



CM Partners
CONTRACT MANAGEMENT

Het contractmanagement expertisecentrum
www.cmpartners.nl | info@cmpartners.nl



IMPACT²

| Achmea over CM Partners en CATS CM





GRIP OP CONTRACTEN

ERVARINGEN

Realiseren van doelstellingen vraagt om een doordachte aanpak. Verkrijg meer controle en resultaat door het proactief managen van contracten. Ontdek CATS CM®, dé contractmanagement methode van Nederland. In een reeks van praktijkcases delen we de ervaringen van onze klanten. In deze editie: contractmanagement bij verzekeraar Achmea.

1

ONS VERHAAL

... TOT ZOVER

CM Partners levert een volledig aanbod van diensten waarmee organisaties de inrichting, professionalisering en uitvoering van contractmanagement kunnen aanpakken. Een belangrijk uitgangspunt vormt daarbij de door CM Partners ontwikkelde methode voor contractmanagement: CATS CM®

CM Partners werd opgericht in 2005 door Gert-Jan Vlasveld en wijlen Jan van Beckum. Zij stonden in de jaren '90 aan de wieg van het vak van contractmanagement. Als pionier binnen het vakgebied is CM Partners uitgegroeid tot een vooraanstaand advies-, opleidings- en interimbureau.



ONDERZOEKEND



PRAKIJKGERICHT



INNOVATIEF



FLEXIBEL

2 | CONTRACTMANAGEMENT BIJ ACHMEA

Achmea is het coöperatieve moederbedrijf van bekende verzekeraars als Centraal Beheer, Interpolis en Zilveren Kruis. Samenvormen zijde grootste verzekeringsgroep van Nederland. De organisatie wordt digitaal ondersteund door Achmea IT. Door een toenemend aantal contracten en het gebrek aan grip op deze contracten, besloot dit bedrijfsonderdeel een flinke professionaliseringsslag te doen. Zij gingen hand in hand met CM Partners om de contractmanagementmethode CATS CM® te implementeren, met de zogenaamde ‘CM Essentials’ als uitgangspunt. Al snel werd zichtbaar welke voordelen dit met zich meebrengt.

“Onze interne CATS CM® community zorgt voor uniformiteit en een eenduidige, gestructureerde aanpak. Er is intern veel enthousiasme voor deze aanpak, het ‘werkt’.”

Leo Kersten, supplier manager

DE IT-RISICO'S DRASTISCH VERMINDEREN MET CONTRACTMANAGEMENT

Leo Kersten,
supplier manager
bij Achmea, over de
professionaliseringsslag
bij de verzekeraar.



Met zo'n 10 miljoen klanten is Achmea een belangrijke speler op de Nederlandse markt, met verzekeringen voor zorg, schade, leven, arbeidsongeschiktheid en pensioenen. De brede klantenkring van Achmea strekt zich uit van particulieren, MKB-ondernemers, beursgenoteerde bedrijven tot de overheid. Deze partijen kopen de verzekeringen rechtstreeks, via de lokale Rabobank of via tussenpersonen.

Door de hoge mate van verkoop en inkoop wordt contractmanagement op veel plekken in de organisatie uitgevoerd. Ook bij Achmea IT, het middelpunt van deze casus, voeren ze zelf contractmanagement uit. De afdeling Procurement is verantwoordelijk voor inkoop van goederen en diensten. Zij letten daarbij op marktconformiteit en juridische aspecten. Als het contract getekend is, vindt de overdracht van het contract plaats naar Achmea IT voor het contractmanagement. Dit wordt gedaan door hun supplier managers, hierna te noemen contractmanagers.

Achmea IT zorgt ervoor dat de 14.000 medewerkers van Achmea optimaal kunnen werken door ze te voorzien van de nodige IT-middelen, van A tot Z. Van infrastructuur tot softwarepakketten. Bij Achmea IT wordt intern software ontwikkeld, maar er worden ook veel IT-producten en -diensten ingekocht.

Dit beeld toont al aan dat Achmea grote risico's loopt als de IT niet goed werkt. De waarde van de contracten is groot en daarom is het des te belangrijker om grip op de contracten met de IT-leveranciers te hebben. Het proactief managen van deze contracten gaat verder dan continue toetsen of voldaan wordt aan de contractafspraken. De business en technologieën veranderen voortdurend, waardoor ook de behoeften in de loop der tijd anders worden. Dit betekent dat de contracten ook onderhevig zijn aan nodige wijzigingen. Diensten die overbodig zijn geworden, nieuwe diensten die juist aan het palet toegevoegd moeten worden of een leverancier die met nieuwe innovaties komt; allemaal zijn het aanleidingen om een contract aan te passen om zo het beste uit een samenwerking te halen.

RIGOUREUZE PROFESSIONALISERING VAN CONTRACTMANAGEMENT

Ondanks dat men bij Achmea de noodzaak voor contractmanagement al langer inzag, was het tot voor kort niet strak genoeg geïmplementeerd. De aanpak was zeer gedecentraliseerd en tussen de bedrijfsonderdelen gebeurde weinig op uniforme wijze. Hierdoor was er onvoldoende grip op de contracten, met het grote risico dat er zaken tussen wal en schip vielen. In hoeverre dit het geval was, was in de oude situatie lastig te overzien. De noodzaak ontstond om een eenduidige, gestructureerde aanpak in te voeren. Om dit te bereiken omarmde Achmea IT de contractmanagementmethode CATS CM®.

De directie besloot dat het leveranciers- en contractmanagement proces één van de hoofdprocessen moest worden. Het senior management gaf hiermee een duidelijk statement van commitment af. Het proces werd voor een groot deel volgens de zogenaamde CM Essentials van de methode CATS CM® uitgewerkt. Dit contractmanagementproces bood een beter perspectief dan het verleden door de duidelijkheid over rollen, taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden.

Deze uniforme werkwijze werd aanvankelijk uitgetoetst op drie grote contracten. Met de praktijkervaringen die hieruit voortkwamen, werd het proces verder aangescherpt. Na de eerste successen laaide het enthousiasme voor de aanpak meer en meer op. Inmiddels heeft Achmea IT de scope verbreed naar meer contracten en gaat CATS CM® voor alle Achmea IT contracten uitgerold worden.

Maandelijks wordt bekeken in hoeverre de benodigde contractactiviteiten daadwerkelijk zijn uitgevoerd. Discipline is in de uitvoering erg belangrijk en wordt gestimuleerd door middel van persoonlijke meldingen aan de contractmanagers vanuit een Sharepointsysteem.

“CM Partners legde de focus op precies dat wat nodig is om contractmanagement goed te doen. De basis daarvan is de methode CATS CM®. Mede door het enthousiasme en de inhoudelijke kennis van de auteurs van het handboek zijn onze ogen open gegaan.”

De contractmanagers binnen Achmea IT volgden een training in het toepassen van CATS CM®, zodat zij de CM Essentials goed leerden kennen en wisten hoe ze deze moesten toepassen. Zelf ontwikkelde Achmea een gedifferentieerd governance model, om te bepalen hoeveel contractmanagement attentie contracten nodig hebben. Dit model stelt op basis van vastgestelde criteria vast hoeveel aandacht een contractcyclus (implementatie, contractuitvoering, verlenging/beëindiging) behoeft. Deze verdeelsleutel zorgt ervoor dat de contractmanagers ook echt voldoende tijd hebben om de contracten die binnen hun scope vallen goed te kunnen managen.

“Mensen zijn zich steeds beter bewust van hun rol in het geheel en daardoor werkt het ook steeds beter”

CATS CM® ALS BASIS VOOR EEN CONTRACTMANAGEMENT COMMUNITY

Contractmanagement binnen IT heeft een grote professionaliseringsslag doorgemaakt. Er is een community opgericht voor contractmanagement, waarin contractmanagers alle templates van de CM Essentials kunnen terugvinden voor gebruik. De CM Essentials bevatten de basis aandachtsgebieden voor de contractmanager, en dus de basis voor de uit te voeren taken. De uniformiteit en de eenduidige, gestructureerde aanpak blijken aanstekelijk te zijn. Ook andere onderdelen van Achmea hebben inmiddels gelijksoortige contractmanagement communities ingericht. Er heerst intern bij Achmea veel enthousiasme voor deze aanpak. “Het werkt”, zoals Leo Kersten zegt.

CATS CM® benadrukt het belang van de drie-eenheid contracteigenaar, contractmanager (supplier manager) en service manager. Ieder heeft zijn eigen rol in het proces en deze rollen zijn duidelijk beschreven. Mensen worden zich hierdoor steeds beter bewust van hun rol in het geheel en daardoor werkt het ook steeds beter.

EEN PARTNER MET EEN GOED INLEVINGSVERMOGEN EN FLEXIBILITEIT

Achmea IT prees CM Partners vooral voor de wijze waarop de consultants zich konden inleven in de specifieke situatie. Ook bij de CATS CM® trainingen werd het als plezierig ervaren dat de eigen praktijk centraal stond. “De wijze waarop CM Partners met ons als klant omgaat spreekt ons erg aan, het relatiemanagement en hun flexibiliteit stellen wij tevens erg op prijs”, vertelt Leo Kersten.

MET DANK AAN:





CM PARTNERS & ACHMEA

- ✓ Businesscontinuïteit
- ✓ Goede monitoring van behoeftebepaling
- ✓ Betere risicobeheersing
- ✓ Uniforme werkwijze
- ✓ Efficiency

Een groot aantal organisaties in de publieke en private sector heeft inmiddels voor onze contractmanagement methode CATS CM® gekozen. Daar zijn we trots op! Net als op het feit dat wij vele van deze organisaties mogen helpen bij het professionaliseren van hun contractmanagement. We zijn werkzaam in diverse markten zoals banken, verzekeringsmaatschappijen, ziekenhuizen, ministeries, gemeenten en het bedrijfsleven.

Ook een keer samen koffie drinken?

Neem contact op met Stefanie Lamme via stefanie.lamme@cmpartners.nl of bel 0852 10 05 31.