

Hulp bij het opstellen van kwalitatieve criteria

Gebruikelijk is kwalitatieve gunningscriteria te relateren aan de (proces)kwaliteit van een aan te besteden werk, product of dienst. Voorbeelden zijn milieuprestaties, plannen, levertijd. Een alternatief model voor opstellen van gunningscriteria is RADAR. Waarom zou u een dergelijk model willen gebruiken? En hoe werkt het?

RADAR is onderdeel van het EFQM-kwaliteitsmodel (in Nederland bekend als INK). Het staat voor Results (doel), Approach (prestatie), Deployment (realisatie) en Assess and Refine (beheersing). De gunningscriteria worden opgebouwd uit de laatste drie hoofdelementen.

Kort samengevat houdt het model allereerst in dat u zo concreet mogelijk (bij voorkeur met kwantitatieve outputwensen) de aanbestedingsdoelen omschrijft. Wat wilt u bereiken?

Als eerste criterium vraagt u vervolgens

Prestaties uit: wat gaan inschrijvers leveren om uw doelen in te vullen? Dit kan gaan om een beperkt aantal prestaties (voorbeeld "wij zorgen voor een 30 minuten kortere responstijd"), voor complexe aanbestedingen kunnen het er veel zijn. Inschrijvers bepalen dus welke prestaties zij leveren om uw doelen in te vullen. Dit is een belangrijk verschil met de gebruikelijke inrichting van gunningscriteria, waarbij de opdrachtgever in grotere mate bepaalt welke prestaties via de gunningscriteria worden beloofd. Ten opzichte hiervan heeft RADAR onder meer als voordeel voor inschrijvers dat zij als expert kunnen bepalen welke prestaties bijdragen aan de doelen. Bijkomend voordeel voor opdrachtgevers is onder andere dat het beschrijvend document eenvoudiger is op te stellen. De ervaring leert dat inschrijvingen concreter en resultaatgerichter zijn.

Naast een overzicht van de prestaties toont de inschrijver aan dat deze (a) realistisch en samenhangend zijn, (b) aanvullend zijn ten opzichte van de huidige situatie en (c) aansluiten bij de doelen. Bijvoorbeeld door uit te leggen dat hij iets soortgelijks eerder deed om

soortgelijke doelen te realiseren. Als hij dit niet kan, legt hij zijn beloofde prestaties logisch en onderbouwd uit. Onder het tweede gunningscriterium, Realisatie, geven inschrijvers aan wie de prestaties leveren, wanneer en hoe lang dat duurt. Ook hier leveren zij bewijs dat zij eerder in staat waren het proces goed en binnen budget te managen. In het derde criterium, Beheersing, geven inschrijvers aan hoe zij de realisatie waar nodig meten, bijsturen, doorontwikkelen en wie dat doet. Dit criterium en de vorige lijken op criteria die worden gehanteerd bij 'best value procurement'.

De gewichten van de kwalitatieve criteria liggen 'standaard' in de verhouding 40-40-20 procent. Voor meer operationele contracten wordt meer gewicht gehecht aan Realisatie (bijvoorbeeld 30-50-20 procent). Een criterium als Beheersing kan achterwege blijven als het niet onderscheidend is voor hetgeen u inkoop. Er bestaan meer modellen die helpen bij het opstellen van gunningscriteria waarvan succesvolle toepassingen bekend zijn. Het is dan ook niet de belangrijkste boodschap dat u één bepaald model moet hanteren. Het gaat erom dat u bij het opstellen van een gunningsmodel ook voldoende tijd besteedt aan de achterliggende structuur van gunningscriteria: waarom vraagt u uw gunningscriteria op uw wijze uit? Is alle uitgevraagde informatie nodig voor de beoordeling? En zijn uw beoordelingskaders objectief, proportioneel en duidelijk voor beoordelaars en inschrijvers?

Fredo Schotanus

Universitair docent publieke inkoop en zorginkoop aan de Universiteit Twente, senior consultant bij Significant en verbonden aan het Public Procurement Research Centre.

www.pprc.eu

Presentaties en document over RADAR: www.nevi-pianoocongres.nl/page72453/presentaties