

Vertrouwen bij aanbestedingen

Zowel de overheidsorganisaties als de leveranciers worstelen met Europese aanbestedingen. De pijnpunten zijn het vertrouwen in de uitkomst versus de onredelijke inspanning om te voldoen aan het gevraagde. Het resultaat is dat de inhoud van de opdracht in steeds meer detail wordt gespecificeerd en de randvoorwaardelijke criteria zoals financiële continuïteit, verzekeringen en keurmerken direct bewezen moeten worden. Er wordt al gesproken over de aanbestedingswedloop. Waar leidt dit toe?

Aanbestedende organisaties voelen zich gedwongen om de opdrachten steeds specifieker uit te werken. Daardoor minimaliseren ze de ruimte van vertrouwen. Deze reactie komt niet voor niets. In de praktijk blijkt regelmatig dat leveranciers niet kunnen leveren wat tijdens de aanbesteding van ze gevraagd wordt. Dit kan komen door het opzoeken van de grenzen van de eisen om te kunnen voldoen of het kan berusten op interpretatieverschillen tussen opdrachtgever en leverancier. Vaak is het zeer lastig om diensten of leveringen eenduidig functioneel te beschrijven. De provincies lopen voorop wat betreft innovatie en het toepassen van nieuwe diensten en technologieën. Zij zijn ook bereid om mensen en middelen in te zetten om deze nieuwe toepassingen goed in te kopen en in te voeren. Een voorbeeld uit een van mijn opdrachten is een provincie die door haar visie op communicatiegebied een vooruitstrevende telefonievoorziening inkoopte. Vanwege het vernieuwende karakter van de toepassing was het in detail uitvragen niet goed mogelijk. Hier was dus vertrouwen tussen provincie en leverancier noodzakelijk, omdat de ervaring met de toepassing van deze dienst beperkt was. De offerte bevatte nog enkele onduidelijkheden. In de gunningsgesprekken is er dan ook stevig doorgevraagd. De toewijding en inzet van de leverancier bij deze gesprekken gaf direct het benodigde gevoel van vertrouwen. Zo'n start is de juiste basis om gezamenlijk het resultaat te bereiken. Bij de implementatie blijken er altijd wel puntjes van verschil te zijn, maar op basis van het gerealiseerde vertrouwen kom je daar samen wel uit.

In het algemeen blijft de drang om te vragen en zekerheid te krijgen aanwezig. Dit zie je vaak bij de randvoorwaardelijke criteria. Bij deze provincie zijn goede stappen gezet. Het gebruik van standaardformulieren voor de verklaringen zodat de leverancier deze alleen hoeft te ondertekenen en bijvoorbeeld één korte verklaring waarmee men aangeeft aan alle eisen te voldoen. Daarnaast wil men toch op voorhand het bewijs zien door middel van verzekeringspolissen, accountantsverklaringen, kwaliteitscertificaten en getekende referenties.

De leveranciers krijgen te maken met uitgebreide bestekken. Dit levert vaak meer zekerheid op over de inhoud van de opdracht. Het risico is dat in detail uitvragen van een opdracht geen duidelijker beeld geeft van wat de opdrachtgever als totaal wenst. Een leverancier kan deels aan alle eisen voldoen maar deze delen als totaaloplossing kunnen mogelijk niet functioneren. Leveranciers zullen de zekerheid zoeken en tijdens de nota van inlichtingenrondes veel vragen stellen. Aanbestedingen met honderd vragen of meer zijn geen uitzonderingen.

Het genoemde voorbeeld van de provincie was een eerste stap om op basis van vertrouwen een opdracht te gunnen. Laat een volgende provincie de bewijslast van de randvoorwaardelijke criteria alleen aan de te gunnen leverancier vragen. Dit bespaart de beoordelende organisaties en de indienende leveranciers een hoop tijd en geld. Met zo'n stap kan men weer gaan bouwen aan het vertrouwen. De directe besparing in tijd en geld helpt tegelijkertijd iedereen.

Aarnoud Bijleveld is adviseur bij Verdonck, Klooster & Associates