



## **Enquête PON werkgroep Regie**

*Het outsourcingcongres / 8 oktober 2008*

Geachte congresganger,

Via deze enquête wil de werkgroep Regie van het PON, opdrachtgevers en opdrachtnemers beelden laten uitwisselen. Wat vinden we van elkaar?

We gebruiken het PON sourcingsmodel om deze beelden inzichtelijk te maken.

De werkgroep Regie deelt en ontwikkelt kennis over regie. De werkgroep doet dit door kennis te verzamelen, te ontsluiten, zicht te bieden op marktontwikkelingen en te leren van andere domeinen. De werkgroep verzamelt en deelt best practices. We willen anderen in staat stellen om te leren.

Doe mee en ontvang een uitgewerkt rapport waarin overeenkomsten en verschillen inzichtelijk zijn gemaakt. U ontvangt ook een uitnodiging voor een seminar over dit onderwerp.

Het invullen van deze enquête vraagt zo'n 15 minuten van uw tijd.

Alvast bedankt voor uw medewerking,

PON Werkgroep Regie

Bijlagen:

- enquêtevragen opdrachtgever
- enquêtevragen opdrachtnemer
- verklaring PON 5 fasenmodel

<b>Retouradres:</b>	<b>Uw gegevens:</b>
<b>PON Werkgroep Regie</b> <b>Antwoordnummer 47272</b> <b>1070 VC Amsterdam</b>	Naam: _____ Functie: _____ Postadres: _____ Postcode: _____ Plaats: _____

## Enquête vragen opdrachtgever

De enquête is geënt op het PON model. Gekeken wordt naar twee gezichtspunten: die van de opdrachtgever (demand) en de opdrachtnemer (supply). Voor u als opdrachtgever zijn onderstaande vragen bedoeld. Eerst wordt gevraagd te reageren op een aantal stellingen. Aansluitend is een serie vragen opgenomen.

Geef aan in hoeverre de volgende stelling geldt voor uw regieorganisatie.

	Helemaal oneens	Oneens	Neutraal	Eens	Helemaal eens
De kerntaak van de regiefunctie is het vergroten van standaardisatie	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De kerntaak van de regiefunctie is het verkorten van de time-to-market	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De kerntaak van de regiefunctie is het reduceren van kosten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De kerntaak van de regiefunctie is het afstemmen van vraag en aanbod	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Een regiefunctie levert het hoogste rendement wanneer deze is gepositioneerd tussen IT organisatie en de IT leverancier	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Een regiefunctie levert het hoogste rendement wanneer deze is gepositioneerd tussen IT organisatie en de Business	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Een regiefunctie levert het hoogste rendement wanneer deze is gepositioneerd over de hele waardeketen (business-IT-leverancier) heen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Een regiefunctie is de manier om (architectuur) beleid te implementeren	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Een regiefunctie heeft een positieve bijdrage om standaardisatie te implementeren	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Een regiefunctie richt zich op selecteren en contracteren van leveranciers	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Een regiefunctie is het organisatie middel om onze legacy problematiek aan te pakken	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Een regiefunctie maakt het integreren van organisatie onderdelen makkelijker	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## **Besluitvorming**

---

Is er een business case?

- Ja
- Nee

Welke informatie, benodigd voor het opstellen van de business case, is het moeilijkst te verkrijgen?

Wat is de doorslaggevende factor (uit de business case) om uit te besteden?

- fte reductie;
- kosten;
- innovatie;
- kwaliteit;
- focus op kernactiviteiten;
- anders, nl:

Wie zijn er betrokken bij de besluitvorming?

Worden meer kavels tegelijk uitbesteed of na elkaar?

- Tegelijkertijd
- Na elkaar
- Niet van toepassing

Welke kavel(s) dan het eerst?

Wordt in deze fase nagedacht over de inrichting van regie?

- Ja
- Nee

Wordt overwogen om regie apart aan te besteden?

- Ja
- Nee

Wat is volgens u dé succesfactor voor de besluitvorming?

## Leverancierselectie

---

Op welke wijze is de long list van leveranciers tot stand gekomen?

Marktverkenning

Openbare aanbesteding

Anders, nl:

Bent u van mening dat de (Europese) aanbestedingsregels de selectie van de juiste leverancier belemmeren?"

Ja

Nee

Waarom:

Wat zijn de belangrijkste prestatiecriteria in de SLA?

Speelt de regie organisatie een rol in de selectiefase?

Ja

Nee

Is de aansluiting op de regie organisatie een selectie criterium?

Ja

Nee

Wat is volgens u dé succesfactor voor de selectie?

## Transitie

---

Welke key issues spelen bij overname van personeel?

Wat was de grootste verrassing bij de transitie?

Wat heeft bij u prioriteit bij de realisatie van de regie functie:

Eerst Demand

Eerst Supply

Demand en supply gelijktijdig

Anders, nl:

Wordt bij de inrichting van de regiefunctie gebruik gemaakt van best practices? Zo ja, welke?

ITIL

ASL

BISO

SGF

Cobit

Anders, nl:

Waar is de regiefunctie in uw organisatie gepositioneerd?

Wat is volgens u dé succesfactor voor de transitie?

## **Dienstverlening**

---

Is de dienstverlening conform verwachting?

- Ja  
 Nee

Zo nee, wat mist u in de dienstverlening?

Is de klanttevredenheid gemeten voor de transitie?

- Ja  
 Nee

Is de klanttevredenheid gemeten na de transitie?

- Ja  
 Nee

Is de tevredenheid

- gestegen?  
 afgenomen?  
 niet gewijzigd?

Heeft de leverancier voldoende zicht op de vraag van uw organisatie?

- Ja  
 Nee

Is de leverancier pro actief in het verkrijgen van dat inzicht?

- Ja  
 Nee

Wat is volgens u dé succesfactor voor de dienstverlening?

## **Contractbeëindiging**

---

Is er een exitplan?

- Ja  
 Nee

Wat zou voor u de belangrijkste reden zijn voor een exit?

Wat is het belangrijkste risico bij een exit?

--

Wat is volgens u dé succesfactor bij het uitvoeren van een exit?

--

## **Enquête vragen opdrachtnemer**

De enquête is geënt op het PON model. Gekeken wordt naar twee gezichtspunten: die van de opdrachtgever (demand) en de opdrachtnemer (supply). Voor u als opdrachtnemer zijn onderstaande vragen bedoeld. Eerst wordt gevraagd te reageren op een aantal stellingen. Aansluitend is een serie vragen opgenomen.

Welke competenties zijn meest noodzakelijk voor u als leverancier, in volgorde van belangrijkheid (1 tot en met 9)?

Kennis van de business van de opdrachtgever	
Technische kennis en vaardigheden	
Strategische / architectuurkennis en vaardigheden	
(project) management kennis en vaardigheden	
Commerciële competenties (klantgerichtheid)	
Kennis van de mogelijkheden van de eigen organisatie (zowel nationaal als eventueel internationaal)	
Kennis van Legacy systemen	
Outsourcing / contractmanagement	
Kennis en vaardigheden op het gebied van Informatiebeveiliging	

## **Besluitvorming**

Wat zijn de criteria voor inschrijving?

- Branche
- Omvang
- Assortiment
- Verdien capaciteit
- Anders, nl:

Wilt u, als opdrachtnemer, ook regie aanbieden?

- Ja
- Nee

Wat is volgens u dé succesfactor bij de besluitvorming?

## Leverancierselectie

---

Wat moet de klant minimaal op orde hebben m.b.t. regie?

Welke aanspreekpunten/koppelvlakken dienen minimaal aanwezig te zijn?

Hoe ervaart u over het algemeen de kwaliteit van het programma van eisen?

- Goed  
 Gemiddeld  
 Zwak

Hoe ervaart u over het algemeen de kwaliteit van de offerteaanvraag?

- Goed  
 Gemiddeld  
 Zwak

Hoe ervaart u over het algemeen de kwaliteit van de concept overeenkomst?

- Goed  
 Gemiddeld  
 Zwak

Bent u van mening dat de (Europese) aanbestedingsregels de selectie van de juiste leverancier belemmeren?

- Ja  
 Nee

Zo ja, waarom:

Wat is volgens u dé succesfactor bij de leveranciersselectie?

## **Transitie**

---

Welke tijdsduur vergt de transitie?

Welke “verrassingen” treden op bij de transitie?

Wat is het belangrijkste issue bij de overname van personeel?

Wat is volgens u dé succesfactor bij de transitie?

## **Dienstverlening**

---

Is de gevraagde dienstverlening conform contractering?

Ja

Nee

Zo nee, wat is het belangrijkste verschil?

Wordt de klanttevredenheid gemeten voor de transitie?

Ja

Nee

Wordt de klanttevredenheid gemeten na de transitie?

Ja

Nee

Is de tevredenheid

gestegen

afgenomen

niet gewijzigd

Wat zou u willen verbeteren aan de regiefunctie van de klant?

---

Hoe vaak vinden tussen klant en leverancier evaluaties plaats met betrekking tot de geleverde dienstverlening ?

Wat is volgens u dé succesfactor voor uw dienstverlening?

### **Contractbeëindiging**

---

Is er een exitplan?

Ja

Nee

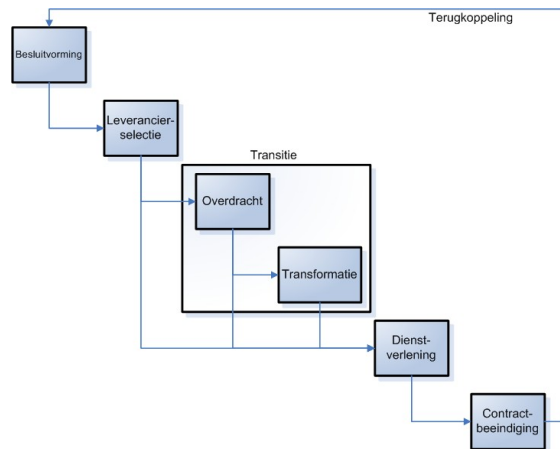
Wat zou voor u de belangrijkste reden zijn voor een exit?

Wat is het belangrijkste risico bij een exit?

Wat is volgens u dé succesfactor bij het uitvoeren van een exit?

## Toelichting: Sourcing lifecycle PON

Het Sourcing Lifecycle model is ontwikkeld door de PON werkgroep Taxonomie:



### Fase 1 Besluitvorming

Uitbesteding van ICT wordt meestal overwogen om een aantal redenen, zoals het verlagen van de kosten en het verbeteren van de kwaliteit. De business case is in dit verband het leidende instrument om tot goede besluitvorming te komen.

### Fase 2 Leveranciersselectie

In deze fase wordt de keuze gemaakt uit een aantal mogelijke ICT dienstenleveranciers. De Information Service Procurement Library (ISPL) is een door veel organisaties geaccepteerde best practice, waardoor op basis van feiten en zakelijk inzicht een voorkeur voor de beste partij bepaald kan worden.

### Fase 3 Transitie

De transitie omvat 3 subfasen:

- Ontvlechting; het losmaken en apart zetten van personeel en ICT infrastructuur e.d. uit de uitbestedende organisatie;
- Overdracht; de feitelijke overdracht van personeel en ICT infrastructuur, vaak georganiseerd als een gezamenlijk project van uitbesteder en dienstenleverancier;
- Transformatie; het omvormen van de dienstverlening en het inpassen van de overgenomen organisatie, dienstverlening en ICT-middelen.

### Fase 4 Dienstverlening

De fase dienstverlening is een continue proces van jaren. In deze fase wordt de dienstverlening door beide partijen ieder vanuit het eigen perspectief gemanaged. De uitbesteder organiseert dit met demand management (vraagbundeling), en de leverancier met service management (delivery bundeling).

### Fase 5 Contractbeëindiging

Hier wordt onderscheid gemaakt tussen een reguliere beëindiging ten gevolge van einde looptijd en een voortijdse beëindiging in het geval dat partijen het contract nog gedurende looptijd verbreken.