

A man and a woman in business attire are standing in an office, looking at a document together. The man is holding a laptop and the woman is pointing at the document. The background shows a modern office with glass walls and other people working.

coppa

insight

# Succesfactoren samenwerking P2P-specialisten en inkoopadviseurs

Januari 2022

Vanuit Coppa begeleiden wij inkooptrajecten en deze worden gestart als er behoefte is aan een nieuw product of dienst. De ervaring leert dat diverse factoren het succes van een inkooptraject binnen de zorg bepalen. Een belangrijke factor voor succes is wanneer de inkoopadviseurs en de Purchase-to-Pay (P2P)-specialisten goed met elkaar samenwerken.

Anne Slob en Ellen ten Kate, beide business consultants bij Coppa, lichten de succesfactoren van een goede samenwerking tussen de inkoopadviseurs en de P2P-specialisten in het volledige inkoopproces toe. Deze factoren zijn gebaseerd op praktijkervaringen bij diverse opdrachtgevers van Coppa en kunnen gerelateerd worden aan een bepaalde stap in het inkoopproces.

## Het inkoopproces

Een inkoopproces bestaat uit zes stappen<sup>1</sup>, welke in onderstaande afbeelding zijn weergegeven. De traditionele rolverdeling is dat de inkoopadviseur zich focust op de eerste drie stappen in het

inkoopproces: van specificeren van de behoefte voor een dienst/product tot en met het contracteren van een bepaalde dienst/product. De P2P-specialist is vervolgens verantwoordelijk voor de laatste drie stappen: van bestellen tot en met nazorg. Beide rollen kunnen elkaar versterken wanneer er wordt samengewerkt.

### Processtap 1: Specificeren

Gebruikersgemak – Op het moment dat de P2P-specialisten worden betrokken bij het specificeren van bepaalde behoeften/wensen ten aanzien van het bestellen tijdens het inkooptraject, zorgt dit ervoor dat later in het proces het gebruiksgemak voor de bestellers is vergroot. P2P-specialisten weten vaak waar de gebruikers behoefte aan hebben en hoe zij de systemen gebruiken. Denk hierbij aan het aanmaken van favorietenlijsten in de webshops van de leverancier. Dit is een eis die vaak niet meegenomen wordt in de uitvraag richting de leveranciers. De inkoopadviseur kan deze wensen vervolgens met de leverancier bespreken en contractueel vastleggen.



<sup>1</sup> Inkoopprocesmodel van Weele (1988)

**Succes:** Doordat aan het begin van het proces de wijze van bestellen is gespecificeerd, kunnen bestellingen zonder problemen worden geplaatst en kunnen deze bestelspecificaties contractueel worden vastgelegd.

## Processtap 2: Selecteren

Leverancierskeuze – Op het moment dat de keuze voor een nieuwe leverancier gemaakt dient te worden, is het verstandig om de P2P-specialisten bij de beoordeling van de offertes te betrekken. De eerder gespecificeerde wensen kunnen worden meegenomen in het maken van de keuze voor een leverancier.

**Succes:** De meest geschikte leverancier wordt geselecteerd, waarin de expertise van zowel de P2P-specialist als de inkoopadviseur is meegenomen.

## Processtap 3: Contracteren

Facturatievereisten – De P2P-specialisten hebben niet alleen werkzaamheden gerelateerd aan inkoop, maar voeren ook werkzaamheden uit die betrekking hebben op de afhandeling van facturen. P2P-specialisten weten dan ook exact welke informatie van belang is voor een efficiënte wijze van afhandelen van een factuur. De inkoopadviseur beschikt over het algemeen over minder kennis van de afhandeling en verwerking van facturen. Wanneer

de P2P-specialist de facturatie-eisen aan de inkoopadviseur communiceert (denk hierbij o.a. aan de vermelding van het inkoopordernummer op de factuur, aanlevering in XML format), kan de inkoopadviseur deze contractueel met de leverancier vastleggen. Op het moment dat leveranciers de facturen niet correct aanleveren, kan de automatische verwerking van facturen niet plaatsvinden.

**Succes:** de factuurverwerking verloopt efficiënt.

## Processtap 4: Bestellen

Volledige uitnutting contracten – Het is van belang dat de Inkoopadviseurs de P2P-specialisten goed op de hoogte houden van de nieuw afgesloten contracten en bijkomende bestelmogelijkheden. De P2P-specialisten kunnen vervolgens deze nieuwe leverancier en het bijbehorende assortiment binnen de organisatie onder de aandacht brengen. Gebruikers binnen de organisatie weten op deze manier bij welke leveranciers zij producten/diensten kunnen bestellen, waardoor het contract volledig wordt benut. Dit voorkomt maverick buying, wat inhoudt dat bestellers bij niet gecontracteerde leveranciers onder minder gunstige voorwaarden gaan bestellen.

**Succes:** bestellers bestellen bij de gecontracteerde leverancier onder de goede voorwaarden. Een bijkomend voordeel van het voorkomen van maverick buying is ook leveranciersreductie.

## Processtap 5: Bewaken

Afstemming over leveringscondities – Wanneer er geconstateerd wordt dat een leverancier met regelmaat foutief levert, wordt dit veelal opgemerkt door de P2P-specialisten. Zij krijgen klachten van de bestellers over goederen en diensten die niet volledig of op een verkeerd tijdstip zijn geleverd. De P2P-specialisten zijn vervolgens de schakel richting de inkoopadviseurs. De inkoopadviseurs kunnen met deze informatie in gesprek gaan met de leverancier omtrent de leveringscondities. Indien deze communicatie en afstemming tussen de P2P-specialisten en inkoopadviseurs naar wens verlopen, kunnen de problemen omtrent foutieve leveringen worden opgelost.

**Succes:** foutieve leveringen worden snel opgelost en vinden in de toekomst niet meer plaats. Uiteindelijk leidt dit ook tot een betere leveranciersprestatie.

## Processtap 6: Nazorg

Input voor evaluaties – De P2P-specialisten zijn de ogen en oren van het P2P-proces. Constateringen in het proces communiceren zij, bij een goede samenwerking, aan de inkoopadviseurs. De inkoopadviseurs kunnen dit vervolgens terugkoppelen aan de leveranciers tijdens de periodieke evaluatiegesprekken. Een praktisch voorbeeld is de samenstelling van het kernassortiment. Als blijkt dat dit assortiment te beperkt is opgesteld (gebruikers

willen graag een rode emmer bestellen, maar in het assortiment zijn alleen blauwe emmers opgenomen), dan gaan de bestellers het gewenste artikel elders proberen te bestellen. Dat zorgt vervolgens weer voor maverick buying, wat een onwenselijke situatie voor de organisatie is.

**Succes:** de inkoopadviseur heeft praktische input voor evaluatiegesprekken met de leverancier.

Door bovenstaande succesfactoren op te nemen in het uitvoeren van het inkoopproces, wordt bijgedragen aan een zo efficiënt mogelijke uitvoering van het P2P-proces. Kortom, zoek de samenwerking op in de keten en maak gebruik van de beschikbare kennis gedurende het gehele inkoopproces.