



**Gezamenlijk inkopen en
Customer of Choice:
Een hele uitdaging**

Frank Kaptein, Directeur/Bestuurder

24 april 2008

Agenda

intraKoop

- Over Intrakoop
- Inkoopsamenwerking: strategie en succesfactoren
- Inkoopsamenwerking; een uitdaging
- Het lid als customer of choice
- De leverancier als customer of choice
- Inkoopsamenwerking; de Intrakoop-praktijk
 - Energie
 - Voeding

Over IntraKoop:

intraKoop

- De Coöperatieve Inkoopvereniging in de Gezondheidszorg ondernemend en non-profit
 - van, voor, en door leden

Missie:

- Platform voor inkoop en logistieke oplossingen met als doel:
 - Transparante,
 - Lagere,
 - Marktconforme integrale kosten.

Over Intrakoop; kengetallen

intra*Koop*

- In 2009 50 jaar!
- 500 leden, ruim 3.900 locaties
- Omzet 2007: 252 mln.
- 64 raamovereenkomsten, 7 productgroepen

Over IntraKoop; Strategie

intraKoop

- Samenbrengen van (leden)kennis en het bundelen van volume geeft:
 - Kwaliteitsverbetering
 - Tijdbesparing
 - Kostenvoordelen
 - Risicobeperking
 - Toegang tot specialistische kennis
 - Mogelijkheid van innovatieve oplossingen
- Inkoper in de zorg krijgt tijd zich te richten op.....

Valkuilen!

intraKoop

- Inkoopbeleid niet helder
- Inkopen is leuk
- Verschillend niveau in professionaliteit
- Samenwerking als bedreiging en niet als kans
- Gezien als leverancier i.p.v. vereniging
- Interne besluitvorming en commitment
- Inkoop nog geen agendapunt op bestuursniveau
- Slecht ontwikkelde managementinformatie

Doelen en succesfactoren!

intra*Koop*

- Doel: **Ledentevredenheid**
 - Participatiegraad
 - Afname diensten
 - Feedback
- Succesfactoren
 - Betrokkenheid
 - Transparantie
 - Keuzemogelijkheid

Samenwerking: een uitdaging!

intra*Koop*

- “Kan ik zelf ook”
- “Eigen inkoopfunctie onvoldoende op orde”
- “We willen de belangen van lokale leveranciers blijven behartigen”
- “Kan geen interne commitment verkrijgen”
- Voelt bedreigend

Customer of Choice: Lid ⁽¹⁾

intraKoop

- Voordelen
- Keuzemogelijkheid
- Nieuwe dienstverlening
- Eenduidige overeenkomsten

- Vraagbaak
- Laag drempelig
- Individuele ondersteuning

Intrakoop: leden-interactie

intra*Koop*

- Persoonlijke relatie met adviseur
- Telefonische interactie
- Vraag om feedback

- E-zine
- Intrakoop-bulletin
- Portal met ledengedeelte

- Aanbestedingsteams
- Klankbordgroepen
- Algemene ledenvergaderingen

Customer of Choice: Leveranciers

intraKoop

- Toegang tot de zorgmarkt
- Creëren van volume en continuïteit
- Actief dienst/product onder de aandacht brengen
- Professionele transparante relatie
- Heldere condities
- Eenduidige overeenkomsten

Intrakoop: leveranciers-interactie

intra*Koop*

- Regelmatig contact inkoper/leverancier
- Doorgeven van inkoop interesse
- Leden feedback
- Efficiënte klachtenafhandeling
- Objectieve prestatie metingen
- Persoonlijke relatie met inkoper

Twee praktijkvoorbeelden

- Energie
- Voeding

- Aanleiding
 - Liberalisering energiemarkt 2000
 - Leden moeten zelf gaan inkopen

- **Raamovereenkomst elektriciteit 2005-2007**
 - Gecommitteerd volume: 550 miljoen kWh
 - Deelnemende leden: 240 leden
 - Besparing: **18 miljoen**
- **Raamovereenkomst elektriciteit 2008-2011**
 - Gecommitteerd volume: 800 miljoen kWh
- **Nu halen we commitment op voor gas 2010-2014**
 - Target 200 mln m³

- Aanleiding
 - Raamcontract met een distributeur
 - Opkomst Europese aanbesteding

- **2006 Europese aanbesteding Dagvers, Diepvries, DKW**
- **Ontwikkeling nieuwe aanbestedingsmethodiek**
- **Tweetrapsraket**
 - centraal deel
 - finale selectie op lidniveau
op basis van individuele veiling of eenmalig bod

- **Praktijk blijkt weerbarstiger dan de theorie**
 - Wil toch liever kiezen i.p.v. veiling resultaat
 - Deelnemers starten later dan aangegeven
 - Draagvlak in de instelling ontbreekt
 - In de perceptie veel werk
 - Voeding is beleving

- **Extern**

- Voedingsmarkt in beroering
- Markt van aanbieders is breder geworden
- Prijzen tussen 3-7 % gedaald in zorgmarkt
- Calamiteiten prijstijging gecontroleerd
- Spectaculaire veiling resultaten

- **Intern**

- Omzet blijft achter bij de prognose
- Alternatieve intekenovereenkomsten ontwikkeld
- Aanbesteding DKW zonder selectie op lidniveau