



Vlaams
Parlement

ingediend op **37-A** (2014) – Nr. 3
30 maart 2016 (2015-2016)

Verslag

namens de Commissie voor Bestuurszaken,
Binnenlands Bestuur, Inburgering en Stedenbeleid
uitgebracht door Bart Dochy

over het verslag

van het Rekenhof

**over de raamcontracten
van het Agentschap voor Facilitair Management**

Samenstelling van de Commissie voor Bestuurszaken, Binnenlands Bestuur, Inburgering en Stedenbeleid:

Voorzitter: Mercedes Van Volcem.

Vaste leden:

Sofie Joosen, Bert Maertens, Marius Meremans, Willy Segers, Nadia Sminate, Peter Wouters;
Bart Dochy, Michel Doomst, Ward Kennes, Koen Van den Heuvel;
Marnic De Meulemeester, Mercedes Van Volcem;
Kurt De Loor, Els Robeyns;
Ingrid Pira.

Plaatsvervangers:

Björn Anseeuw, Andries Gryffroy, Jan Hofkens, Lies Jans, Kris Van Dijck, Karim Van Overmeire;
Caroline Bastiaens, Jan Durnez, Martine Fournier, Joris Poschet;
Lydia Peeters, Bart Somers;
Yasmine Kherbache, Bruno Tobback;
Bart Caron.

Toegevoegde leden:

Chris Janssens;
Christian Van Eyken.

Documenten in het dossier:

37-A (2014) – Nr. 1: Verslag van het Rekenhof
– Nr. 2: Verslag

INHOUD

1. Toelichting door Liesbeth Homans, viceminister-president van de Vlaamse Regering, Vlaams minister van Binnenlands Bestuur, Inburgering, Wonen, Gelijke Kansen en Armoedebestrijding	4
1.1. Een uitgewerkte visie	4
1.2. Efficiëntere organisatie van het beheer van raamcontracten.....	4
1.3. Werk maken van een gedegen klanten- en leveranciersbeheer	4
1.4. Een contractmanagementsysteem voor evaluatie en verbetering eigen werking	5
1.5. Regelgeving strikt naleven en opvolgen	5
2. Repliek van Adri De Brabandere, eerste auditeur-revisor bij het Rekenhof	5
2.1. Inleiding	5
2.2. Aanbeveling 1	5
2.3. Aanbeveling 2	5
2.4. Aanbeveling 3	6
2.5. Aanbeveling 4	6
2.6. Aanbeveling 5	6
2.7. Algemene conclusie.....	6
3. Vragen en opmerkingen van de commissieleden.....	7
3.1. Tussenkomsst van Marnic De Meulemeester.....	7
3.2. Tussenkomsst van Kurt De Loor.....	7
3.3. Tussenkomsst van Bert Maertens.....	7
4. Antwoorden van minister Liesbeth Homans.....	8
5. Antwoord van Adri De Brabandere.....	8
Bijlage	9

De Commissie voor Bestuurszaken, Binnenlands Bestuur, Inburgering en Stedenbeleid hield op 15 maart 2016 een opvolgingsbespreking van het verslag van het Rekenhof over de raamcontracten van het Agentschap voor Facilitair Management.

1. Toelichting door Liesbeth Homans, viceminister-president van de Vlaamse Regering, Vlaams minister van Binnenlands Bestuur, Inburgering, Wonen, Gelijke Kansen en Armoedebestrijding

Minister *Liesbeth Homans* merkt op dat zij tijdens de commissievergadering van 4 november 2014 al een eerste repliek heeft gegeven op het verslag van het Rekenhof over de raamcontracten van het Agentschap voor Facilitair Management (inmiddels Het Facilitair Bedrijf). Zij zal kort een toelichting geven over de opvolging van het rapport. Die toelichting is gebaseerd op haar brief van 9 februari 2016 aan het Rekenhof, waarin de laatste stand van zaken is opgenomen evenals een toelichting bij de ondernomen opvolgingsacties (zie bijlage).

De toelichting wordt opgebouwd op basis van de vijf aanbevelingen die het Rekenhof formuleerde.

1.1. Een uitgewerkte visie

De minister meent dat Het Facilitair Bedrijf wel degelijk vanuit een duidelijke visie werkt, waarbij al naargelang de vraag en de behoefte wordt gewerkt met raamovereenkomsten dan wel met contracten op maat. Elementen die daarbij in overweging worden genomen zijn de taakstelling (past de opdracht binnen de taakstelling van Het Facilitair Bedrijf?) en de behoefte (betreft het een generieke behoefte voor de gehele Vlaamse overheid (of ruimer) of slechts voor één of enkele klanten?).

De minister wil via de aankoopcentrale bij Het Facilitair Bedrijf andere organisaties ontlasten van deze procedures en hen laten meegenieten van het commercieel voordeel dat wordt bekomen door de koopkracht van de Vlaamse overheid.

1.2. Efficiëntere organisatie van het beheer van raamcontracten

Om de continuïteit van het aanbod te bevorderen, gaat men voor een meersporig aankoopbeleid, wat betekent dat producten en diensten waarvan de continuïteit absoluut gegarandeerd moet blijven, in meerdere contracten voorzien worden. Zo werd vroeger gesteld dat de contracten en de producten daarin zeer goed waren, maar die contracten waren er het ene jaar wel en dan weer niet.

Er werd werk gemaakt van een verbetering van de processen: het uitwerken van een procedurehandleiding, het uitvoeren van marktverkenningen en klantenbevragingen en een systematische evaluatie van raamcontracten. Moeten bepaalde producten of diensten nog in het aanbod blijven, en zo ja, in welke vorm?

1.3. Werk maken van een gedegen klanten- en leveranciersbeheer

Een belangrijk element daarin is het klantenbereik, waarbij standaard een raamcontract wordt opengesteld naar de gehele Vlaamse overheid, en systematisch gekeken wordt of de lokale besturen al dan niet kunnen afnemen. Indien er schaalnadelen optreden of indien er geen kwaliteitsvolle ondersteuning kan geboden worden vanuit de Vlaamse overheid aan de lokale besturen, is het uiteraard weinig zinvol om een dergelijk contract toch open te stellen.

Klanten en contactpersonen worden beter bijgehouden, zodat gerichte communicatie mogelijk is (in twee richtingen, zowel vraag als aanbod). Men organiseert ook klantenfora en infosessies. In het voorjaar van 2016 zullen zo ook de lokale

besturen worden benaderd om hun behoeften en verwachtingen ten aanzien van de aankoopcentrale te kennen.

1.4. Een contractmanagementsysteem voor evaluatie en verbetering eigen werking

Er zijn twee applicaties die de aankoopcentrale zullen ondersteunen voor het opvolgen van opgestarte en lopende contracten.

1.5. Regelgeving strikt naleven en opvolgen

In elk aankoopproject wordt een team samengesteld dat uit een economische, inhoudelijke en juridische expert bestaat. Deze systematische betrokkenheid van juridische expertise zorgt voor een strikte naleving van de regelgeving ter zake. Om onder meer de naleving van de regelgeving organisatorisch te verankeren, geldt bovendien het 'vierogenprincipe'. Er is steeds een andere persoon, in de hoedanigheid van teamhoofd of afdelingshoofd, die toezicht uitoefent op de dossiers die de aankoopprojectteams behartigen.

2. Repliek van Adri De Brabandere, eerste auditeur-revisor bij het Rekenhof

2.1. Inleiding

Adri De Brabandere zegt dat de commentaar van het Rekenhof gebaseerd is op de brief van de minister aan het Rekenhof van 9 februari 2016 waarin zij een stand van zaken geeft over de uitvoering van de aanbevelingen. Over de implementatie van de aanbevelingen heeft het Rekenhof op 1 maart 2016 ook een gesprek gehad met medewerkers van Het Facilitair Bedrijf en op 4 maart 2016 met leden van het kabinet van de minister.

Tijdens de audit in 2013 en 2014 werden door het agentschap al heel wat initiatieven genomen ter verbetering van het beheer van de raamcontracten. In het auditrapport werd dan ook geconcludeerd dat al veel inspanningen werden geleverd. Toch bleven er nog zwakke punten die aanleiding gaven tot aanbevelingen van het Rekenhof. Vandaag blijkt in elk geval dat de gunstige ontwikkeling zich heeft verdergezet.

2.2. Aanbeveling 1

Het Rekenhof had aanbevolen een visie voor het gebruik en beheer van raamcontracten uit te werken. De administrateur-generaal van Het Facilitair Bedrijf stelt dat prioriteit werd gegeven aan een goede organisatie van het beheer van de raamcontracten, aan een goede praktijk dus. Nochtans blijkt uit heel wat documenten, ook uit de brief van de minister, dat er al heel wat elementen van een visie voorhanden zijn. Er worden immers duidelijke en belangrijke keuzes gemaakt. Maar omdat de samenhang van die elementen niet zichtbaar is, is ook niet altijd duidelijk waarom sommige keuzes worden gemaakt en hoe bepaalde afwegingen precies gebeuren. Ook opdat die keuzes stabiel zouden zijn en verankerd in de organisatie, is er nood aan een uitgeschreven visie.

2.3. Aanbeveling 2

Met betrekking tot de aanbeveling over de procedurehandleiding zijn de verdere uitwerking en de actualisatie ervan positieve initiatieven. De opname in de service level agreement (SLA) en de validatie van de SLA moeten nog wel gebeuren. De verschillende processtappen worden gedocumenteerd, maar de minister geeft zelf aan dat hier nog verbetering mogelijk is.

Marktverkenning vindt plaats, evenals klantenbevragingen, hoewel niet in alle gevallen. Een sterke verbetering is de planning, met aandacht voor een meersporig aankoopbeleid. Dit zal de continuïteit van het aanbod helpen verzekeren, wat in het verleden een probleem was.

De raamcontracten worden geëvalueerd, maar ook hier geeft de minister aan dat de uitwerking van de contractreview nog verder zal worden verbeterd.

2.4. Aanbeveling 3

Over het klantenbereik (de groepen klanten die van de raamcontracten gebruik kunnen maken) is er duidelijkheid gekomen. Voor het klantenbeheer beschikt het agentschap over een systeem. Het klantencontact is geïntensifieerd. Het is ook de bedoeling om de lokale besturen meer te benaderen. Op dit punt heerst er wat vaagheid, ook door het gebrek aan een uitgeschreven visie. Het is onduidelijk in welke mate het agentschap zich zal richten op de lokale besturen, of het bijvoorbeeld alleen maar raamcontracten zal openstellen voor de lokale besturen, dan wel of de dienstverlening ruimer zal zijn. Ook is niet duidelijk of het agentschap een goede inschatting maakt van de werkbelasting die dat met zich meebrengt.

Wat het klantenbeheer verder betreft, heeft het agentschap nog altijd geen nauwkeurig zicht op de afname per klant, en zelfs niet op de afname per raamcontract. Die gegevens zijn nochtans essentieel opdat werken met raamcontracten voldoende efficiëntiewinsten zouden opbrengen. Volgens de administrateur-generaal zullen leveranciers zich ook vlugger inschrijven als er meer zekerheid is over de te verwachten afname.

Wat het leveranciersbeheer betreft, is er nog niets fundamenteels veranderd.

2.5. Aanbeveling 4

Voor het contractbeheer en de opvolging van de aankoopprojecten verwacht het agentschap veel van twee softwareapplicaties. Voor het ene is de ingebruikname voorzien voor de eerste helft van 2016, voor het andere in 2017. De complementariteit van beide applicaties is volgens het schrijven van de minister een aandachtspunt. De applicaties kunnen op verschillende vlakken een verbetering brengen, onder andere wat betreft het zicht op de afnames. Het is dan natuurlijk nog afwachten hoe die applicaties gebruikt zullen worden en of er voldoende managementinformatie uit gehaald zal worden.

2.6. Aanbeveling 5

De minister maakt melding van een tweetal maatregelen om de naleving van de regelgeving te waarborgen. Het gaat om de samenstelling van een aankoopprojectteam met een juridische expert en het 'vierogenprincipe' (toezicht door een persoon die buiten het aankoopprojectteam staat).

2.7. Algemene conclusie

Er is in grote mate tegemoetgekomen aan de aanbevelingen van het Rekenhof. Ook de uitbouw van de afdeling Aankoopcentrale en Overheidsopdrachten is een positieve evolutie. Maar er zijn ook verbeteringen in het vooruitzicht gesteld die nog moeten worden afgewacht.

De nog te realiseren verbeterpunten hangen grotendeels samen met de implementatie van alle softwaretoepassingen, waardoor er een gedegen klanten- en leveranciersbeheer mogelijk is. Hierdoor zal men ook zicht krijgen op de afnames

per klant en op de globale afname per contract, wat cruciaal is opdat de figuur van de raamcontracten nog efficiënter zal kunnen worden aangewend.

Daarnaast blijft het Rekenhof aanbevelen om de visie op het gebruik en beheer van raamcontracten verder uit te werken en uit te schrijven.

3. Vragen en opmerkingen van de commissieleden

3.1. Tussenkomsst van Marnic De Meulemeester

Voor *Marnic De Meulemeester* is het duidelijk dat het Rekenhofrapport over de raamcontracten een nuttige oefening was. Op het vlak van de wettelijkheid en de procedure waren er geen fundamentele opmerkingen. Inzake beheer formuleerde het Rekenhof wel opmerkingen en aanbevelingen. De minister heeft echter aangegeven dat er sinds de doorlichting in 2012-2013 al heel wat stappen werden gezet in de richting van de uitvoering van de aanbevelingen. Het initiële Rekenhofrapport werd in november 2014 in deze commissie besproken. Het is een goede zaak om anderhalf jaar later een nieuwe stand van zaken op te maken. Als parlement kan men dergelijke transparantie enkel appreciëren.

Uit het antwoord van de minister tijdens de bespreking in november 2014 bleek dat zij rekende op nieuwe software voor het optimaliseren van het klanten- en leveranciersbeheer. Is die software intussen operationeel?

De regering kondigde ook aan te werken met raamcontracten die openstaan voor de lokale besturen. Dit zou via de aankoopcentrales moeten gebeuren. Wat is op dat vlak de stand van zaken? Hoeveel aankoopcentrales voor de lokale besturen zijn er intussen opgestart en lopende? Hoeveel lokale besturen tekenden er desgevallend al op in?

Wordt er door het Rekenhof een nieuwe audit op korte of middellange termijn gepland?

3.2. Tussenkomsst van Kurt De Loor

Kurt De Loor ziet veel voordelen in het hanteren van raamcontracten. Hij vindt het ook positief dat er een opvolgingsbespreking wordt gewijd aan het Rekenhofrapport. Daaruit blijkt dat er intussen al veel stappen in de goede richting zijn gezet. Toch zijn er nog enkele opmerkingen vanuit het Rekenhof en het zou goed zijn moesten die ter harte worden genomen.

Om de voordelen van de raamcontracten echt te laten spelen, ontbreken nog een aantal zaken. Het gaat bijvoorbeeld over gegevens van het aantal afnames en over de gebrekkige software. Die zaken werden al in november 2014 aangehaald, maar moeten blijkbaar nog steeds worden aangepakt. Bij de vorige bespreking werd bijvoorbeeld gesteld dat de minister zich niet mag verschuilen achter het argument van de nog te ontwikkelen software om de efficiëntie van de raamcontracten te verhogen. Kan de minister aangeven wanneer de software op punt zal staan?

3.3. Tussenkomsst van Bert Maertens

Bert Maertens vindt dit soort rapporten erg waardevol. Zij dragen ertoe bij dat er stappen vooruit worden gezet inzake het beheer van de raamcontracten en meer algemeen de professionalisering van Het Facilitair Bedrijf.

Het is een goede zaak dat de softwareproblemen worden aangepakt. Belangrijk is ook het zogenaamde 'vierogenprincipe'. Bij grote raamcontracten en overheidsopdrachten kunnen er integriteitsvragen en -problemen opduiken. De toepassing

van het 'vierogenprincipe' kan in dat opzicht garanties bieden. De spreker dringt erop aan dat het integriteitsbeleid binnen het agentschap nog aan waarde en belang kan winnen.

Raamcontracten worden opengesteld voor de lokale besturen, maar in de praktijk wordt er vandaag weinig gebruik van gemaakt. Hoe kan men dat stimuleren? Hoe kan men de raamcontracten beter bekend maken bij de lokale besturen? Men moet wel opletten voor een te groot bestand van afnemers waardoor er marktverstoring kan optreden.

4. Antwoorden van minister Liesbeth Homans

Minister *Liesbeth Homans* stelt dat er een lange weg in de goede richting werd afgelegd, maar dat er altijd wel ruimte is voor verbetering. Het Rekenhof heeft aangedrongen op een duidelijkere visie. Dergelijke visie zal in 2016 worden uitgeschreven en er zal beter over worden gecommuniceerd.

Twee applicaties zullen de aankoopcentrale ondersteunen bij het opvolgen van opgestarte en lopende contracten. Enerzijds is er het Facilitair Management Informatie Systeem (FMIS). Dit registreert de status en de doorlooptijd van de aankoopprojecten, onder meer ook de motivering om een opdracht voor een bepaald klantenbereik open te stellen. Dit instrument ondersteunt het management inzake monitoring en rapportering. Anderzijds is er eDelta dat al bestaat bij het Departement Mobiliteit en Openbare Werken en dat voor de gehele Vlaamse overheid zal worden uitgerold. Deze applicatie ondersteunt bij de opmaak van een bestek en contractopvolging en laat ook toe aan de rapporteringsverplichtingen van Europa te voldoen. De twee applicaties zijn complementair. FMIS wordt voor de zomer in gebruik genomen, eDelta in 2017 voor wat Het Facilitair Bedrijf betreft.

De afnames door de lokale besturen beperken zich vooralsnog tot loutere ICT, maar het is de bedoeling om breder te gaan. Er werd intussen een bevraging opgestart. Een eerste consultatieronde zal plaatsvinden in Oost-Vlaanderen. Ook de rest van Vlaanderen zal worden bezocht. Contacten met de lokale besturen zijn belangrijk, want zij weten het best welke noden er lokaal zijn en bij welke contracten zij het meest voordeel kunnen hebben.

5. Antwoord van Adri De Brabandere

Adri De Brabandere verklaart dat er geen nieuwe audits zijn gepland in verband met de raamcontracten.

Mercedes VAN VOLCEM,
voorzitter

Bart DOCHY,
verslaggever

BIJLAGE:

Brief van 9 februari 2016
van minister Liesbeth Homans aan het Rekenhof
met betrekking tot de opvolgingsbespreking
van de aanbevelingen van het Rekenhof
over de raamcontracten van Het Facilitair Bedrijf

Vlaamse Regering

Liesbeth Homans
Viceminister-president van de Vlaamse
Regering en Vlaams minister van
Binnenlands Bestuur, Inburgering,
Wonen, Gelijke Kansen en
Armoedebestrijding
Arenbergstraat 7
1000 BRUSSEL
T 02 552 69 00
F 02 552 69 01
kabinet.homans@vlaanderen.be
www.vlaanderen.be

De heer Ignace Desomer
Voorzitter
Rekenhof
Regentschapsstraat 2
1000 Brussel

uw bericht van uw kenmerk

vragen naar/e-mail

Karolien Van Dorpe
karolien.vandorpe@vlaanderen.be

ons kenmerk bijlagen

VH-4157

telefoonnummer

datum

09 FEB. 2016

Betreft: Opvolgingsbespreking aanbevelingen Rekenhof - raamcontracten bij
Het Facilitair Bedrijf

In november 2014 werd in de commissie Bestuurszaken van het Vlaams Parlement het verslag van het Rekenhof over de audit 'Raamcontracten' toegelicht, en heb ik mijn reactie meegegeven op de aanbevelingen van het Rekenhof.

Het Rekenhof stelde zich bij deze audit twee vragen:

- Stemmen de gunning van raamcontracten en uitvoering ervan overeen met de regelgeving?
- Beheert het agentschap de raamcontracten op een efficiënte wijze en worden ze afdoende benut binnen de Vlaamse overheid?

In mijn beleidsbrief Bestuurszaken 2015 – 2016 heb ik reeds een stand van zaken gegeven op de 5 aanbevelingen van dit auditrapport.

Met deze brief bezorg ik het Rekenhof een overzicht van de stand van zaken voor wat betreft de aanbevelingen van het Rekenhof m.b.t. raamcontracten bij Het Facilitair Bedrijf, ter voorbereiding van een bespreking later in het Vlaams Parlement.

1. Aanbeveling: visie voor gebruik en beheer van raamcontracten

Het AFM dient te beschikken over een uitgewerkte visie voor het gebruik en beheer van raamcontracten, o.a. door specifieke strategische en operationele

doelstellingen te formuleren en die op te volgen en na te leven. Die visie zou de criteria kunnen onderbouwen waarmee het agentschap het nut van een raamcontract beoordeelt.

Ik ben samen met mijn administratie aan de slag gegaan met deze aanbeveling op twee manieren: enerzijds door een visie te ontwikkelen m.b.t. het gebruik en beheer van raamcontracten. Anderzijds door een structuurhervorming door te voeren, zodat het hele proces efficiënter kan verlopen. Ik licht dit kort toe.

1.a. Visie

De aankoopcentrale werkt met een portfolio dat bestaat uit enerzijds raamcontracten, anderzijds contracten op maat. De aankoopcentrale besluit welke gesignaleerde behoeften er opgenomen worden in het portfolio van de aankoopcentrale. Cruciale vragen die hierbij gesteld worden zijn: Beschikt de aankoopcentrale over de technische en/of inhoudelijke expertise of kan ze hiervoor een beroep doen op een technisch / inhoudelijk expert bij de klant(en)? Past de opdracht binnen de taakstelling van het Facilitair Bedrijf? Indien besloten wordt de behoefte op te nemen in het portfolio van de aankoopcentrale wordt het een aankoopproject dat ingepland wordt. Indien besloten wordt de behoefte niet op te nemen, zal de klant geïnformeerd worden zelf voor de procedure in te staan waarbij hij voor advies op het vlak van overheidsopdrachtenwetgeving wel nog een beroep kan doen op de afdeling.

Als besloten wordt een behoefte op te nemen in het portfolio, wordt nagegaan op welke manier deze behoefte het beste kan worden ingevuld. Dit kan door middel van een raamovereenkomst met een ruim of beperkt toepassingsgebied, of door middel van een contract op maat waarbij intensief met de klant wordt samengewerkt voor het doorlopen van de gunningsprocedure. Doorslaggevend hier is de vraag: is het een generieke behoefte voor de Vlaamse overheid (of ruimer), of bestaat de behoefte slechts bij één of een beperkt aantal klanten.

Onder een generiek aanbod worden deze producten en diensten verstaan die een gemeenschappelijke behoefte afdekken. Het gaat om producten en diensten die voor de meeste entiteiten van de Vlaamse overheid noodzakelijk zijn en in grote mate gestandaardiseerd kunnen worden. De klemtoon ligt op het afdekken van de functionele behoefte, eerder dan het vervullen van individuele voorkeuren van klanten.

Om dit generiek aanbod aan producten en diensten in te vullen, worden door de aankoopcentrale raamcontracten door Het Facilitair Bedrijf in de markt gezet. Deze gemeenschappelijke aankoop zorgt voor een efficiënter beheer van de aankoopfunctie en ontlast andere entiteiten ervan zelf alle procedures te moeten organiseren. Hun technische expertise in het aankoopproces kunnen ze nog steeds inbrengen. Door gemeenschappelijke aankoop genieten alle entiteiten van het commercieel voordeel dat wordt bekomen door de koopkracht van de Vlaamse overheid.

Ik vermeldde eerder al dat ook contracten op maat in het portfolio zitten. Het Facilitair Bedrijf moet immers klantgericht werken. Voor deze contracten op maat is er geen gemeenschappelijke behoefte binnen de Vlaamse overheid, of is het niet mogelijk of wenselijk deze behoefte te standaardiseren in een raamcontract. Deze contracten op maat worden in de aankoopcentrale opgenomen omwille van de technische expertise

van de aankoopcentrale terzake (bijvoorbeeld textiel, voertuigen, kantoormeubilair, ...) of omdat het een contract betreft dat voornamelijk door Het Facilitair Bedrijf wordt gebruikt, zoals cateringcontracten.

1.b. Oprichting afdeling aankoopcentrale en overheidsopdrachten

Op 1 januari 2015 werd binnen Het Facilitair Bedrijf de afdeling aankoopcentrale en overheidsopdrachten opgericht. Deze afdeling is een samenvoeging van economische en technische expertise enerzijds (allen van Het Facilitair Bedrijf) en juridische en beleidsexpertise anderzijds (de afdeling Overheidsopdrachten van het voormalige departement Bestuurszaken). Dit past binnen het streven van de Vlaamse Regering om beleid en uitvoering bij elkaar te brengen en versnippering tegen te gaan, en ondersteunt tevens mijn ambitie om het aankoopproces binnen de Vlaamse overheid verder te professionaliseren.

De gecentraliseerde aankoop door de aankoopcentrale ten aanzien van de Vlaamse overheid zorgt immers voor een efficiënter beheer van de aankoopfunctie en ontlast andere entiteiten ervan zelf het volledige aankoopproces (van marktverkenning tot contractbeheer) te moeten organiseren. Entiteiten kunnen wel nog steeds hun technische expertise in het aankoopproces inbrengen. Door gecentraliseerde aankoop genieten alle entiteiten van het schaalvoordeel dat wordt bekomen door de koopkracht van de Vlaamse overheid. Naast de departementen en de intern en extern verzelfstandigde agentschappen van de Vlaamse overheid kunnen ook de Vlaamse Gemeenschapscommissie, Vlaamse openbare instellingen en lokale besturen tot het toepassingsgebied van een raamovereenkomst behoren.

1.c. Vormgeven van het aanbod

Voor het vormgeven van het aanbod van de aankoopcentrale wordt enerzijds het bestaande aanbod geëvalueerd en vernieuwd, maar ook uitgebreid met nieuwe producten en diensten. Deze uitbreiding gebeurt op basis van gesignaleerde behoeften van klanten of het management. Bij een gesignaleerde behoefte wordt eerst nagegaan of de behoefte reeds wordt afgedekt door een bestaand (raam)contract of een bestaande dienstverlening. Als dat niet het geval is, wordt op het werkoverleg van de aankoopcentrale besproken of deze behoefte wordt opgenomen in het portfolio van de aankoopcentrale.

Om de continuïteit van het aanbod te bevorderen, wordt er een meersporig aankoopbeleid gehanteerd, wat betekent dat producten en diensten waarvan de continuïteit absoluut gegarandeerd moet blijven in meerdere contracten voorzien worden.

Voor elk aflopend raamcontract wordt stilgestaan of het aangeboden product of dienst al dan niet in het aanbod moet blijven, en in welke vorm. De behoeften van de entiteiten, hun huisvesting, hun budgettaire ruimte,... kan namelijk evolueren waardoor een bepaalde behoefte zich niet meer of anders voordoet of een raamovereenkomst niet meer aangewezen is. De aankoopcentrale stelt zich als doel om het aanbod steeds verder uit te breiden (waar nuttig) en te optimaliseren, zowel wat betreft de facilitaire als de niet-facilitaire producten en diensten.

2. Aanbeveling: efficiëntieverbetering

Het AFM dient het beheer van de raamcontracten efficiënter te organiseren door:

- *de procedurehandleiding voor het beheer van raamcontracten te actualiseren en uit te werken, en de verschillende stappen effectief uit te voeren; meer bepaald moet het AFM systematisch de mogelijkheden nagaan om raamcontracten te sluiten en elke procedurestap documenteren (bv. marktverkenning, evaluatie), zodat kennisoverdracht mogelijk is;*
- *het sluiten van raamcontracten grondig voor te bereiden middels marktonderzoek en overleg met potentiële klanten;*
- *realistische planningen op te stellen en zich daaraan te houden, zodat zich geen onderbrekingen in de dienstverlening voordoen;*
- *raamcontracten systematisch te evalueren.*

2.a. Procedurehandleiding voor het opstellen van raamcontracten

De procedure over raamcontracten binnen Het Facilitair Bedrijf werd in 2014 geactualiseerd en is sinds begin januari 2015 gevalideerd. Deze procedure wordt gevolgd door de aankoopcentrale en is ook opgenomen in de SLA ten aanzien van de klanten (in ontwerp). De omschrijving van de verschillende stappen gaat als bijlage van deze nota.

De aankoper legt bij het doorlopen van de processtappen documentatie aan, maar er is nog verbetering mogelijk voor wat het uitwerken en formaliseren van deze documentatie betreft. Om de documentering te sturen en te structureren zijn er motivatievelden voorzien in de gehanteerde softwaretoepassing (zie punt 4) en zal onderzocht worden hoe dit voor elke processtap het beste kan gebeuren.

2.b. Marktverkenning en klantenbevragingen

Bij de voorbereiding van een nieuw aankoopproject wordt een marktverkenning en in de meeste gevallen een klantenbevraging uitgevoerd.

Een goede en uitgebreide marktverkenning is essentieel om de gewenste dienst of product te omschrijven en om een superieure of minstens optimale prijs/kwaliteitverhouding te bekomen. Door een goede marktverkenning kunnen voor de overheidsopdrachten de juiste inschrijvers aangetrokken worden, en kan het bestek zo functioneel en resultaatgericht mogelijk worden opgemaakt.

De aankoper voert bij elk aankoopproject een marktverkenning uit waarbij nagegaan wordt hoe de markt georganiseerd is, welke producten er beschikbaar zijn, hoe de dienstverlening is opgebouwd, ...

Na of (deels) gelijktijdig met de marktverkenning wordt een klantenbevraging uitgevoerd om te peilen naar de evaluatie van het bestaande contract en de behoeften voor het nieuwe contract.

De klantenbevraging geeft een inzicht in de behoefte en de vermoedelijke en gegarandeerde afname van een overeenkomst. De inschatting van deze afname kan zowel geschieden op basis van financiële informatie als specifieke hoeveelheden. Op basis van de informatie uit een klantenbevraging kan nagegaan worden hoe tevreden men was over een eventueel voorgaand contract, welke aandachtspunten de klanten hebben voor een volgende opdracht en wat een betrouwbare raming is van de opdracht. Deze elementen zijn essentieel om de juiste procedure te kiezen voor een opdracht, en om de looptijd te bepalen.

De klantenbevragingen die Het Facilitair Bedrijf uitstuurt bestaan gewoonlijk uit 4 delen. Er wordt gepeild naar:

- afname:
 - zo nee, wordt gepeild naar de reden waarom niet;
 - zo ja wordt gepeild naar de tevredenheid;
- behoefte:
 - verwachtingen;
 - welke producten en diensten?;
- vermoedelijke hoeveelheden;
- bijkomende suggesties en aandachtspunten.

De klantenbevraging dient gericht te worden op het juiste doelpubliek. Het sensibiliseren van de klanten is een belangrijke vereiste om betrouwbare en relevante informatie te capteren.

Een maand na de afloop van een klantenbevraging wordt een feedbackmail verstuurd naar de klanten met een gemotiveerde terugkoppeling over welke van hun vragen of suggesties al dan niet kunnen worden opgenomen in het ontwerpbestek.

2.c. Realistische planning

De planning wordt jaarlijks opgemaakt. In de planning wordt per dossier afgesproken wanneer de sluiting van de opdracht voorzien is, en wanneer de verschillende fasen moeten afgerond zijn (voorbereiding – publicatie – sluiting).

Bij de opmaak van de planning wordt rekening gehouden met het bestaande aanbod en de reeds gekende behoeften van klanten. De planning wordt opgemaakt aan de hand van een aantal variabelen:

- Wat is de einddatum van de lopende opdracht en welke verlengingen zijn mogelijk/wenselijk ?
- Gaat het om een nieuw onderwerp of om een herhaling (met eventueel uitbreiding) van een bestaand onderwerp?
- Wordt de opdracht fundamenteel gewijzigd? (Opdrachten die een fundamentele wijziging vragen, hebben een langere doorlooptijd nodig);
- Wat is de complexiteit van het onderwerp: gering – middelmatig – hoog;
- Worden de producten nog voorzien in andere overeenkomsten zodat het aanbod gegarandeerd is? (meersporig aankoopbeleid)
- Hoe wordt de opdracht in de markt gezet: als raamcontract met één begunstigde of met meerdere begunstigden?
- Welke prioriteit wordt aan de opdracht gegeven?
 - Wat is de impact van de opdracht op:
 - Het uitvoeren van kerntaken door Het Facilitair Bedrijf of door de klanten?
 - Contractuele of wettelijke bepalingen?
 - De veiligheid van het gebouw, de bezoekers, de personeelsleden, het materiaal, ...?
 - ...;

Het streefdoel is de continuïteit van het aanbod optimaal te verzekeren.

Behoeften van klanten (intern van Het Facilitair Bedrijf of extern) die nog niet in de planning waren opgenomen, worden besproken op het intern werkoverleg van de aankoopcentrale. Indien er voor gekozen wordt een opdracht op te nemen in het portfolio, wordt de opdracht ingepland, afhankelijk van de

variabelen die hierboven worden vermeld. De planning, de fasen en hun respectieve timing en de verwachte doorlooptijd wordt gecommuniceerd aan de klant.

Het inpassen van een nieuwe opdracht in de planning kan als gevolg hebben dat andere opdrachten worden getemporeerd of uitgesteld.

In de planning wordt ook rekening gehouden met de verplichtingen voor andere projecten van Het Facilitair Bedrijf, zoals de inzet van de inhoudelijk experts voor strategische dossiers met hogere prioriteit.

We merken hierbij ook op dat onvoorziene omstandigheden de planning kunnen beïnvloeden: bijvoorbeeld, procedures voor de Raad van State, geen geldige inschrijvers, ... hoewel we ook op deze situaties maximaal anticiperen in de voorbereiding van een opdracht.

Door het hanteren van een planning is het mogelijk op basis hiervan andere processen te beheren:

- Het thematisch bundelen van klanten- en behoeftepeilingen;
- Het informeren van (potentiële) klanten;
- Het organiseren van het werkvolume in de diverse teams;
- Het organiseren van de informatie (intern, klanten, leveranciers);
- ...;

De planning wordt gecommuniceerd aan de cel Relatiebeheer van Het Facilitair Bedrijf, aan de adviesverleners van Interne Milieuzorg en de GDPB. De adviesverleners kunnen op basis van de planning aangeven voor welke aankoopprojecten ze betrokken willen worden en advies willen geven.

De planning zal ook gecommuniceerd worden naar klanten minstens via onze intranetpagina zodat klanten een goed overzicht hebben over welke projecten er opgestart worden en in welke fase ze zich bevinden. Dit zal in 2016 opgestart worden.

2d. Evaluatie van raamcontracten

De evaluatie van de raamcontracten dient enerzijds te gebeuren door de aankoper die het contract beheert en anderzijds door de klanten. De evaluatie door de aankoper heeft betrekking op de uitvoering door de opdrachtnemer, het naleven van de SLA's,... Voor elk aflopend raamcontract wordt nagegaan of het product of dienst nog in het aanbod moet blijven en in welke vorm.

Bij de vernieuwing van een raamcontract worden de technische evoluties en de evoluties op het vlak van duurzaamheid van de betreffende producten en diensten onderzocht, worden de gunningscriteria geëvalueerd,...

De uitwerking van deze contract review zal nog verder verbeterd worden.

Daarnaast wordt het contract ook door de klanten geëvalueerd door middel van de klantenbevraging. De evaluatie van het huidige of vorige contract wordt steeds bevraagd bij de klantenbevraging die wordt uitgestuurd naar aanleiding van de vernieuwing van het contract. Daarnaast ontvangt de aankoopcentrale ook spontane reacties van klanten. Deze reacties kunnen in de nieuwe softwaretoepassing bewaard worden.

3. Aanbeveling klanten- en leveranciersbeheer

Het AFM dient werk te maken van een gedegen klanten- en leveranciersbeheer, waarbij het agentschap de klanten grondig bevraagt en alle gegevens over de klanten en leveranciers in een database opneemt, zodat het een onderbouwd marketingbeleid kan voeren.

3.a. Klantenbereik

In het toepassingsgebied van een opdracht wordt vermeld wat het klantenbereik is van een opdracht. In het verleden werden er een aantal formuleringen gebruikt, waarbij een exacte identificatie van het klantenbereik slechts door specialisten/gespecialiseerde juristen kon verklaard worden. De aankoopcentrale heeft een moduleerbare clause uitgewerkt waardoor het klantenbereik op een transparante manier wordt beschreven. Belangrijke aandachtspunten daarbij waren het precies afbakenen van het klantenbereik zonder afbreuk te doen aan het evolutieve karakter ervan (vereist om reorganisaties, fusies, splitsingen, naamsveranderingen,... e.d. te kunnen opvangen) maar ook de onderliggende structuur van sommige klanten (vb. subsidiëeringsdossiers, vzw's ...). De clause wordt in zijn meest uitgebreide vorm als bijlage bij de nota opgenomen.

Ieder punt (zowel de holle als de volle bolletjes) vormt een module. De clause kan per opdracht op maat samengesteld worden door opname van de verschillende modules. In principe worden raamovereenkomsten VO breed opengesteld en gaat de beslissing vooral over het al dan niet opnemen van lokale overheden. In specifieke gevallen kan de clause op maat samengesteld worden door het toevoegen of weglaten van de modules.

De clause in bijlage beschrijft de maximale omvang van de groep van potentiële afnemers zoals die haalbaar lijkt op basis van alle relevante elementen en in het bijzonder de samenlezing van art. 4 van het oprichtingsbesluit van het agentschap en art. 4 van het decreet van 26 maart 2004 betreffende de openbaarheid van bestuur.

De overweging welke modules (klanten) er in een raamovereenkomst worden opgenomen, moet minstens materieel gemotiveerd kunnen worden. Er is bijgevolg een objectief instrumentarium vereist om te beslissen wanneer welke klanten worden opgenomen en wanneer het opnemen ervan bovendien ook opportuun is, en ondersteuning van dit klantenareaal binnen Het Facilitair Bedrijf mogelijk is.

Om het toepassingsgebied af te bakenen, heeft de aankoopcentrale een richtinggevend beslissingskader uitgewerkt. Hiervoor wordt onder andere de reeds bestaande beslissingsboom voor opname van lokale overheden gebruikt, die ik ook bij de vorige bespreking reeds toelichtte.

We onderscheiden juridische, opportuiniteits- en praktische overwegingen:

- De juridische overwegingen bepalen voor welke klanten we als opdrachtcentrale mogen optreden. In principe bepaalt de aanbestedende overheid dit zelf, maar wel binnen de wettelijke grenzen. Deze overwegingen zijn eliminerend: als een klant juridisch niet tot het bereik van een opdracht van de opdrachtcentrale kan behoren, moet deze klant op die basis geweerd worden uit het toepassingsgebied, of moet er een juridisch sluitende constructie aangegaan worden (bijvoorbeeld een samengevoegde opdracht met een ander bestuursniveau);

- In tweede orde moet overwogen worden of het opportuun is om een bepaalde klantengroep toegang te geven tot een raamovereenkomst: Is het wenselijk dat de opdracht voor deze specifieke klantengroep wordt opengesteld? Is het wenselijk om deze opdracht zo ruim mogelijk open te stellen? Welk effect heeft dit op de opdracht (kunnen er bijvoorbeeld schaalvoor- of nadelen optreden?) Kunnen wij deze uitgebreide klantengroep voldoende ondersteunen zonder de ondersteuning van onze vaste klanten te hypothekeren?
- Vervolgens moet, als een klantengroep juridisch en vanuit opportuniteitsstandpunt overwogen wordt, stilgestaan worden bij de praktische gevolgen van het openstellen. Het is belangrijk ervoor te waken dat praktische argumenten een opportuniteitsbeslissing niet in de weg staan. Dit zou bijvoorbeeld kunnen door een opdracht in meerdere percelen te verdelen.

De afbakening van het klantenbereik zal worden gemotiveerd in de applicatie voor de aankoopprojecten (zie punt 4).

3.b. Klantenbeheer

Het Facilitair Bedrijf beschikt over een CRM-systeem waar de relevante gegevens van de klanten en de juiste contactpersonen worden bijgehouden. De contactpersonen worden bijgehouden per interessegebied zodat ze doelgericht bevestigd en geïnformeerd kunnen worden bij nieuwe raamovereenkomsten. Daarnaast wordt er ook een lijst met facilitaire contactpersonen bijgehouden, die steeds aangeschreven worden voor klantenbevestigingen en directe mailings. Ten slotte wordt voor bepaalde bevestigingen gebruik gemaakt van de gegevens en contactpersonen die geregistreerd staan in de vastgoeddatabase van Het Facilitair Bedrijf. In 2016 zal ook nagegaan worden hoe we de contactpersonen van de lokale besturen kunnen verzamelen en geactualiseerd kunnen bijhouden.

3.c. Klantencontact

Een intensievere interactie met de klanten was één van de doelstellingen van de aankoopcentrale in 2015. Om onze raamovereenkomsten maximaal te kunnen afstemmen op de functionele behoeften van de klanten en om hun bevindingen van het bestaand aanbod te capteren, is het essentieel dat we onze klanten op regelmatige basis ontmoeten en bevestigden.

Einde september 2015 werd een eerste klantenforum georganiseerd voor de entiteiten van de Vlaamse overheid. De klanten maakten er kennis met de aankoopcentrale en haar manier van werken, met het proces van de klantenbevestigingen en kregen een toelichting bij de verschillende productcategorieën in het portfolio. Dit initiatief werd goed onthaald en zal jaarlijks herhaald worden met een actueel programma. Daarnaast zullen er in 2016 infosessies georganiseerd worden naar aanleiding van nieuwe contracten en thematische netwerksessies, bijvoorbeeld rond een bepaalde productcategorie zoals meubilair of mobiliteit. De lokale besturen zullen in 2016 benaderd worden. Lokale besturen kunnen al afnemen van een aantal raamovereenkomsten, maar het is de bedoeling dit uit te breiden. Hiervoor is het belangrijk om te onderzoeken welke behoeften en verwachtingen zij hebben ten aanzien van de aankoopcentrale. In het voorjaar van 2016 zullen ze hierover bevestigd worden.

Einde 2015 werd een Service Level Agreement rond raamcontracten geactualiseerd waarin het Facilitair Bedrijf haar werkwijze en engagementen ten aanzien van de klant omschrijft. Deze SLA zal begin 2016 verder gefinaliseerd worden en gevalideerd worden door het directieoverleg van het agentschap. Na validatie wordt de SLA gecommuniceerd aan de klanten via de website van Het Facilitair Bedrijf.

3d. Leveranciersbeheer

De leveranciers worden op dit moment door de aankopers bijgehouden. In eDelta (zie punt 4) is het mogelijk om de leveranciers via een koppeling met de Kruispuntbank voor Ondernemingen (KBO) uniek te identificeren en te koppelen aan opdrachten. Dit resulteert in een databank met enerzijds de unieke, geüpdatete gegevens van de leveranciers, en anderzijds met gegevens over welke leveranciers voor welke opdracht offertes hebben ingediend en de opdracht hebben toegewezen gekregen.

4. Aanbeveling contractmanagementsysteem

Het AFM dient over een contractmanagementsysteem te beschikken waarmee het zijn eigen werking kan evalueren en verbeteren.

Voor het opvolgen van opgestarte en lopende contracten zijn er twee applicaties die de aankoopcentrale zullen ondersteunen.

Enerzijds wordt er een reeds aangekochte applicatie uitgebreid voor de opvolging en het beheer van de aankoopprojecten. Deze uitbreiding houdt de parametrisering in van een reeds door Het Facilitair Bedrijf in gebruik genomen toepassing (FMIS) met meerdere modules. De applicatie voorziet in een registratie van elk aankoopproject. Per aankoopproject wordt het aankoopprojectteam aangeduid, het klantenbereik, de planning (voorziene sluitingsdatum, einde onderzoeksfase, ...), motiveringen, ... De applicatie registreert de status en doorlooptijd per project. Deze applicatie laat toe om te motiveren wat in een bepaald aankoopproject wordt voorzien en waarom het wordt opgestart op deze manier, om de opdrachten te plannen en om het verloop van de voorbereiding op te volgen, en om te motiveren voor wie een opdracht opengesteld zal worden (klantenbereik). Ook relevante gegevens zoals looptijd, verlengbaarheid van een opdracht en de duur van de verbintenistermijn kunnen worden bewaard in de applicatie.

FMIS heeft tevens een module contractopvolging waar de opdrachten van zodra ze gesloten zijn kunnen geregistreerd worden met begin- en einddatum en gekoppeld kunnen worden aan de leverancier(s) aan wie de opdracht werd gegund.

De applicatie is ontwikkeld in de tweede helft van 2015 en zal in het eerste kwartaal van 2016 getest en gevoed worden met de bestaande data.

De applicatie zal tegemoet komen aan de nood aan rapportering ten aanzien van het management over de stand van zaken van de lopende projecten en is voor de aankoopcentrale een goede tool om de opdrachten te beheren en de doorlooptijd van de verschillende fasen te plannen en te monitoren. Voorts zal ook onderzocht worden of en hoe er vanuit de applicatie kan gezorgd worden voor de communicatie aan klanten over de opgestarte en geplande projecten en de stand van zaken.

Daarnaast is Het Facilitair Bedrijf trekker van de VO-brede uitrol van eDelta en zit zij de VO taskforce voor eDelta voor. Het voorzitterscollege heeft in september '15 en opnieuw in januari '16 haar steun uitgesproken voor de uitrol van de eDelta applicatie van het beleidsdomein MOW.

eDelta ondersteunt de gebruiker bij de opmaak van een bestek, het plaatsen van een opdracht, de contractopvolging tijdens de uitvoering en de eventuele contractwijzigingen. Daarnaast beschikt de applicatie over een rekenmodule voor het berekenen van de rangschikking van de offertes op basis van de prijs en een rekenmodule voor het berekenen van prijsherzieningen. eDelta ondersteunt ook complexe medefinanciering (zowel enkelvoudige opdrachten als raamovereenkomsten).

De twee applicaties zijn complementair. De eigen applicatie zal de aankoopcentrale ondersteunen om het overzicht te bewaren van de opgestarte en op te starten projecten en de planning en modaliteiten hiervoor. eDelta zal de aankoopcentrale ondersteunen bij het opmaken van het bestek en het doorlopen van de gunningsprocedure, registreren van de noodzakelijke goedkeuringen, documenten, ... De complementariteit van beide applicaties is een voortdurend aandachtspunt. De ingebruikname van eDelta door Het Facilitair Bedrijf is voorzien in 2017, na de nodige impactonderzoeken en voorbereidingen in 2016. De ingebruikname van de eigen applicatie is voorzien in de 1^{re} helft van 2016.

5. Aanbeveling regelgeving

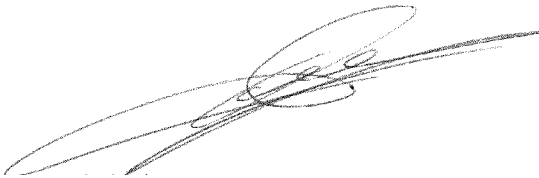
Het AFM dient de regelgeving voor de gunning van de contracten strikt na te leven en op te volgen.

In elk aankoopproject wordt een aankoopprojectteam samengesteld dat uit een economische, inhoudelijke en juridische expert bestaat. Deze systematische betrokkenheid van juridische expertise zorgt voor een strikte naleving van de regelgeving terzake.

Om onder meer de naleving van de regelgeving organisatorisch te verankeren geldt bovendien het vierogenprincipe. Er is steeds een andere persoon, in de hoedanigheid van teamhoofd of afdelingshoofd, die toezicht uitoefent op de dossiers die de aankoopprojectteams behartigen.

Ik hoop u op deze manier voldoende geïnformeerd te hebben.

Met vriendelijke groeten,



Liesbeth Homans

Vlaams viceminister-president van de Vlaamse Regering en Vlaams minister van Binnenlands Bestuur,
Inburgering, Wonen, Gelijke Kansen en
Armoedebestrijding

Bijlage 1: De werkwijze voor het opmaken (en afsluiten) van raamcontracten omvat volgende fases:**1) Indien van toepassing: samenstelling aankoopprojectteam**

Voor raamcontracten die opgestart worden binnen Het Facilitair Bedrijf wordt een aankoopprojectteam samengesteld.

2) Indien van toepassing: evaluatie lopend contract

Wanneer het om een hernieuwing van een bestaand raamcontract gaat, start Het Facilitair Bedrijf met een evaluatie van het lopende raamcontract. Het Facilitair Bedrijf gaat na wat onder andere de vastgestelde problemen, knelpunten en leerpunten waren en vat deze samen in een contract review, die doorheen het proces verder aangevuld wordt.

3) Indien van toepassing: Screening energie-efficiëntie

Vooreerst gaat Het Facilitair Bedrijf na of op het product van het raamcontract energie-efficiëntie van toepassing is. Indien dit het geval is, houdt Het Facilitair Bedrijf ook rekening met de energie-efficiëntie bij de opmaak van het raamcontract door de selectie van een aantal relevante energie-efficiëntie parameters (en opname ervan in het bestek).

4) Verzamelen van klanteninput

De volgende fase bij de opmaak van elk raamcontract bestaat uit het verzamelen van klanteninput. Het Facilitair Bedrijf baseert zich in eerste instantie op de reeds geregistreerde behoeften van klanten (in CRM en facilitairpunt), maar zal ook steeds de concrete noden en verwachtingen van klanten bevragen via een elektronische bevraging. Hierin wordt ook gepeild naar de verwachtingen en feedback over de geselecteerde energie-efficiëntie parameters.

Dergelijke klantenbevraging heeft als doel:

- de voorstellen van de contractbeheerder (i.c. Het Facilitair Bedrijf) reeds in een vroeg stadium te toetsen aan de noden en verwachtingen van potentiële klanten;
- de aanwezige ervaring en markt- en/of productkennis bij inhoudelijk experts aan kantenzijde maximaal te benutten, als aanvulling op de ervaring en markt- en productkennis van de contractbeheerder;
- duidelijkheid te bekomen over een aantal cruciale elementen van het raamcontract, zoals vermoedelijke hoeveelheden, minimale leveringshoeveelheden, ...

5) Uitvoeren van een marktbevraging

Het Facilitair Bedrijf voert een marktverkenning uit om alle eventuele opportuniteiten en beperkingen grondig na te gaan, rekening houdend met de feedback van klanten uit de bevraging, de geselecteerde energie-efficiëntie parameters en de eventuele contractevaluatie.

6) Indien relevant: Adviezen inwinnen (IMZ en GDPB)

Het Facilitair Bedrijf bezorgt de aangevulde contract review (eventueel samen met het bestek van het lopende raamcontract) voor advies aan volgende partijen:

- De cel interne milieuzorg (IMZ) van departement LNE, voor toetsing van de duurzaamheidsaspecten van het raamcontract (indien van toepassing)
- De cluster Risicobeheer van het departement Kanselarij en Bestuur (vroeger: gemeenschappelijke dienst voor preventie en bescherming - GDPB), voor toetsing van de veiligheidsaspecten van het raamcontract (indien van toepassing). Indien de cluster Risicobeheer dit wenst, kunnen zij in een latere fase ook advies geven op het bestek.

Deze adviserende partijen formuleren hun eventuele adviezen bij het ontwerpbestek.

7) Indien gewenst: organiseren van focusgroepen

Wanneer de mogelijkheden en opportuniteiten (door de marktbevraging) duidelijker zijn en de aard van de materie en complexiteit van het raamcontract ook de input van materiespecialisten (van de klantenzijde) vragen, kan Het Facilitair Bedrijf focusgroepen organiseren.

8) Opmaken van een bestek

Het Facilitair Bedrijf staat in voor de opmaak van een ontwerpbestek op basis van de ontvangen klanteninput, de marktbevraging en de ontvangen adviezen. Het Facilitair Bedrijf gaat na welke elementen (aangereikt door klanten, markt en/of adviesorganen) al dan niet kunnen weerhouden worden door afweging van de haalbaarheid en de mate waarin deze generiek zijn voor de verschillende klanten. In deze fase kan het ontwerpbestek nogmaals voor advies aan de cluster Risicobeheer voorgelegd worden.

9) Plaatsen van een overheidsopdracht

Vervolgens staat Het Facilitair Bedrijf – steeds conform de geldende wet- en regelgeving – in voor het doorlopen van de volledige procedure overheidsopdrachten om het raamcontract te kunnen afsluiten.

10) Communiceren van het raamcontract

Tot slot wordt na de sluiting en de startvergadering van elk raamcontract een duidelijke en klantgerichte infofiche opgemaakt, die – samen met alle benodigde documenten om de klant in staat te stellen een bestelling te plaatsen – steeds:

- via direct mailing en/of de nieuwsbrief van Het Facilitair Bedrijf wordt gecommuniceerd naar alle (potentiële) klanten
- wordt ontsloten via de extranetsite van Het Facilitair Bedrijf
- Waar zinvol organiseert Het Facilitair Bedrijf ook infosessies voor (potentiële) klanten, waarop de mogelijkheden en bepalingen van nieuwe raamcontracten uitvoerig worden toegelicht.

Bijlage 2: moduleerbare clausule toepassingsgebied

De aanbestedende overheid treedt voor deze opdracht op als opdrachtcentrale in de zin van art. 2, 4° van de Wet Overheidsopdrachten en bepaalde opdrachten voor werken, leveringen en diensten van 15 juni 2006, en dit ten aanzien van volgende entiteiten:

- *alle entiteiten die deel uitmaken van de rechtspersoon Vlaamse Gemeenschap en/of Vlaamse Gewest: dit zijn de Vlaamse ministeries (departementen en IVA's zonder rechtspersoonlijkheid), de kabinetten van de Vlaamse ministers en het Vlaams Parlement;*
- *alle entiteiten die onder één van de beleidsdomeinen van de Vlaamse administratie vallen doch een van de Vlaamse Gemeenschap of het Vlaamse Gewest onderscheiden rechtspersoonlijkheid hebben (Extern of Intern Verzelfstandigde Agentschappen, Strategische Adviesraden), en de eigen vermogens;*
- *alle Vlaamse openbare instellingen (VOI's): dit zijn entiteiten met eigen rechtspersoonlijkheid die niet onder één van de beleidsdomeinen van de Vlaamse administratie vallen maar krachtens oprichtingsdecreet/-besluit:*
 - *hetzij werden ingedeeld in één van de categorieën bedoeld in de Wet van 16 maart 1954 betreffende de controle op sommige instellingen van openbaar nut (VOI type A of VOI type B),*
 - *hetzij onder een andere vorm van controle of beheer van de Vlaamse Gemeenschap of het Vlaamse Gewest vallen (VOI type sui generis).*

Universiteiten, universitaire associaties, hogescholen, erkende kredietmaatschappijen (EKM) en sociale huisvestingsmaatschappijen (SHV) worden wat deze opdracht betreft geacht geen Vlaamse Openbare Instellingen te zijn. Wat het gemeenschapsonderwijs betreft kan enkel het centrale bestuursniveau een beroep doen op deze raamovereenkomst.

- *De gemeenschappelijke diensten en instellingen die zijn opgericht overeenkomstig art. 92 bis, §1 of art. 92 bis/1, §1 van de bijzondere wet van 8 augustus 1980 tot hervorming der instellingen en waarvan de Vlaamse Gemeenschap of het Vlaams Gewest één van de medeoprichters is.*
- *de Vlaamse Gemeenschapscommissie;*
- *de lokale en provinciale besturen die zijn gesitueerd in het Vlaams Gewest, zoals hierna omschreven:*
 - *de gemeenten en de districten;*
 - *de provincies;*
 - *de andere gemeentelijke en provinciale instellingen, inclusief de verenigingen zonder winstoogmerk waarin één of meer gemeenten of de provincies minstens de helft van de stemmen in één van de beheersorganen heeft of de helft van de financiering voor haar rekening neemt;*
 - *de samenwerkingsvormen zoals geregeld in het decreet van 6 juli 2001 houdende de intergemeentelijke samenwerking;*
 - *de openbare centra voor maatschappelijk welzijn;*
 - *de polders, bedoeld in de wet van 3 juni 1957 betreffende de polders, en de wateringen, bedoeld in de wet van 5 juli 1956 betreffende de wateringen;*