



coppa

insight

Selecteren van contractbeheer- en contractmanagementsystemen

februari 2025

Is het jou al eens overkomen dat je een contract te laat hebt opgezegd, waardoor je onnodig geld moet uitgeven? Of is het al eens voorgekomen dat twee verschillende afdelingen een vergelijkbare overeenkomst bij twee leveranciers hebben afgesloten, waardoor je staffelkortingen misloopt? Het is goed mogelijk dat dit redenen zijn om het contractbeheer en contractmanagement binnen je organisatie onder de loep te nemen.

Toegevoegde waarde van een contractbeheersysteem

Contractbeheer en contractmanagement krijgt binnen organisaties steeds meer aandacht. Organisaties voelen de behoefte om contracten op een eenduidige wijze op één centrale plek binnen de organisatie te registreren. Organisaties poogden dit te doen door contracten te registreren in Excel. In beginsel is dit een manier om overzicht te bewaren. Echter brengt het werken met een overzicht in Excel ook problemen met zich mee. Zo horen wij regelmatig dat binnen de organisaties verschillende versies van de registratielijst rondgaan, afdelingen op verschillende wijze de contracten registreren, de rapportagefunctie te summier is en de signaleringsfunctie mist. Dit zijn allemaal problemen die je kan oplossen door de contracten in een systeem te registreren, waarbij de informatie uit het vertrouwde Excellijstje als basis wordt gebruikt. Daarnaast horen wij steeds

vaker de wens om contractmanagement te kunnen uitvoeren. Het degelijk uitvoeren van contractmanagement zonder systeem is, in onze zienswijze, onmogelijk.

Systeemkeuze

Op de markt worden verschillende contractbeheer- en contractmanagementsystemen aangeboden. In onze visie bestaan er geen slechte systemen, het gaat erom dat een systeem bij de organisatie past. Bij het maken van de keuze voor het systeem is het belangrijk om te kijken naar de huidige behoefte en de ambitie van de organisatie op het gebied van contractbeheer en uiteindelijk contractmanagement. Vaak is de eerste behoefte om overzicht te krijgen in de huidige contracten en het beheer goed in te richten. In de praktijk horen wij met regelmaat: “contractmanagement komt later wel”. Bij de selectie van een systeem is het echter wel belangrijk om je ambitie op het gebied van contracten mee te nemen. Je wil voorkomen dat je na bijvoorbeeld drie jaar moet switchen omdat het systeem niet bij je ambitie past.

In deze Insight staan wij daarom eerst stil bij de aandachtspunten die belangrijk zijn bij het maken van een keuze voor een contractbeheer- en contractmanagementsysteem. Eerst worden de aandachtspunten voor een contractbeheersysteem beschreven, daarna de aandachtspunten voor het selecteren van een contractmanagementsysteem.

Contractbeheer

Het is gebruikelijk dat het contractbeheer onderdeel is van een grotere applicatie. Contractbeheer heeft raakvlakken met het proces van bestellen tot betalen (P2P), het contractmanagementproces en de inkoopuitgaven (spend). In de praktijk zien wij vaak een koppeling tussen één of meerdere onderdelen. De basisinrichting van de contractbeheermodule is vrijwel gelijk in alle systemen. De modules bieden dezelfde basisdiensten aan, namelijk een template met een aantal velden waarin de organisatie gegevens over het contract kan vastleggen en de mogelijkheid tot het uploaden van contractdocumenten. Als we echter verder inzoomen, zien we dat de verschillen op detailniveau zichtbaar worden. Juist deze details zijn belangrijk om aandacht aan te geven omdat deze bepalen of het systeem passend is binnen je organisatie. Hieronder staan de vier belangrijkste aandachtspunten:

▪ Goedkeuringsflow van contracten

Niet elk systeem biedt de mogelijkheid om een goedkeuringsflow in te richten. Een goedkeuringsflow houdt in dat het systeem de mogelijkheid biedt om het contract te laten goedkeuren alvorens het definitief in het systeem staat. Dit geeft organisaties de mogelijkheid om decentraal contracten te laten registeren (door bijvoorbeeld contractmanagers), die vervolgens door inkoop gecontroleerd en

na goedkeuring op actief in het systeem gezet worden. Zo zorgt de organisatie ervoor dat alle gevraagde gegevens op de juiste wijze zijn ingevuld, zonder de taak te beleggen bij een administratief medewerker.

▪ Signalering

Elk systeem biedt een vorm van signalering aan. De standaard signalering vindt plaats op basis van de opzegtermijn en einddatum. Zodra de signaleringsdatum wordt bereikt, stuurt het systeem automatisch een bericht naar de contactpersoon van het contract. De verschillen tussen de systemen zitten grotendeels op de vrijheid van het inrichten van de signaleringen. Een aantal systemen biedt de mogelijkheid om signalering op elk willekeurig veld aan te maken, zolang het systeem maar een datum heeft waarop het signaal moet worden verstuurd. Er zijn ook mogelijkheden om signaleringen zelf in te stellen, dus onafhankelijk van een contractveld. Andere systemen bieden deze vrijheid niet en sturen alleen de standaard signalering uit. Op het eerste gezicht lijkt het aantrekkelijk om zo veel mogelijk vrijheid in een applicatie te hebben, maar dit brengt ook meer beheertaken met zich mee. Het is daarom raadzaam om na te gaan wat jouw organisatie exact nodig heeft.

▪ **Flexibiliteit contracttemplate**

Een contract wordt aangemaakt op basis van een template. In een template staan vooraf vastgestelde velden die moeten worden ingevuld. Een aantal systemen biedt de mogelijkheid om meerdere templates met verschillende velden aan te maken, terwijl andere systemen één standaard template hebben. Als de behoefte is om verschillende type contracten in één systeem vast te leggen, dan is dit een belangrijke functionaliteit van het systeem.

▪ **Type contract**

Veel systemen hebben als voornamelijk doel het ondersteunen van een specifiek proces (inkoop, vastgoed, facility, ICT, verkoop, etc.) en kennen ook de mogelijkheid om contracten vast te leggen. Het is raadzaam om na te gaan vanuit welk proces de contracten worden geregistreerd. Indien meerdere type contracten moeten worden geregistreerd, dan moet een systeem worden geselecteerd dat dit ondersteunt. Een goederencontract voor inkoop is namelijk relatief eenvoudig, maar een ICT-contract waarbij een groot aantal diensten wordt ondergebracht, vraagt veel meer mogelijkheden om bijvoorbeeld effectief op een SLA te sturen.

Contractmanagement

Dit zijn vier zaken waarop je onder andere moet letten als je

kies voor een contractbeheersysteem (of een module uit een grotere applicatie). Zoals de inleiding beschrijft, horen wij steeds vaker de wens om een applicatie ter ondersteuning van het contractmanagementproces in te zetten. Mocht jouw organisatie de stap maken van contractbeheer naar contractmanagement, dan kan het mogelijk zijn dat een andere applicatie beter bij de behoefte past. De verschillen tussen de systemen zijn namelijk groot. Het is mogelijk om de systemen onder te verdelen in drie groepen:

▪ **Summiere oplossing**

Een aantal systemen biedt een summiere oplossing voor het uitvoeren van contractmanagement, zoals het registeren van klachten en het uitsturen van meldingen en taken,. Dit zien wij vaak bij systemen die gerelateerd zijn aan alleen een facilitair- of inkoopproces.

▪ **Uitbereiding met extra modules**

De tweede groep systemen zijn bijvoorbeeld P2P-systemen of financiële systemen die de mogelijkheid bieden om licenties voor een extra module te kopen. Met het aanschaffen van een contractmanagementmodule is het mogelijk om meerdere functionaliteiten van de applicatie te gebruiken, zoals het vastleggen van KPI's, registeren van klachten en rapporteren.

▪ **Integrale oplossing**

De laatste groep systemen biedt een integrale oplossing aan waarbij het contractbeheer- en managementproces centraal in de applicatie staat. Dit is vaak een losstaande applicatie. In dit systeem kan je niet alleen gegevens registreren en rapporteren, maar ook monitoren. Denk hierbij bijvoorbeeld aan de score van de leveranciers op de KPI's en dit vergelijken met andere leveranciers of met voorgaande jaren. De leverancier kan in deze applicatie ook een rol krijgen door het aanleveren van gegevens (zoals certificaten) in de applicatie. In deze systemen is het mogelijk om koppelingen met andere systemen te maken, zoals het boekhoudsysteem en het P2P-systeem.

Het is dus van belang om als organisatie als eerste in kaart te brengen wat passend is: een module of systeem? Hierbij moet niet alleen worden gekeken naar de huidige behoefte, maar ook naar de ambitie; de stip op de horizon. Zoals eerder beschreven, het zou zonde zijn als je over bijvoorbeeld drie jaar moet overstappen, omdat je applicatie niet meer aan je behoefte voldoet.

In 2024 hebben wij twee grotere ontwikkelingen gezien waar applicaties, met name uit de derde groep, zich op onderscheiden. Namelijk de integratie van wet- en regelgeving en de connectiviteit van het systeem.

Ontwikkeling 1: Vastleggen van informatie vanuit de wet- en regelgeving

Onder contractmanagement vallen meer aspecten dan alleen meten van kwaliteit. Wij zien als belangrijke ontwikkeling dat er steeds meer wet- en regelgeving komt, waardoor organisaties bepaalde informatie moeten verzamelen en rapporteren. Denk hierbij aan CSRD, DORA, NEN7510 en kilometerregistratie van werkgebonden personenmobiliteit. Een systeem kan een handige tool zijn om deze informatie vast te leggen en vanuit daar te rapporteren. Een aantal systemen bieden de mogelijkheid om zelf velden en rapportages te maken. Andere systemen hebben een 'kant-en-klaar' pakket en houden zelf de ontwikkelingen bij. Weer andere systemen hebben hier geen of zeer beperkte mogelijkheden voor.

Ontwikkeling 2: Connectiviteit van het systeem

Bij contractmanagement moet breder worden gedacht dan alleen het vastleggen van de leveranciersprestatie. Zo is het voor aanbestedingsplichtige organisaties vaak wenselijk om een koppeling met een financieel pakket te maken, zodat de uitnutting van de contractwaarde inzichtelijk wordt en men tijdig actie kan ondernemen. Wij zien dan ook een toenemende vraag om te werken met verplichtingen. Zo kan in het P2P-systeem een order voortkomend uit een verplichting in een contract worden aangemaakt. Denk hierbij aan maandelijkse licentiekosten of inhuur

van een consultant. Bepaalde systemen bieden ook een koppeling met een sourcingmodule, waardoor het mogelijk is om na het selecteren gelijk een contract aan te maken. Het is dus goed om te kijken naar de connectiviteit van het systeem; op welke manier kunnen gegevens met andere systemen uitgewisseld worden?

Stel de juiste vragen

Een juiste keuze van het systeem valt of staat met het stellen van de juiste vragen. De vragen gaan verder dan alleen de functionaliteiten van de applicatie. Het in kaart brengen van het proces en de ambitie is een belangrijke voorwaarde om een passend systeem te selecteren. Voorbeelden van vragen zijn: Hoe zit ons contractbeheer- en contractmanagementproces eruit? Wie heeft welke rol? Wie moet waarover gesignaleerd worden? Waarover gaan wij rapporteren? En waar willen we naartoe? Het is belangrijk om de antwoorden op deze vragen en het gewenste proces vooraf in kaart te brengen, zodat duidelijk is wat het systeem moet kunnen en je niet achteraf wordt verrast door zaken die niet mogelijk zijn.

Maar ook gedurende de implementatie moet worden bekeken of de inrichting goed aansluit. Waarom zou je bijvoorbeeld 30 invulvelden tijdens de registratie van het contract neerzetten, terwijl je eigenlijk maar met de informatie uit 20 velden gaat werken? Of waarom laat je het systeem alleen signalering naar de contractbeheerders

sturen en moeten zij handmatig naar de contractmanagers en contracteigenaren sturen, terwijl dit ook vanuit het systeem kan?

Tot slot

Aan het begin van een traject lijken de bovenstaande zaken details en wordt vaak gezegd: “We kijken hier later wel naar.” Maar deze details bepalen vervolgens een groot deel van het succes en de adoptie van de applicatie. Het is belangrijk om altijd in gedachte te houden dat het systeem ondersteunend aan het proces is. Er bestaan tenslotte geen slechte systemen, de kunst is om het juiste systeem passend bij jouw organisatie te kiezen.

Wil je meer informatie hierover of heb je hulp nodig bij het uitvoeren van een selectietraject? Dat kan! Ons team van business consultants is gespecialiseerd in het selecteren, implementeren en optimaliseren van onder andere contractbeheer – en managementsystemen. Ben je nog niet aan een selectietraject toe, maar heb je hulp nodig met het bepalen van een visie en beleid? Ook daar kan Coppa bij helpen! Onze expertiseteams binnen de zorg en overheid helpen organisaties graag met de richting van de contractmanagement organisatie. Neem gerust contact met ons op.