

# Aanbesteden via Internet: snel en objectief

Als eerste gemeenten in Nederland hebben Heerenveen en Ooststellingwerf hun reïntegratietrajecten via Internet ingekocht. Met deze primeur zagen ze de snelheid en de objectiviteit van de aanbesteding enorm toenemen. Bovendien scheelt de digitale werkwijze manuren, geld en een berg papier.

Is een commerciële organisatie het suferdige van de klas wanneer ze geen handel drijft via Internet, voor gemeenten is interactief gebruik van het world wide web nog absoluut geen vanzelfsprekendheid. Terecht, alleen noviteiten die integriteit en soliditeit waarborgen zijn voor gemeenten bruikbaar als instrument. Maar het lijkt erop dat voor Internet die tijd nu begint aan te breken, gezien de ervaringen van Heerenveen en Ooststellingwerf.

"Het was helemaal niet moeilijk om onze gemeenten te overtuigen van het nut van de aanbesteding van reïntegratietrajecten via Internet", vertelt coördinator backoffice Jan Nauta van Sociale Zaken en Werkgelegenheid Ooststellingwerf. "Belangrijkste argument dat hun over de streep trok was de snelheid die deze Internettoepassing biedt. Een reguliere aanbesteding duurt maanden langer dan via Internet. Onze gemeentebesturen willen de klanten zo snel mogelijk in een geschikt reïntegratietraject wegzetten. Ze durfden het aan, omdat de eerste aanbesteding via het web een pilot was. Dus zaten we er niet voor altijd aan vast. En, niet onbelangrijk, onze afdelingen inkoop stonden als één man achter ons."

## Gepuzzel vooraf

Bovendien hadden de sociale diensten zich goed voorbereid. Heerenveen had het aanbestedingsbestek helemaal klaar. Ooststellingwerf kon zich helemaal vinden in deze beschrijving en daarmee werd het een intergemeentelijk bestek. De gemeenten werken wel vaker samen, zoals aan de voorbereiding van de nieuwe Algemene Bijstandswet. Coöperatie in de aanbesteding van reïntegratietrajecten betekende een natuurlijke uitbreiding van de bestaande samenwerking. "De hele voorbereiding van het project nam wel enorm veel tijd in beslag", zegt beleidsmedewerker Catharina Bethlehem van de sociale dienst Heerenveen. "Onze casemanagers hebben een eigen inkoopbudget voor hun klanten. Dat wilden we zo houden; we gaan natuurlijk niet ineens alle klanten over dezelfde schutting gooien. Dat was niet zo eenvoudig binnen de aanbestedingsprocedure. In plaats van kavels aan te bieden aan een paar bedrijven willen we kunnen kiezen uit zoveel mogelijk reïntegratiebedrijven. Die keuze hebben we nu door nulcontracten te gebruiken. Dat was een heel gepuzzel. Want hoe bepaal je wie goed is in welke klanten? En hoe ligt de prijs-kwaliteitverhouding?"

De oplossing werd gevonden in duidelijke formuleringen in het bestek. Aangezien Heerenveen het bestek had verzorgd, nam Ooststellingwerf de kosten van de elektronische aanbesteding voor rekening. Hiervoor werd de hulp ingeschakeld van Commerce-hub. Dit bedrijf ondersteunt het tactische inkoopproces met Internet-technologie. "Belangrijk is de mogelijkheid om offertes goed te kunnen vergelijken", aldus director operations Yong Soo Stol van Commerce-hub. "Geen appels en peren, maar heldere criteria vormen de ruggengraat van de prijsopgave. Daarom zijn de elektronische offertes helemaal gestandaardiseerd. Zo wordt duidelijk welke kwaliteit elke aanbieder kan leveren tegen welke prijs. Dat geeft je als opdrachtgever de mogelijkheid om die bedrijven eruit te pikken waar jouw klanten echt wat aan hebben."

Op uniforme elektronische aanmeldingsformulieren moesten de reïntegratiebedrijven aan de hand van zo'n dertig vragen gedetailleerd hun referenties aangeven. De beoordeling van de offertes gebeurde met hulp van het inkoopstelsel. Aan elke vraag hing een wegingsfactor, de waarde die de sociale diensten hechten aan een bepaalde referentie. Van belang was de ervaring met de doelgroep in combinatie met de prijs. Het stelsel rekende voor elk bedrijf de score uit, zodat er een ranking ontstond op basis van prijs en kwaliteit. Het ene bedrijf scoort immers hoger dan het andere bedrijf.

De bedrijven waren vrij in het inschrijven op de doelgroepen in het bestek. Zo konden ze bieden op alle trajecten - fase 2, 3, 4, Nug/Anw



Jan Nauta en Catharina Bethlehem.

en uitstroom Wiw/ID-banen - of op één onderdeel. Met de referenties en bijbehorende prestaties van de aanbieders op een rij, kunnen de casemanagers van Heerenveen en Ooststellingwerf bepalen welk bedrijf de beste dienst kan verlenen aan een specifieke klant. En welk prijskaartje daaraan hangt.

## Gewenning

Half november vorig jaar stond de aanbestedingsite van reïntegratietrajecten op het web. Enkele bij de gemeenten bekende bedrijven kregen een uitnodiging om te reageren. Een dagbladadvertentie attendeerde andere bedrijven op de mogelijkheid aan te besteden. Vanaf toen ging het heel snel. De tweede week van januari waren alle offertes binnen. Een aanmeldingsformulier invullen via Internet is in de praktijk dan ook heel eenvoudig volgens Catherina Bethlehem. "Wie een papieren enquête kan invullen, kan ook een digitale offerte uitbrengen. Een toegangscode tot de site is het enige wat je nodig hebt. In totaal hebben 42 bedrijven deze code aangevraagd. De helft daarvan heeft een contract gekregen."

Een nulcontract op basis van 'no cure, less pay'. Volledige afrekening vindt plaats wanneer aan de doelstelling is voldaan die het reïntegratiebedrijf heeft vastgelegd in het trajectplan. En een nulcontract houdt in dat het bedrijf het ene jaar veel trajecten krijgt, het volgende jaar weinig of geen. Niet elk bedrijf was daarvan gecharmeerd. Want een nulcontract maakt het voor de dienstverlener lastig om de benodigde personele inzet te reserveren. Veel makkelijker is een bulkcontract in de vorm van een kavel, waarbij het aantal klanten vooraf vaststaat. Daarom vroegen sommige bedrijven toch om aantallen. Vergeefs. De waarborg van hun omzet staat niet centraal bij de reïntegratieprojecten, maar de belangen van de klant.

Ook de manier waarop bedrijven een offerte kunnen uitbrengen was even wennen. De digitale aanbestedingsprocedure eist veel meer helderheid, verklaart Jan Nauta. "Door de standaardisering van de procedure hebben bedrijven geen ruimte meer voor verkooppraatjes. Bedrijven die ons willen paaien met mooie franje vinden dat een gemiste kans. Ze moeten zwart op wit hun referenties aantonen die wij relevant vinden. Opsmuk telt bij ons niet mee. Daardoor kunnen wij de aanbiedingen veel objectiever beoordelen." In plaats van een



Yong Soo Stol,  
Commerce-hub.

bonte verzameling offertes die allemaal op verschillende manieren in elkaar zijn geschroefd, legt de computer op grond van prijs en kwaliteit op uniforme wijze de prestaties van de bedrijven langs de meetlat. Dat maximaliseert niet alleen de objectiviteit van de beoordeling. Het scheelt ook manuren die anders worden besteed aan het doorploeteren van een berg papieren offertes en dus geld. Ondanks de enorme voordelen van de moderne aanbestedingswijze, kijken gemeenten afwachtend naar het koppel in het noorden. Vooral bij de snelheid ervan plaatsen ze vraagtekens. Jan Nauta: "Ze vragen zich af of de beoordeling wel goed gaat. Maar die verloopt nu juist op basis van criteria waar het om draait: prestaties en de prijs. Onze volgende aanbesteding gaat daarom weer via Internet."

Surf voor een uitgebreide projectbeschrijving naar [www.commerce-hub.com/heerenveen.htm](http://www.commerce-hub.com/heerenveen.htm)

Annette Rebel

## Clïent is het uitgangspunt

Een impressie van de vragen in het bestek: **Vraag 1** heeft betrekking op algemene bedrijfsgegevens.

**Vraag 2**, U verklaart kennis te hebben genomen van de visie en uitgangspunten van de gemeenten Heerenveen en Ooststellingwerf, geef per onderdeel aan of u akkoord gaat met het gestelde uitgangspunt.

- a. De cliënt vormt altijd het uitgangspunt voor enig reïntegratietraject.
- b. Individueel maatwerk staat voorop.
- e. Er zullen geen contracten worden gesloten op basis van aan te leveren aantallen cliënten.
- h. Afrekening vindt plaats op basis van 'no cure less pay'.

3. In dit onderdeel van het bestek worden de uitsluitingsgronden beschreven. Indien u enige vraag met "ja" beantwoordt, wordt u van verdere deelname uitgesloten.

Verkeert uw onderneming in staat van faillissement, vereffening, akkoord of surseance van betaling, danwel heeft de onderneming zijn werkzaamheden gestaakt of verkeert de onderneming .....

Heeft uw onderneming reeds een relatie met de gemeente Heerenveen en/of Ooststellingwerf, persoonlijk danwel zakelijk, die kan leiden tot enige vorm van belangenverstremgeling.

**6a.** Dit onderdeel heeft betrekking op de activiteiten die uw onderneming de afgelopen drie jaar heeft verricht, Geef voor minimaal drie en maximaal vijf referenties de volgende informatie op. Naw-gegevens, start en einddatum contract en reden beëindiging.

Daarnaast werd in vraag 6b gevraagd naar de projectomvang en -resultaten die bij de verschillende referenties zijn behaald onderverdeeld in de trajectonderdelen. Verder diende er een gedetailleerde beschrijving van uitgevoerde projecten te worden ingevuld per referentie.

**Vraag 9a tot en met 9g** hebben betrekking op de wijze waarop de onderneming de taak uitvoert:

- a. Geef aan waar uw onderneming de gesprekken met de cliënt voert.
- b. Geef aan op welke locatie uw organisatie de overige onderdelen van het traject uit.
- e. Stelt uw onderneming per cliënt een vaste consulent aan die o.a. verantwoordelijk is voor de in het bestek beschreven activiteiten.
- f. Is uw onderneming in staat om onregelmatige toeleiding gedurende het jaar op te vangen.