

# Digitaal aanbesteden en veilen in de gezondheidszorg

Tijdens de recent gehouden vakbeurs "Facilitair" hield drs. Jan Siderius op uitnodiging van de NVTG een lezing over het "digitaal aanbesteden en veilen van opdrachten". Buiten was het windkracht 10 en gold een weeralarm. Binnen werd in de loop van de middag de vakbeurs door de brandweer ontruimd. In deze bizarre setting, bij het geluid van een gierende storm stond deze lezing gepland.

Aandachtspunten die Siderius naar voren bracht, waren:

- Digitaal publiceren van opdrachten en Europese aanbestedingen;
  - Registreren, verwerken en vergelijken van digitale offertes;
  - Waarbij ook alle niet-prijs componenten in beeld worden gebracht;
  - Ook wordt uiteengezet hoe een veiling precies werkt;
- Met enkele praktijkvoorbeelden.

De nieuwe mogelijkheden van (Europees) digitaal aanbesteden en veilen zouden best een flinke storm kunnen veroorzaken, maar een nationaal weeralarm lijkt overdreven. In elk geval is dit weeralarm tot noch toe nog niet uitgevaardigd in zorgaanbestedingsland. In de zaal bleef het tijdens de lezing ook rustig; het afraden door het KNMI om de weg op te gaan had zijn uitwerking op het bezoekersaantal. (Gelukkig werd dat een dag later weer helemaal goedge maakt.)

## ■ DIGITAAL PUBLICEREN VAN OPDRACHTEN

Internet is een enorme verrijking gebleken van de mogelijkheden voor inkopers, nog

meer dan voor verkopers. Inmiddels worden door vrijwel alle grotere bedrijven en andere instellingen aan hun leveranciers inkooptrajecten via internet aangeboden, waarbinnen een scala van mogelijkheden wordt benut; van statische algemene leveringsvoorwaarden tot complete interactieve Programma's van Eisen. Inkoop bij Volkswagen bijvoorbeeld heeft het internet, waar onder elektronische inkoopveilingen, geheel omarmt en koopt voor 62 miljard euro per jaar in via Internet. ([www.vwgroupsupply.com](http://www.vwgroupsupply.com)).

Het digitaal publiceren van overheidsopdrachten op SIMAP (<http://simap.europa.eu>) en [www.aanbestedingskalender.nl](http://www.aanbestedingskalender.nl) is inmid-

## Internet is een enorme verrijking gebleken van de mogelijkheden voor inkopers, nog meer dan voor verkopers

dels redelijk gemeengoed. Elke dag worden zeker 25 Nederlandse opdrachten gepubliceerd door gemeenten, provincies, ministeries, universiteiten maar ook door ziekenhuizen en andere zorginstellingen. Het werken via de standaard-publicatiemethode van SIMAP en Aanbestedingskalender is goed te



UMC's behoren tot de koplopers.

doen. Op de Tenders Electronic Daily, kortweg TED (<http://ted.europa.eu>) zijn de honderden Nederlandse Europese aanbestedingen makkelijk terug te vinden of het nu gaat om rioolwaterpompstations, reclamediensden, reinigingsdiensden, dienstverlening door Ingenieurs, geneesmiddelendistributie of kledinguitgifte-automaten. Het is inmiddels al ondenkbaar dat dit allemaal nog via papier zou verlopen.

## ■ DIGITAAL DOORVOEREN EN GUNNEN VAN ELEKTRONISCH GEPUBLICEEERDE OPDRACHTEN

De meeste digitaal gepubliceerde aanbestedingen worden na aanmelding als geïnteresseerde leverancier via e-mails met bijlagen, of postzendingen van CD's of diskettes, of toch nog door het verzenden van dikke stapels papier verder uitgevoerd. Dit kan veel gemakkelijker door integraal gebruik te maken van een gespecialiseerd aanbestedingsplatform bijvoorbeeld zoals dat van:

[www.negometrix.com](http://www.negometrix.com). Via Internet en een gebruikersnaam en een wachtwoord kan alle informatie gestructureerd en traceerbaar worden uitgewisseld. Aanbestedingen van miljoenen euros kunnen op deze wijze worden

doorgevoerd en gegund. Ook de overheid is bezig hiervoor een gespecialiseerd platform in te richten hoewel dit initiatief enige vertraging heeft opgelopen, hetgeen begrijpelijk is gezien de complexiteit van de materie. Voorlopig maakt dezelfde overheid nog veel gebruik van op de markt verkrijgbare oplossingen.

## ■ EUROPEES AANBESTEDEN

De meningen over Europees aanbesteden zijn verdeeld. De één vindt het een omslachtige methode die veel tijd en geld kost met een niet altijd een bevredigend resultaat. De ander ziet het als de mogelijkheid het inkoopproces te structureren en als een instrument om te streven naar objectieve onderbouwde besluitvorming en scherpere prijzen. Feit blijft dat het een flinke investering in tijd vergt, zowel voorafgaand als na publicatie blijft het de aandacht van de inkoper opeisen. Denk hierbij aan het opstellen van een goed programma van eisen (PvE). Het juist wegen van de verschillende onderdelen van het PvE, het juiste gewicht koppelen aan zowel de factor prijs als aan de factor kwaliteit, het ontvangen van vragen van aanbieders, het opstellen en versturen van de nota van inlichtingen, het berekenen van de kwaliteitsscore van de verschillende aanbieders, etc, etc.

Inkopers in alle sectoren zien op tegen

Europees aanbesteden. Ze zijn bang dat:

- Ze plotseling vast zitten aan onbekende leveranciers uit het Buitenland;
- Ze, door een fout te maken, door een leverancier die de opdracht niet kreeg worden aangeklaagd;
- Het erg lang duurt.

In de praktijk vallen de angsten ten aanzien van deze drie punten erg mee:

- Buitenlandse leveranciers schrijven nauwelijks in; Ook buitenlandse leveranciers besteden hun tijd zo efficiënt mogelijk. Zij zien ook in dat ze weinig kans maken op een opdracht als onbekende buitenlandse leveranciers en schrijven doorgaans alleen in als ze werkelijk toegevoegde waarde kunnen bieden. Dit laatste komt vrijwel alleen voor bij grote opdrachten voor complexe werken. (Nederlandse bedrijven hebben bijvoorbeeld vaak een kans bij lastige waterwerken en bergingen omdat zij over grote expertise beschikken).

Inkopers kunnen bovendien eisen stellen die inschrijvingen van buitenlandse partijen onwaarschijnlijk maken. In meer dan 100 digitale aanbestedingen in de gezondheidszorg hebben wij het nog niet meegeemaakt dat er daadwerkelijk buitenlandse inschrijvingen zijn ontvangen.

- Ook de kans op klachten is in de praktijk

van de gezondheidszorg gering. De wet vereist immers objectiviteit, transparantie en gelijkheid van behandeling. Dat er volgens deze principes wordt gewerkt, wordt doorgaans ook door de leveranciers waargenomen.

In de zorg zijn vooral twee klachten bekend geworden, die bij het Rivierenland Ziekenhuis (parkeerfaciliteiten) en het Amphibia Ziekenhuis (voedselverdeelwagens). De klachten komen voort uit niet objectief verlopen onderhandse aanbestedingen en niet uit foutieve Europese aanbestedingen.

- Een goede aanbesteding vergt altijd tijd. Door de digitale mogelijkheden maximaal te benutten, kan de wettelijke offertetermijn worden terug gebracht tot 40 kalenderdagen. Binnen deze tijd stellen leveranciers vragen, krijgen ze antwoorden en dienen een offerte in. 40 Dagen is in de praktijk dan zo gek nog niet.

Al met al, vallen de bezwaren in de praktijk mee en zou een inkoper in de zorg toch een Europese aanbesteding moeten overwegen, al is het maar om beter te weten waarover je praat.

## ■ PRAKTIJK VAN DIGITAAL (EUROPEES) AANBESTEDEN

Gespecialiseerde aanbestedingsplatforms kunnen inkopers een eind op de goede weg helpen door een juiste en efficiënte structuur aan te brengen. Enkele voorbeelden:

- Het eenvoudig opstellen c.q. wijzigen van een digitaal programma van wensen & eisen;
- Uitgebreide scoreopties voor het digitale PvE, waarbij men de keuze heeft uit: ja/nee vragen, meerkeuzevragen en open vragen;
- De mogelijkheid de aanbestedingsdocumenten online te plaatsen, waarmee men het aanbestedingstijdpad met vijf dagen mag bekorten;
- Het koppelen van wegingsfactoren aan de verschillende wensen;
- Direct inzicht in het resultaat van een bepaalde prijs/kwaliteitverhouding (wat mag de gevraagde kwaliteit mij kosten?), wanneer men kiest voor de economisch voordeligste inschrijver (EVI);
- Gestructureerde transparante en eenduidige communicatie met aanbieders middels eenvoudige berichtenmodule;

### Volkswagen koopt voor 62 miljard euro per jaar in via Internet.

The screenshot shows the Volkswagen Group Supply.com website. The browser title is 'Volkswagen Online - Windows Internet Explorer'. The address bar contains 'http://www.vwgroupsupply.com/32b/vwb23\_folder/supplypublic/en.html'. The website header includes 'VOLKSWAGEN AG' and 'VW Group Supply.com'. A 'Welcome!' message is displayed, followed by a navigation menu on the left with items like 'Home', 'Collaboration', 'The platform', 'Team up with us', 'The brands', 'Worldwide presence', 'News', and 'Group links'. The main content area features a 'Closer collaboration with our suppliers' section, which includes text about the VW Group's procurement volume and the benefits of the supplier platform. The browser's taskbar at the bottom shows various open applications and the system clock.

- Plaatsen van een digitaal programma van eisen op een online account welke rechtstreeks door de aanbieder kan worden ingevuld;
- Alle documenten en communicatie omtrent de aanbesteding wordt centraal opgeslagen en beheerd, geautoriseerde medewerkers hebben 24 uur per dag inzicht in de aanbesteding en haar voortgang;
- Na sluitingsdatum met een muisklik inzicht in de verschillende aanbieders en de door aanbieders behaalde score;
- In alle bovengenoemde stappen blijven de grondbeginselen van Europees aanbesteden: transparantie, objectiviteit en non discriminatoire opstelling gewaarborgd.

## ■ VEILINGEN

Veilingen vormen feitelijk een heel ander hoofdstuk. Een veiling is slechts een manier om die ene laatste stap te zetten: het vergelijken van de prijzen waarmee de waarde van de opdracht wordt vastgesteld en het aanwijzen van de winnaar; de leverancier die de overeenkomst krijgt gegund. 99% van alle werkzaamheden van de aanbesteding is daarvoor al gedaan. De theorie van veilingen kent vele veilingvarianten waarvan er twee bij aanbestedingen van belang zijn:

- Eénmalig bod;
- Engelse veiling.

Let wel, een éénmalig bod is ook een veiling. Dat betekent dat het indienen en beoordelen van een eenmalige offerte net zo goed een veiling is als dat leveranciers die interactief tegen elkaar bieden. Een interessante toevoeging aan deze constatering is dat de beide veilingvormen in principe gemiddeld tot dezelfde prijs leiden (omschreven in het Auction

Revenue Equivalence Theorema kortweg RET). Dus: De Engelse veiling, bij de meesten bekend als 'veiling', levert gemiddeld dezelfde prijs op als een éénmalige offerte. Let wel, bij de berekeningen van het RET is geen rekening gehouden met emotioneel gedrag wat tijdens veilingen wel eens voorkomt. Met deze conclusie zou een 'veiling' zelfs door leveranciers gewenst moeten zijn omdat er voor hen minder onzekerheid in de prijsvorming schuilt; je weet waar je staat en waar je aan toe bent in een veiling. In elk geval heeft de opkomst van Internet meerdere (elektronische) veilingvormen dichterbij de inkoop gebracht omdat het eenvoudig weg beter te organiseren is. Dit geldt niet alleen voor inkoop maar ook voor verkoop; iedereen kent het succes van marktplaats.nl en Ebay.com.

## ■ VEILINGEN OP PRIJS EN KWALITEIT

Een veiling hoeft niet gewonnen te worden door de bieder met de beste prijs (in het geval van een inkoopveiling; de laagste prijs). Ook kan de Economisch Voordeligste Inschrijver (EVI) een veiling winnen. Ook hier geldt weer dat dat een eenmalig bod kan zijn of een (Engelse) veiling. Dezelfde wiskundige formules kunnen hieraan ten grondslag liggen. Bidders hebben een bepaalde kwaliteit die voor een bepaald % meeweegt in de EVI berekening. Samen met de prijs komt er een score uit die de rangorde bepaald voor de EVI. De nummer één krijgt de opdracht gegund. In een veiling kan alleen de prijs worden aangepast. Bij de veilingmethodiek van Negometrix ziet een bieder tijdens de veiling steeds exact welke prijs hij moet bieden om nummer één te worden op EVI-basis. Je kwaliteit kan je gedurende de veiling niet meer bijstellen, maar je prijs wel. Het hoeft dan geenszins het geval te zijn dat degene met de laagste prijs de hoogste rangorde heeft. Misschien lijkt dit ingewikkeld, maar in de praktijk werkt de EVI-methodiekveiling precies net zo eenvoudig als een veiling op alleen prijs.

## ■ HOE WERKT EEN INTERNET VEILING PRECIËS?

Eerst krijgen leveranciers de mogelijkheid om een korte, 1:1 telefonisch begeleidde proefveiling te doen, zodat ze precies weten wat ze te wachten staat. De veiling begint op een vast tijdstip, maar kent geen vaste eindtijd. Alle deelnemers en de veilingbeheerder loggen in waarbij leveranciers een openingsbod afge-

ven. De veilingmethodiek bepaald de rangorde. Elke individuele bieder ziet zijn rangorde (niet die van anderen) en welk bod de deelnemer moeten bieden om nummer één te worden. Bidders hebben hier een vast aantal minuten de tijd voor. Na het verstrijken van dit aantal minuten, doorgaans twee of drie, maakt de veilingmethodiek opnieuw de stand op; is iedereen nog on-line? Zijn er nieuwe biedingen? Wat is de nieuwe rangorde? Na het verwerken van deze informatie is het woord weer aan de leveranciers. Als in twee opeenvolgende ronden dezelfde bieder met hetzelfde bod nummer één staat, eindigt de veiling automatisch. De methode is in de praktijk simpel en robuust; problemen tijdens de veiling, dan wel vragen achteraf zijn ons eigenlijk niet bekend.

## ■ ENKELE PRAKTIJKVOORBEELDEN

De zorg heeft relatief veel gebruik gemaakt van het instrument veilen. Dit is vooral te danken aan het initiatief dat de NVZ heeft genomen om in overleg met de sector een specifieke platform te starten ([www.nvz-inkopers.nl](http://www.nvz-inkopers.nl)). Reeds 50 ziekenhuizen organiseerden aanbestedingen met veilingen of deden er aan mee.

Voorbeelden zijn kantoorartikelen, schoonmaakdiensten, bedden, beeldschermen, kopieermachines, spuitjes en naalden, bouwopdrachten, luiers, matrassen, telefoontikken, chirurgische handschoenen, tissue producten, CSA-inpakmaterialen, netwerkprinters, onderhoudswerken, dataopslag, onderzoekshandschoenen, implanteerbare ooglenzen, droge kruidenierswaren, papier, wasserijcontract, drukwerk, werktuigbouwkundige projecten, elektrotechnische projecten PC's, ERP-pakket, procedure trays, afvalinzameling, kledinguitgifte-automaten en geneesmiddelen-distributie.

Koploper ziekenhuizen en zorginstellingen zijn: alle UMC's, HAGA Ziekenhuis, Ziekenhuis Hilversum, Diaconessenhuis Utrecht, Groene Hart ziekenhuis, Sint Lucas Andreas Ziekenhuis, Zorggroep Noorderbreedte, Rode kruis Ziekenhuis, Amstelland, de Zorgboog en de 's Heerenloo Zorggroep.

De zorg maakt relatief veel gebruik gemaakt van het instrument veilen mede door het initiatief van de NVZ om in overleg met de sector een specifieke platform te starten.

