

PON – enkele best practices uit de afgelopen 4 jaar

Polo van der Putt
Voorzitter Platform Outsourcing Nederland

Woensdag 3 juni 2009



Agenda

- Wat is PON
- Enkele best practices uit 4 jaar PON*:
 - Juridisch
 - Contractmanagement
 - Offshoring
 - Shared Service Centers
 - Aanbesteding
 - Regie

* Deze best practices zijn gebaseerd op bijdragen van de leden van PON en vertegenwoordigen niet noodzakelijkerwijs de opvatting van PON.



Platform Outsourcing Nederland

- Platform
- Verdere professionalisering outsourcing
- Kennisuitwisseling tussen outsourcing-professionals
- Netwerken
- 116 leden; uitbesteders, providers, consultants, kennisinstututen
- Diverse activiteiten, zoals congres, seminars, onderwijs en publicaties



Congrescommissie

- Peter Verkoulen (voorzitter)
- Jacqueline den Boer
- Guus Delen
- Mark Hakkenberg
- Wijnand Kamerling
- Corry Wouters

Organisatie PON & Sdu

- Marlies Smeenk, Ageeth Luisman, Jop Smeulders, Ranou Hira



Juridisch

20 lessons learned, o.a:

- Geen one off deal, geen inkoop
- Tijdig beginnen aan bijlagen
- Evenwichtig contract
- Geen probleem outsourcen
- Werkbare SLA met weinig KPIs
- Contract moet flexibel zijn: goede change management, modulaire opbouw?, bandbreedtes?
- Gebruik brede onderhandelteams



Contractmanagement

- Contractimplementatie dient professioneel te worden begeleid, anders kan/zal de gebruikersorganisatie het contract niet goed uitvoeren/benutten
- Pas op dat SLA niet devalueert (informele afspraken, onbekendheid, slecht onderhoud)
- Boetebeding is niet bedoeld om geld te verdienen
- Houdt een boeteregeling werkbaar, niet te strak of te gecompliceerd



Offshoring

- Kosten governance: 17% ipv 6%
- Veelal dual sourcing (locale contractpartner); vergemakkelijkt communicatie
- In Nederland worden te weinig mensen met juiste skill opgeleid. Te veel programmeurs, te weinig architecten



Shared Service Centers

- Vooral binnen de overheid
- Voor wetslagen is onderling vertrouwen belangrijker dan sturingsarrangementen
- Service provider is primair leverancier en geen partner



Aanbesteding

- Regelgeving lijkt rigide en objectief, maar in de praktijk toch veel ruimte voor subjectiviteit
- Te weinig standaardisatie
- Marktconsultatie niet gereguleerd: maak er gebruik van
- Transactiekosten overheid maximaliseren teneinde kostenverspilling bij leveranciers te voorkomen?



Regie

- Iedere consultant heeft zijn eigen model; sommigen focussen meer op bewaken business case, anderen op verandermanagement of de functionele aansturing van primaire processen
- Inhoudelijke kennis bij uitbesteder van de uitbestede processen is cruciaal
- Demand en supply organisatie zouden betrokken moeten worden bij contractvorming
- Regieorganisatie dient blik te verbreden



Vragen

www.platformoutsourcing.nl

info@platformoutsourcing.nl

Polo van der Putt

Polo.vanderputt@vondst-law.com

0626 066 519

