

Fundament CLM



UITVOERING WERKNEMERSVERZEKERINGEN

Paulien Bakker
Manager Inkoop CLM

Agenda



- Aanleiding en start contractmanagement
- Kijk op contractmanagement
- Aanpak inrichting bij UWV
- Lessons learned

Aanleiding contractmanagement

- 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?



- Krijgt UWV waar voor haar geld?
- Wat zijn onze verplichtingen?



Contracten in kaart brengen

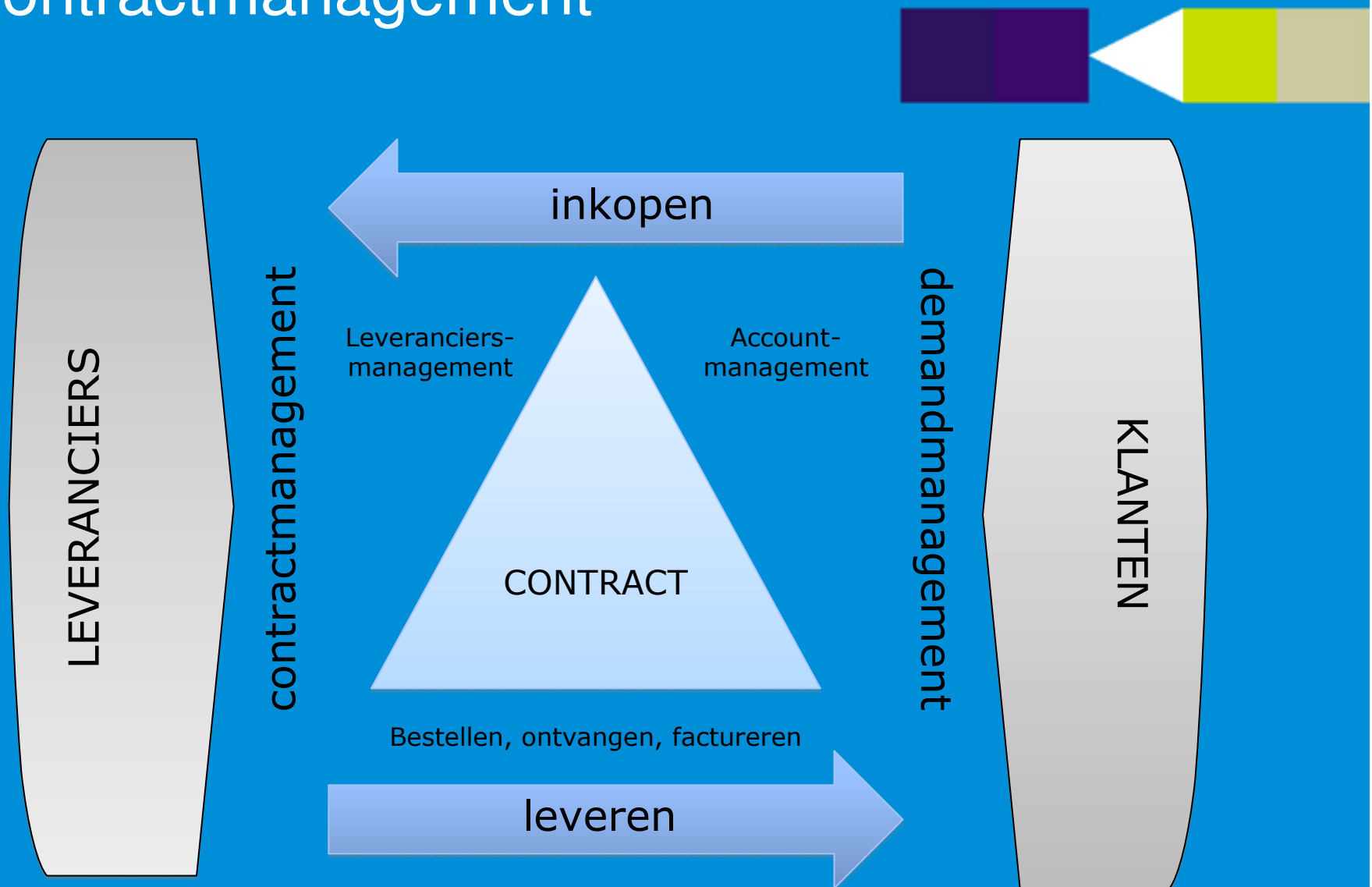


- Integratie contracten CWI → UWV WERKbedrijf
- Contractbeheer inregelen
- Invoering nieuw contractmanagementsysteem (CommerceHub)

- **Spend ca. 756 miljoen euro (2008)**
- **115.383 facturen (2008)**

- **NU: 439 actieve mantels**
- **1822 lokale overeenkomsten**
 - Faciltair & Huisvesting
 - ICT, Communicatie en DIV
 - HRM
 - Excl. Reintegratie en vastgoedcontracten

Contractmanagement



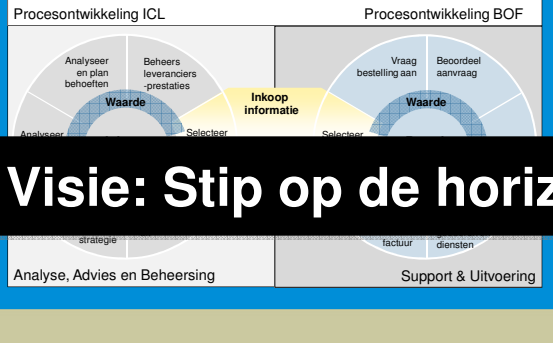
Rol Contract- en Leveranciermanagement (CLM)



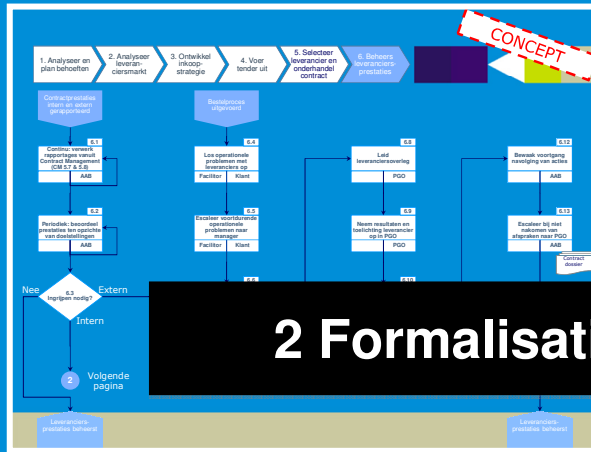
**Focus:
Facilitair &
Huisvesting**

Aanpak

CSI verdeling van procesontwikkeling en uitvoering



1 Visie: Stip op de horizon



Activiteit	Rol	CSI Manager	CSI PO ICL	CSI AAB	PGO	Projectleider	Inkoop	Klantver- tegenwoor- diger	Beleid	Anders, ri...	...rol / opmerking
E1. Definieer werkbare rapportage voor Contract Management (CM 5.7 & 5.8)			A	R	I						
E2. Periodiek beoordelen prestaties ten aanzien van doelstellingen			A	R	I						
E3. Inrijden nodig?						AR					
E4. Los operationele problemen met leveranciers op										AR	Klant
E5. Oplossen voortdurende operationele problemen naar manager										AR	Klant
E6. Analyseer operationele problemen, ICT en contractoplossing				R	A						
E7. Overgeef 'nieuwe' contracten toe te bezorgen				R	AR						PGO selecteer deelnemers

2 Formalisatie: proces en RACI

Balans van ILM functies obv RACI, basis voor competenties

ILM Functie	Omschrijving	Mgr	PO	PO	PO	AAB	PO	SAU
Administratie	Het overzichtelijk ordenen en vastleggen van gegevens	1	1	1	1	1	1	1
Advies	Het aanragen van oplossingen vanuit specifieke kennis, voorkeuren en/of ervaring.	2	1	1	1	1	1	1
Beschikbaarheid	Het aantrekken en distribueren van producten, diensten en mensen zodanig dat deze op de juiste plaats voortdurend zijn.	5	1	1	4	1	1	1
Informatie	Het middelen onderzoeken, verzamelen, combineren en analyseren van gegevens en het aflezen van verschillende factoren om tot conclusies te komen.	3	1	1	4	5	1	1
Inkoop	Het bieden van bepaalde producten of diensten met een bepaalde prijs, kwaliteit en levertijd	1	1	1	1	1	1	1
Innovatie	Het creëren van nieuwe producten of diensten vanuit nieuwe ideeën of het combineren van bestaande concepten.	1	1	1	1	1	1	1
Kennis- en vaardighedenname	Het bekend maken van anderen met nieuwe kennis en vaardigheden door opleiden en trainen	1	1	1	3	5	1	1
Management	Het leiden en sturen van organisatie(onderdelen) en het organiseren van activiteiten.	5	1	1	4	3	1	1
Marktpositie	Het behouden van bestaande markten of het verwerven van nieuwe markten	4	1	1	1	1	1	1
Personeelsprestaties	Het werven, selecteren en bepalen van medewerkers om hun bijdrage aan de organisatie te maximaliseren.	5	1	1	5	1	1	1
Plannen	Het voorbereiden van activiteiten en het opzetten van de organisatie hieraan.	2	1	1				
Product	Het vervaardigen van een product dat voldoet aan vastgestelde eisen of criteria.	1	1	1				
Public Relations	Het naar buiten toe vertegenwoordigen van de eigen organisatie door middel van diverse communicatiemiddelen.	5	1	1				
Relaties	Het opbouwen en onderhouden van contacten met klanten en/of organisaties.	5	1	1				
Reindement	Het in balans brengen van opbrengsten en kosten, zodanig dat een zo groot mogelijk efficiency wordt gerealiseerd.	4	1	1				
Service	Het reageren op verzoeken en klachten van anderen.	3	1	1				
Strategie & Beleid	Het bepalen van de lange termijn bedrijfsdoelstellingen en het uitwerken van hoofdlijnen waaraan deze doelen te bereiken.	5	1	1				
Veiligheid	Het treffen van maatregelen of het opzetten van programma's om risico's voor anderen te minimaliseren.	3	1	1	2	4	1	1
Verkoop	Het afzetten van diensten en/of producten tegen een bepaalde prijs en een randvoorwaarde	2	1	1	1	1	1	1

Competentie impact* vanuit Inkoop & Leveranciersmgt

Rol	Functies tbv Inkoop & Leveranciersmgt	Competentie impact tbv Inkoop & Leveranciersmgt
Manager CSI	<ul style="list-style-type: none"> Management van CSI Beschikbaarheid van personeel Utiliseren van Opleiden van personeel 	<ul style="list-style-type: none"> Beleidsvaardigheid Delgeren Overzichtelijkheid Flexibel gedrag Probleemoplossing Oudacht
PO ICL	<ul style="list-style-type: none"> Management van AAB contracten Uitvoeren van projecten Afsluiten van planning met shop Zorgen voor planning en 	<ul style="list-style-type: none"> Beleidsvaardigheid Delgeren Overzichtelijkheid Flexibel gedrag Probleemoplossing Oudacht
AAB	<ul style="list-style-type: none"> Administratieve en communicatieve taken Afsluiten van contracten met leveranciers Bridgen van shop over contractloop 	<ul style="list-style-type: none"> Beleidsvaardigheid Delgeren Overzichtelijkheid Flexibel gedrag Probleemoplossing Oudacht

3 Formatie: competenties en FTEs

Scores: 5 = sterke rol tbv Inkoop & Leveranciersmgt 1 = geen rol tbv Inkoop & Leveranciersmgt

* Competenties gebaseerd op alle functies met scores van 4 of 5 in de functiebalans.

* Excl UWV generiek competenties

1 De visie op de toekomstige organisatie: 3 speerpunten

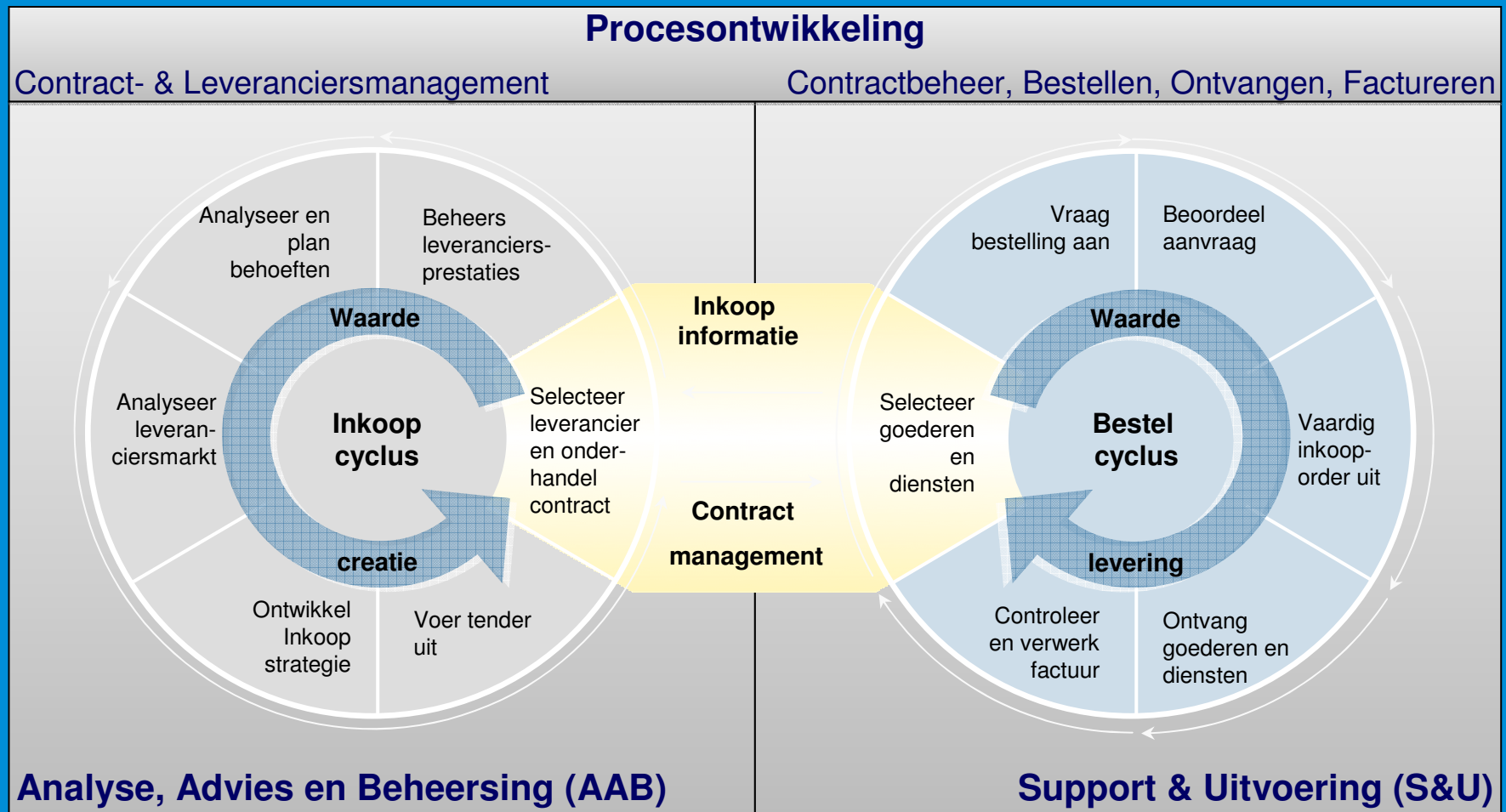


- **Procesontwikkeling:**
 - Het standaardiseren van inkoopprocessen
 - Het beperken van het aantal procesvarianten op hoog niveau
 - Het structureel verbeteren van inkoopprocessen
 - Het naleven van standaarden

- **Analyse, Advies en Beheersing**
 - Het voeden van interne klanten, PGO's en inkoopteams met informatie, rapportages, analyses, procesexpertise en advies
 - Het analyseren en beheersen van prestaties en contracten zowel intern als extern

- **Support & Uitvoering**
 - Het ondersteunen van de organisatie bij de uitvoering van de processen
 - Het kanaliseren en oplossen van operationele problemen
 - Het inleggen, beheren en omzetten van contracten naar financiële verplichtingen

2 Verdeling focus van procesontwikkeling en uitvoering



Taken binnen toekomstige onderdelen



Procesontwikkeling

- Continue ontwikkeling van inkoopprocessen van behoefte tot betalen in afstemming met alle betrokken partijen
- Bijdragen aan de verspreiding van standaardisatie door middel van uitrollen van processen en bestelkanalen over meerdere productgroepen en organisatieonderdelen

- Analyses en rapportages uit contracten
- Managen van leverancier op basis van prestaties (KPI's)
- Input leveren aan het aanbestedingsproces
- Opstellen van SLAs
- Het beheren van contracten en artikelen
- Toetsen van en aansturen op naleving van contract en proces door klant en leverancier
- Acties opzetten op basis van observaties

Analyse, Advies en Beheersing

- Contracten archiveren en in systemen opvoeren
- Artikelbeheer uitvoeren in systemen
- Afroepbaar stellen van contracten en artikelen
- Opvoeren van orders waar nodig
- Ondersteunen van de bestelorganisatie bij niet standaard bestellingen
- Aansturen op naleving van bestelprocessen
- Ondersteuning van bestelkanaal uitrolprojecten

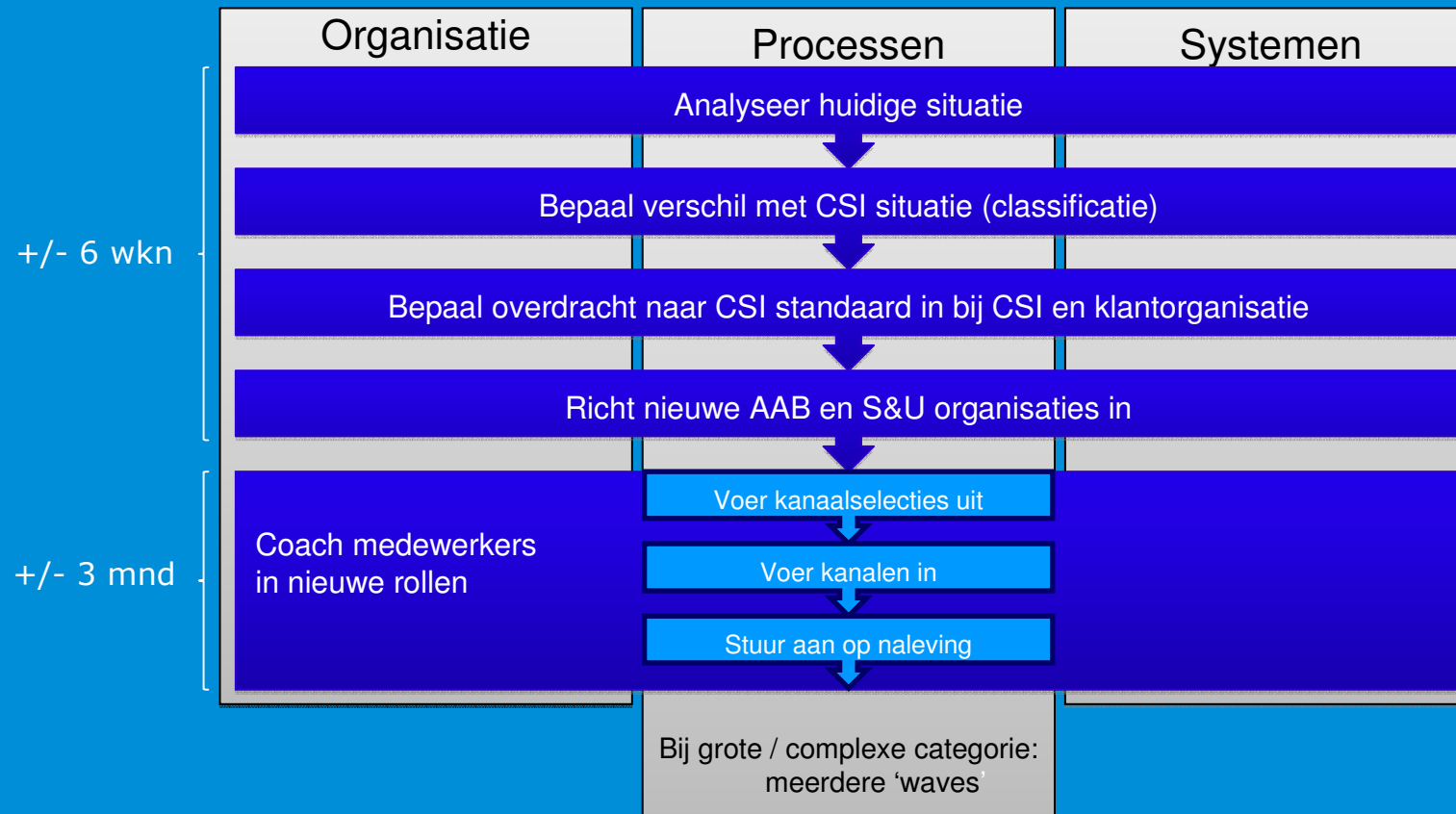
Support & Uitvoering

Verwachtingen van een contractmanager



- Kent de contractafspraken
- Heeft inhoudelijke kennis van het contract
- Weet wat de business wil
- Beheert een goede relatie met leverancier
- Nut het contract uit: euro's, afnamen, procedures en afspraken
- Brengt de boodschap over de Bühne

3 Benodigde formatie



Huidige Lessons learned



- Standaardisatie aanpak, sjablonen, processen
- Leg de verantwoordelijkheden daar waar ze thuishoren

- Basis hygiene op orde!
 - Minimaliseren kanaalselecties (BOF) en uniformeren
 - Organiseer transparantie in de verplichtingenadministratie
 - Formaliseer een rol voor segmentering
 - Structureer artikelbeleid
- Eigen (interne en externe) stuurinformatie – Qlikview
- Integraal contractbeheer onmisbaar voor contractmanagement

- Regel een showcase
- ... (want we leren nog)

Qlikview KPI's



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%	-





UITVOERING WERKNEMERSVERZEKERINGEN

