

Checklist

Na het afsluiten van een onderhouds- en projectovereenkomst is het zaak dat er een contractmanager wordt aangesteld die actief aan de slag gaat met wat hierin is vastgelegd. Bij dit soort overeenkomsten zal het voor de contractmanager belangrijk zijn welke contractvorm van toepassing is. In de praktijk zien we dat hierbij de volgende begrippen worden gehanteerd:

- Reguliere opdrachtstroom
- Inspanningscontract
- Resultaatscontract
- Prestatiecontract
- Integrated contract

Waarbij moet hierbij worden opgelet?

Belangrijk is dat in de overeenkomst helder is vastgelegd welke afspraken zijn gemaakt over de uit te voeren werkzaamheden en welke kwaliteitseisen daarbij van toepassing zijn. Maar ook is opgenomen welk budget hiervoor beschikbaar is en op welke manier de werkzaamheden verrekend moeten worden. Tenslotte is het ook belangrijk dat hierin de volgende aspecten goed benoemd zijn.

- Het beoordelen van het contract op onredelijke bedingen en valkuilen.
- Het beoordelen welke randvoorwaarden noodzakelijk zijn om aan de overeenkomst te voldoen.
- Is het duidelijk op welke aannames de overeenkomst gebaseerd is?
- Zijn de raakvlakken en afhankelijkheden benoemd?
- Zijn afspraken goed verankerd?
- Zijn er goede maatstaven opgenomen waaraan de voortgang getoetst kan worden?
- Is er een businesscase nodig en is deze dan goed onderbouwd?
- Is er een referentiepunt opgenomen dat als vertrekpunt kan worden aangehouden?

In de praktijk blijkt echter dat veel van deze aspecten onvoldoende onderbouwd zijn en verdere verduidelijking nodig hebben. Bijvoorbeeld welke taken en verantwoordelijkheden de organisatie heeft.

Wat moet ik hiervoor doen?

Om dit verder te kunnen concretiseren hebben we een aantal handige hulpmiddelen

uitgewerkt, waarmee de rolverdeling zowel op hoofdlijnen als in detail kan worden weergegeven. Aan de hand van een processchema kan worden aangegeven wie bij welke stap wat dient uit te voeren.

In de vorige stap is de rolverdeling tussen opdrachtgever en opdrachtnemer behandeld. Het advies is om dit ook binnen de eigen organisatie duidelijk te maken. Bijvoorbeeld door vast te stellen wie verantwoordelijk is voor het beheer van het contract. In de dagelijkse praktijk zien we dat de contractmanager de aangewezen persoon is om zelf zijn contractdossier bij te houden.

Aan de hand van diverse onderzoeken is er een opsomming te geven van de belangrijkste taken en verantwoordelijkheden die een contractmanager heeft:

- Het beoordelen van contracten op doelmatig- en rechtmatigheden
- Het beoordelen en actualiseren van doelstellingen
- Optreden als intermediair richting stakeholders
- Het bewaken van de scope en het plan van aanpak
- Het evalueren en het managen van performance
- Het opstellen van de begroting en het bewaken van kosten
- Het onderhandelen over de tarieven
- Het rapporteren van de contractperformance
- Het opstellen van managementrapportages
- Het bewaken van de kwaliteit van de organisatie
- Ontwikkelingen op bovengenoemde bijhouden in een dossier

Waar moet je hierbij op letten?

Allereerst vink je aan welke onderwerpen relevant zijn. Vervolgens doorloop je de onderwerpen en of deze voldoende duidelijk zijn vastgelegd. Ook beoordeel je of deze onderdelen in de praktijk voldoende consistent worden toegepast. Tenslotte ga je na of er op alle relevante onderdelen de juiste instrumenten zijn ingericht.

Wat moet ik hiervoor doen?

Aan de hand van deze checklist kan worden nagegaan of alle relevante onderwerpen goed onderbouwd en ondervangen zijn. Ook wordt vastgesteld op welke onderdelen nog een extra inspanning gedaan moet worden.

Pas als al deze taken in de praktijk goed zijn ingevuld, kunnen we stellen dat het contractbeheer goed onder controle is.

Na de vorige stappen kan worden vastgesteld welke doelstellingen aan de overeenkomst verbonden kunnen worden. Belangrijke voorwaarde hierbij is dat deze doelstellingen zogezegd SMART zijn. Dat wil zeggen dat ze in lijn liggen met de gekozen strategie en dat ze goed toepasbaar zijn.

Waar moet je hierbij op letten?

Er moet rekening worden gehouden met dat het omschrijven van doelstellingen een lastige klus kan zijn. Zeker als deze gekoppeld zijn aan een bepaalde verbeter- en transitieplannen.

Veelal kunnen kwalitatieve doelen goed geformuleerd worden, maar binnen onderhoudscontracten wordt steeds vaker met kwantitatieve doelstellingen gewerkt. Het is waardevol om hierbij van SMART-principes uit te gaan. Dit staat voor Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdsgebonden. Aan de hand van deze vijf elementen kan de beoogde ontwikkeling duidelijk worden geformuleerd.

Wat moet ik doen?

Bij het uitwerken van een SMART-doelstelling verdient het de aanbeveling klein te beginnen. In andere woorden: welke prestaties worden er verwacht? Mocht dat niet helemaal duidelijk zijn, dan kunnen bepaalde hulpmiddelen helpen.

Handige hulpmiddelen:

- Artikel SMART
- Artikel IMPACTSCAN

Een belangrijke succesfactor bij een overeenkomst is dat het duidelijk is wat de betrokken partijen van elkaar verwachten. Het verdient daarom aanbeveling om in kaart te hebben welke doelgroepen er zijn, wat de behoeften zijn en hoe hieraan voldaan kan worden.

Waar moet ik op letten?

Hoe overtuigd jij ook bent van de waarde die geleverd wordt, het is pas een feit als betrokken partijen dit beeld met je delen.

Wat moet ik hiervoor doen?

In een kwaliteitshandboek wordt veelal vastgelegd welke stakeholders bij de overeenkomst betrokken zijn. Ook wordt vastgelegd welke informatie zij moeten

krijgen en op welke momenten overleg moet plaatsvinden. Bekijk het voorbeeld-handboek op onze site bij Downloads.