aldus Tommy. “Het was dus logisch om informatie over scorecards en contractprestaties van leveranciers te delen. Nadat we de contractregisters van beide gemeenteraden hadden geanalyseerd, bleek bovendien dat we dezelfde leveranciers,

aannemers en dienstverleners gebruikten voor zeer vergelijkbare contracten. Wij vonden het nuttig dat beide raden bijeenkwamen om de huidige KPI's en scoremethode te bespreken om te zien of wij deze konden afstemmen op enkele van de nationale prestatie-indicatoren.”

East Ayrshire Council heeft vaak de leiding over samenwerkingscontracten en overweegt actief hoe een gestandaardiseerde KPI-benadering kan worden ingevoerd voor haar hele portefeuille van samenwerkingscontracten, waardoor een consistente methode voor het evalueren van de prestaties van leveranciers gewaarborgd is.

“Er zijn duidelijke aanwijzingen dat degelijke, consistente en constructieve feedback de prestaties op alle niveaus in de raad verbetert. Wij weten hoe onze contracten presteren en kunnen alle gebieden aanpakken die verbetering behoeven,” vervolgde hij. “De uitvoering van de contractenportefeuille van de raad is absoluut cruciaal, maar dat geldt ook voor de uitvoering van de strategische initiatieven die de raad ‘toekomstbestendig’ maken. Door onze scorecards contractspecifiek te maken zorgen we voor het juiste evenwicht tussen operationele- en strategische maatregelen die worden bewaakt, gemeten en geregistreerd.”

Lynsey: “De samenwerking op dit gebied heeft ons veel voordelen opgeleverd omdat we verschillende elementen zoals kosten, kwaliteit, service, doorlooptijden, enz. met elkaar kunnen vergelijken en bij problemen kunnen vaststellen wat de ander ervaart en wat de ander doet om dit te verhelpen of te veranderen. We kunnen vergelijken hoe de prestaties van een andere instantie eruitzien en kijken naar het zorgen voor dezelfde service of resultaten. We gaan dus met accurate informatie naar evaluatievergaderingen, we kunnen de juiste vragen stellen en de juiste beslissingen nemen om de leverancier te helpen zich te ontwikkelen. Dit is zeer



waardevol voor ons. Een effectieve, doorlopende manier om toegevoegde waarde voor de langere termijn veilig te stellen.”

De gezamenlijke aanpak maakt drie-richting communicatie mogelijk

Niet alleen profiteren beide gemeenteraden van een gezamenlijke dialoog waarbij openlijk informatie en ideeën worden uitgewisseld over wat zij kunnen doen om de metriek te veranderen of te verbeteren, ook de leverancier wordt bij de besprekingen betrokken en kan op beide LA's reageren.

“De leveranciers kunnen ook gecontroleerd toegang krijgen tot het systeem en de gegevens van de scorecards”, aldus Lynsey. “Dit heeft voor hen een tweeledig voordeel: het helpt hen zich te concentreren op wat voor ons belangrijk is, en zo kunnen ze aantonen hoe goed hun prestaties kunnen zijn. Het is tenslotte in hun belang om ervoor te zorgen dat iedereen een gelijke dienstverlening krijgt. Dit is nu eenvoudiger gemaakt door het systeem. Vroeger moesten we de documenten verzamelen en ergens in een gedeelde map plaatsen, maar nu zijn ze gemakkelijk toegankelijk en te downloaden zodat iedereen over dezelfde versies beschikt.”

De leverancier heeft de mogelijkheid om vóór elke driemaandelijke evaluatie op de gecombineerde scorecards te reageren. “Hij kan de opmerkingen van de beoordelaars zien en als de prestaties minder goed zijn kan hij de opmerkingen nuanceren of een verbetertraject bespreken. Ze kunnen eventuele zorgen bekijken en vragen onderzoeken. Er zijn dus geen verrassingen. Als een leverancier het niet eens is met onze score, kunnen we onze redenen daarvoor aantonen omdat we alle ondersteunende informatie bij de hand hebben en up-to-date in het systeem hebben staan. Het komt dus neer op volledige zichtbaarheid voor ons beide, wat ons uiteindelijk in staat stelt een betere dienstverlening te ontvangen en een betere service te verlenen.”

Relaties met leveranciers zijn gebaseerd op vertrouwen

Het gezamenlijke proces heeft nu voor drie kwartalen aan gegevens opgeleverd en de raden beginnen een zeer nuttig beeld te krijgen van de prestaties van de leveranciers. Zij kunnen zien of de contracten doen wat zij moeten doen en de gegevens gebruiken om aan te tonen waar zij echt waar voor hun geld krijgen. Dit is een goed voorteken voor meer wederzijds contractwerk in de toekomst.

“JAGGAER biedt een allesomvattende oplossing voor het stroomlijnen en automatiseren van de processen voor het beheer van de leveranciersprestaties in de sector. Door het systeem te gebruiken kunnen we prestatie-enquêtes configureren en verspreiden, certificeringen beheren, KPI's van leveranciers definiëren en opvolgen, en scorecards voor leveranciers creëren en beheren met closed-loop ondersteuning voor de instandhouding/verbetering van prestaties. Het team van JAGGAER is zeer proactief en wil graag systeemverbeteringen met ons bespreken en ontwikkelen,” aldus Tommy.

“In East Ayrshire hebben we ook de tijd genomen om onze leveranciers een-op-

een training te geven zodat ze zicht krijgen op hun eigen contractinformatie, zoals notulen van performance-vergaderingen, prijsschema's, afwijkingsopdrachten en diverse andere contractdocumenten.

Lynsey is het daarmee eens en voegt eraan toe: "Wanneer contracten aan vernieuwing toe zijn, of dat nu komt door het aflopen van een contract, veranderende zakelijke eisen, behoeften van de gebruiker van de dienst, nieuwere technologie, of ontwikkelingen in de markt of de wetgeving, zijn wij beter in staat om te onderhandelen over de voorwaarden omdat onze relaties meer gebaseerd zijn op vertrouwen." Met de mogelijkheid om andere beoordelaars uit te nodigen om bij te dragen, kunnen ze alle informatie samenvoegen en voortbouwen op wat ze hebben geleerd voor de volgende contracten. "De functionaliteit van de software maakt het mogelijk om een breder publiek te laten deelnemen, zodat we andere belanghebbenden erbij kunnen betrekken en, wie weet, op een dag zelfs de ervaring van de burgers zelf kunnen verzamelen."

Een proces dat de kloof tussen sectoren kan overbruggen

Het proces bevat een samenwerkingsmechanisme dat geschikt zou kunnen zijn voor alle overheden of zelfs voor bedrijven in andere sectoren. Zowel Lynsey als Tommy hebben in de publieke- en de private sector gewerkt en zijn van mening dat het systeem voor beide voordelen biedt door het gebruiksgemak, de flexibiliteit en de verscheidenheid aan managementrapporten die het kan produceren.

"Het is zeker voordelig om als één organisatie te werken," zei Lynsey. "Het delen van informatie over leveranciers en diensten, en het inzetten van onze gebundelde kennis om weloverwogen beslissingen te nemen, moet voor iedereen de weg vooruit zijn. Zeker in een tijd waarin we ons allemaal richten op bezuinigen en tegelijkertijd kwaliteit willen."

Americas

+1 919 659 2600
sales@jaggaer.com

Benelux

+31 (0) 20 820 3825
info.benelux@jaggaer.com

MEA

+9714 360 1300
info-mena@jaggaer.com

APAC

+61 (2) 8072 0644
apac_sales@jaggaer.com