

Functioneel ontwerp: vervanging contractmanagementsysteem bij de RIS

woensdag 8 oktober 2025

Inhoudsopgave

1	Inleiding.....	3
1.1	Doel van dit document	3
1.2	Achtergrond	3
1.2.1	Pressure Cooker voor CB/CLM/Contact.....	3
1.2.2	Doelarchitectuur RIS	4
1.3	Scope van dit document	4
1.4	Betrokken stakeholders en rollen	5
2	Business Case	6
2.1	Huidige situatie	6
2.1.1	Werkwijze contract- en servicemanagement.....	6
2.1.2	Structurele knelpunten in het proces.....	6
2.2	Kritische succesfactoren	7
3	To-Be proces.....	8
3.1	Procesflows van nieuwe proessen & datastromen.....	8
3.1.1	Contractbeheer	8
3.1.2	Contract- en leveranciersmanagement	11
3.1.3	Contact RIS	12
3.1.4	Inkoop.....	12
3.2	Belangrijkste functionaliteiten.....	13
3.2.1	Must have	13
3.2.2	Should have	13
3.2.3	Could have	14
3.3	Verbinding met Inkoop	14
4	Validatie van prototype	15
4.1	Het prototype: RIS One	15
4.2	Bevindingen van de interviews.....	15
4.2.1	Voorafgaande verwachtingen.....	15
4.2.2	Ervaringen tijdens het	15
4.2.3	Concluderend	16
Appendix A	Pressure cooker Inkoop	17
Appendix B	Pressure cooker CB/CLM	32

1 Inleiding

De Rijksinkoop samenwerking (RIS) vervangt de systemen Facilitator en CTM. Dit document vormt de basis voor de verdere functionele specificatie van deze geplande vervanging. Deze specificatie bundelt inzichten en voorstellen uit een multidisciplinaire pressure cooker met vertegenwoordigers van RIS. Dit hoofdstuk beschrijft het doel, de achtergrond, de scope van het document en de betrokken stakeholders.

1.1 Doel van dit document

Dit document:

- Legt vast welke functionele en niet-functionele eisen gelden voor een nieuw contract- en servicemanagementsysteem.
- Biedt toetsingscriteria om leveranciers objectief te vergelijken tijdens de aanbesteding
- Verbindt gebruikersbehoeften aan de technische specificaties die leveranciers tijdens de implementatie opstellen.
- Dient als leidraad voor het MT en de projectgroep bij het opstellen van de marktvraag en het beoordelen van ingediende oplossingen.

1.2 Achtergrond

De contracten voor CTM en Facilitator lopen af in oktober 2026. Vanaf zomer 2025 stapt de RIS voor het publiceren van aanbestedingen over op TenderNed, waardoor de aanbestedingsfunctionaliteit buiten scope van de vervanging valt. Daarom ligt de focus op een contract- en servicemanagementsysteem.

1.2.1 Pressure Cooker voor CB/CLM/Contact

Om de kernfunctionaliteiten voor één vervangende oplossing (contractbeheer/-management gecombineerd met servicemanagement) te bepalen, voerden we een pressure-cooker uit met zeven vertegenwoordigers vanuit contractbeheer, contractmanagement, contact, categoriemanagement, CIO-office, inkoop en MT. In vier sessies werkten we vanuit een *Hoe Kunnen We*-vraag (hierna: HKW-vraag) naar een ideale procesflow en een prototpe. Onderstaand een samenvatting van de sessies. In Appendix B staat een volledige uitwerking van de pressure cooker.

1.2.1.1 Sessie 1: Launch

- We brachten de werkzaamheden, frustraties en wensen in kaart
- We vertaalden de frustraties en wensen naar een centraal kernprobleem
- We vertaalden het kernprobleem naar een HKW-vraag

De leidende HKW-vraag, zoals opgesteld tijdens de eerste sessie, luidde: "Hoe kunnen we alle contractdata via één uniform verrijktproces realtime, volledig en foutloos in de juiste systemen laten landen, zodat de efficiëntie significant wordt verhoogd?"

1.2.1.2 Sessie 2: Ideate & Decide

- We brainstormden en genereerden 45 mogelijke oplossingsrichtingen
- We kozen de meest impactvolle oplossingsrichting: een centrale gegevensvoorziening met die met aanpalende systemen communiceert, zodat data langs het proces wordt verrijkt in plaats van versnipperd opgeslagen
- We brachten de belangrijkste functionaliteiten voor een nieuw systeem in kaart

1.2.1.3 Sessie 3: Prototype

- We valideerden het gemaakte prototype
- We stelden een interviewleidraad op voor de *validate* sessie

1.2.1.4 Sessie 4: Validate

- We interviewden en valideerden het prototype bij 4 potentiële eindgebruikers

1.2.2 Doelarchitectuur RIS

Binnen de RIS heeft het CIO-Office een doelarchitectuur opgesteld. Een doelarchitectuur maakt de impact van de verandering helder en schets scenario's voor de oplossingsrichting. Dit ondersteunt het MT bij de besluitvorming over de te realiseren verandering. Er is gekeken naar de architectuurlagen strategie, producten en diensten, bedrijfsfuncties, processen, informatie en applicaties en infrastructuur en de samenhang hiertussen. De doelarchitectuur wordt in deze functionele specificatie gebruikt om de as-is state aan te geven.

1.3 Scope van dit document

Dit document focust zich op een systeem wat:

- Eén geïntegreerd contract- en servicemanagement voor het ondertekenen, registreren en beheren van contracten is.
- Functionaliteiten heeft voor rapportages en meldingenregistraties.
- Centrale dataverrijking en ontsluiting van API-koppelingen met relevante aanpalende systemen aangaat.
- Ondersteuning biedt voor alle relevante afdelingen binnen de RIS.
- Integreert met klantprocessen in het systeem

Binnen dit proces is de aannahme gedaan dat alle benodigde data beschikbaar en op orde is, inclusief dossiervorming vanuit het inkooptraject (zie Appendix A). Deze aannahme wordt onderbouwd in deze specificatie, met een voorstel hoe de dossiers op orde gebracht kunnen worden.

Buiten scope van deze functionele specificatie valt change management met betrekking tot implementatie en de aanbestedingsfunctionaliteit (TenderNed).

1.4 Betrokken stakeholders en rollen

De volgende rollen zijn betrokken bij het opstellen van dit document en de pressure cooker. Zij hebben hun kennis en praktijkervaring ingebracht bij het formuleren van de eisen (zie 2.2) en toetsen van het prototype.

Rol	Verantwoordelijkheid
Management Team	
Contractbeheer	
Contractmanagement	
Categoriemanagement	
Enterprise Architect	
Team Contact	
Inkoopadviseur	

2 Business Case

Dit hoofdstuk beschrijft de business case voor de vervanging van CTM en Facilitor. Het doel is om een onderbouwd vertrekpunt voor de besluitvorming te bieden. We gaan in op de huidige werkwijze met de bijbehorende knelpunten. Daarnaast definiëren we kritische succesfactoren waar een nieuwe oplossing aan moet voldoen.

2.1 Huidige situatie

Binnen de RIS ondersteunen meerdere systemen het contract- en servicemanagement proces. De huidige situatie is versnipperd: processen verlopen via diverse, deels verouderde tools en applicaties die onderling nauwelijks integreren. Hierdoor ontstaan inefficiënties, fouten en onnodige regeldruk.

2.1.1 Werkwijze contract- en servicemanagement

De processen binnen contract- en servicemanagement maken gebruik van een scala aan verschillende systemen. Onderstaand verdiepen we voor beide processen de gebruikte systemen.

De contractprocessen van contractbeheer, contractmanagement en categoriemanagement maken gebruik van de volgende systemen:

- *Logistiek ondertekenen*: Excel, Outlook
- *Contractregistratie*: CTM, RIR, Outlook, Excel, G-schijf, Samenwerkruimten
- *Logistieke notificaties*: Excel, CTM, Facilitor, RPA
- *Einde contract signalering*: CTM, RPA, Outlook
- *Vastleggen en monitoren MVOI*: WIZZR, MVI-zelfevaluatie tool, Word (verantwoordingsformulier Social Return)

De servicemanagementprocessen worden uitgevoerd door team Contact en gebruiken hiervoor:

- *Meldingenregistratieproces*: Leveranciersportaal, Facilitor, Outlook, telefoon
- *Inkoopaanvraagformulier*: Formdesk, RPA
- *Afhandeling meldingen*: Facilitor, Outlook, telefoon, RPA

2.1.2 Structurele knelpunten in het proces

De huidige inrichting veroorzaakt:

- Dubbele en foutgevoelige handmatige invoer van data
- Onvolledigheid en ontbreken van contractdata (ontbreken van bijvoorbeeld een handleiding, omschrijving van contract/perceel niet ingevuld in het RIR)
- Verlies van overzicht en traceerbaarheid in dossiers, contracten en voortgang
- Verhoogde werk- en regeldruk en frustratie bij medewerkers

- Belemmeringen in datagedreven en efficiënt werken

Deze knelpunten onderstrepen de noodzaak tot systeemvervanging en harmonisatie van processen binnen RIS. Een toekomstbestendige oplossing moet deze fragmentatie doorbreken en integratie, gebruiksgemak en dataconsistentie centraal stellen. Appendix B beschrijft hoe een pressure cooker met betrekking tot het contract- en servicemanagement de structurele knelpunten ophaalde.

2.2 Kritische succesfactoren

De vernieuwing van een contract- en servicemanagementsysteem is een succes als het aansluit op de behoeften uit de praktijk en de knelpunten uit de huidige situatie daadwerkelijk wegneemt. Deze succesfactoren zijn tijdens de pressure cooker opgesteld. Ze vormen samen de randvoorwaarden waar de oplossing aan moet voldoen:

- **Integrale datavoorziening:** Alle data is op een centrale, toegankelijke plek opgeslagen. Hierdoor wordt data automatisch verrijkt gedurende het proces. Op basis van de complete data van inkoopaanvraagformulier tot einde contract worden in InkoopInzicht inzichten getoond relevant voor medewerkers van de RIS.
- **Realtime en foutloos:** Data is up-to-date en bevat geen handmatige fouten door overtypen.
- **Gebruiksvriendelijk:** Het systeem is intuïtief en ondersteunt de dagelijkse werkzaamheden.
- **Koppelbaar:** Naadloze integratie is mogelijk met systemen zoals TenderNed, .
- **Schaalbaar en toekomstbestendig:** De oplossing is flexibel genoeg voor toekomstige wetgeving, wensen of uitbreiding, zonder vendor lock-in.

3 To-Be proces

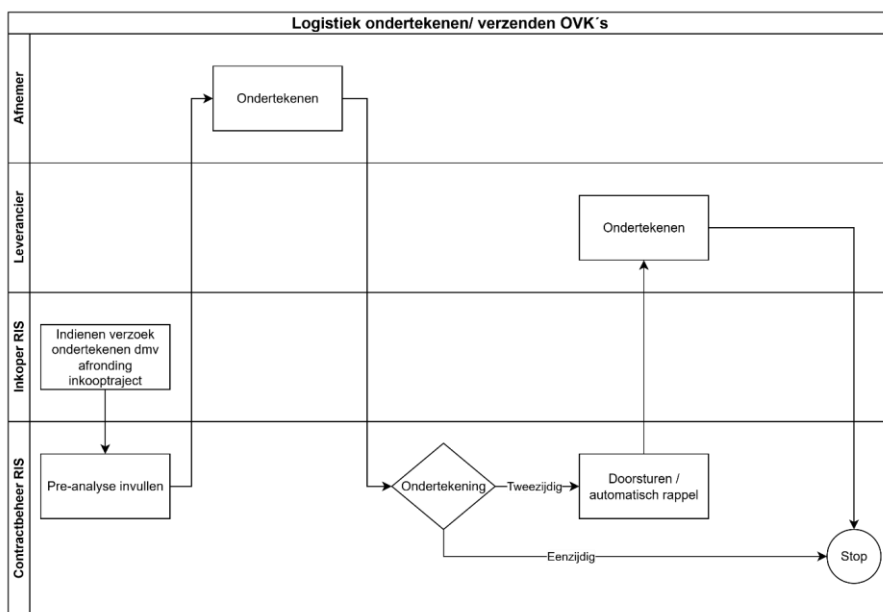
De doelarchitectuur van de RIS van 11 maart 2025 beschrijft de verschillende deelprocessen. Op basis van dit brondocument is een vertaling gemaakt van de processen as-is naar to-be modules en functionaliteiten. Dit hoofdstuk gaat in op de verdiepende procesflows van de nieuwe processen, bijbehorende datastromen, de belangrijkste functionaliteiten waar het systeem aan moet voldoen en de verbinding met inkoop.

3.1 Procesflows van nieuwe processen & datastromen

De volgende paragrafen leggen aan de hand van een procesflow de beoogde processtappen uit voor contractbeheer, contract- en leveranciersmanagement, contact RIS en inkoop. Bij elke flow worden bijbehorende datastromen toegelicht.

3.1.1 Contractbeheer

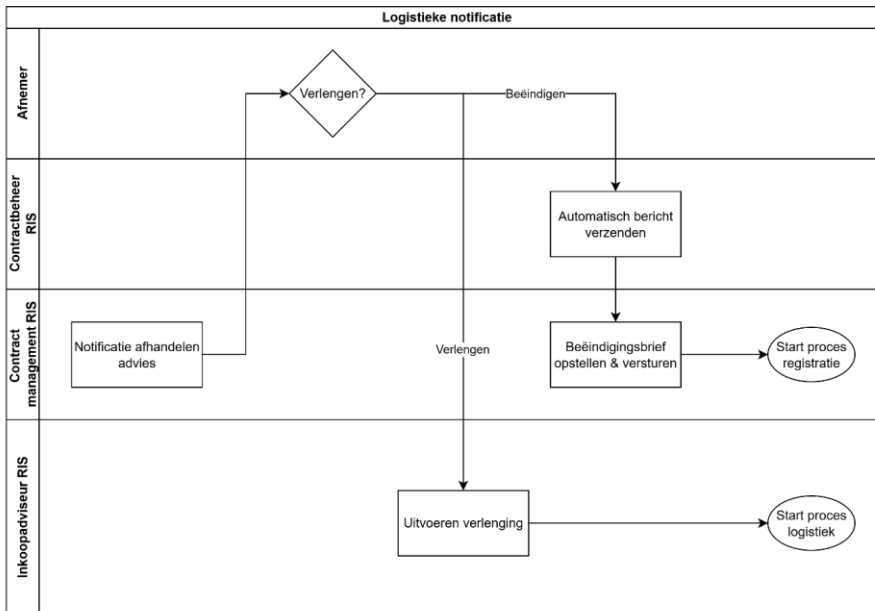
3.1.1.1 Logistiek ondertekenen / verzenden OVK's



RIS One registreert:

- Verzoek tot ondertekening
- Inge vulde pre-analyse
- Getekende documenten (een- en tweezijdig)

3.1.1.2 Logistieke notificatie

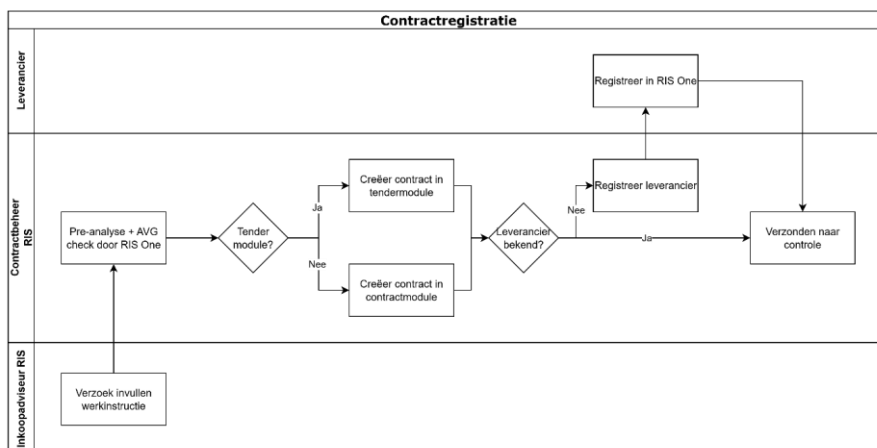


RIS One registreert:

- Geregistreerde einddatum van contract (voor notificatie)
- Informatie voor beëindigingsbrief zoals duur, resterende verlengingsopties, reden van beëindiging, contractnummer

Met opmerkingen [ML1]: Notificatiedatum wijkt af van einddatum!

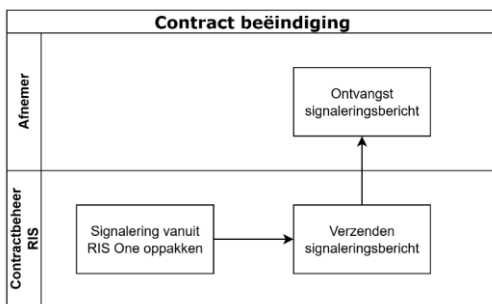
3.1.1.3 Contractregistratie



RIS One registreert:

- Het verzoek tot invullen werkinstructie
- Ingebouwde AVG check
- Keuze tot tender of contractmodule creatie van contract
- Leveranciersinformatie

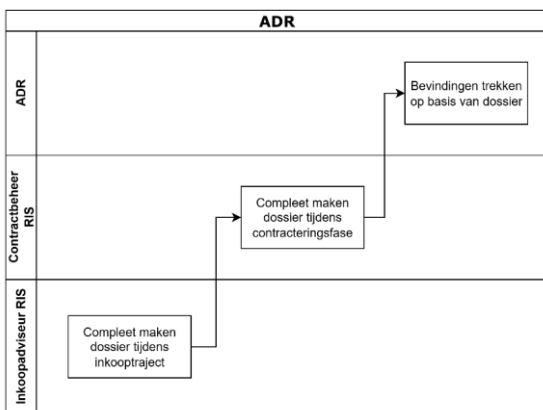
3.1.1.4 Contract beëindiging



RIS One registreert:

- Afnemerinformatie
- Contractbeëindigingsinformatie van rechtswege o.b.v. motivatie

3.1.1.5 ADR

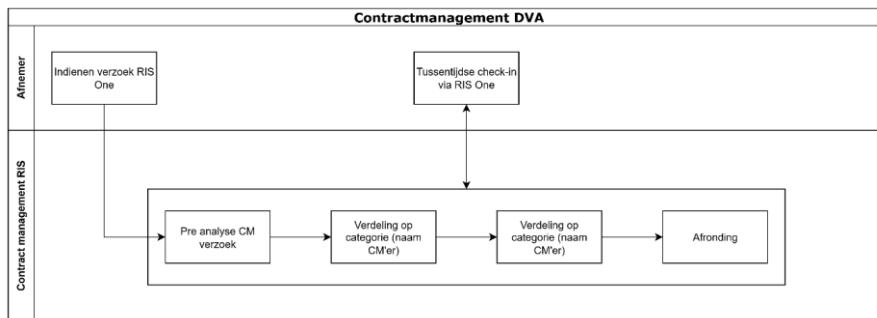


RIS One registreert:

- Volledige dossiers (voorheen G-schijf)
- Contractinformatie
- Status van contracten
- Status van trajecten
- Bevindingen opslaan/archiveren in inkoopdossier

3.1.2 Contract- en leveranciersmanagement

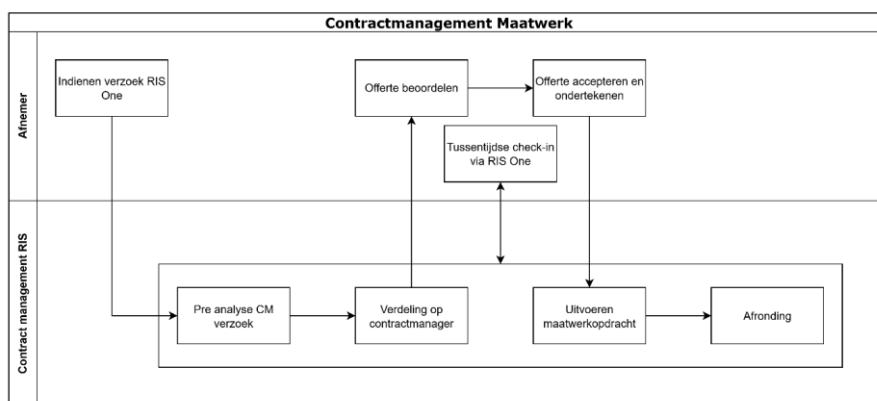
3.1.2.1 Contractmanagement DVA



RIS One registreert:

- Afnemergegevens
- Communicatie (interne berichten/chat)

3.1.2.2 Contractmanagement Maatwerk

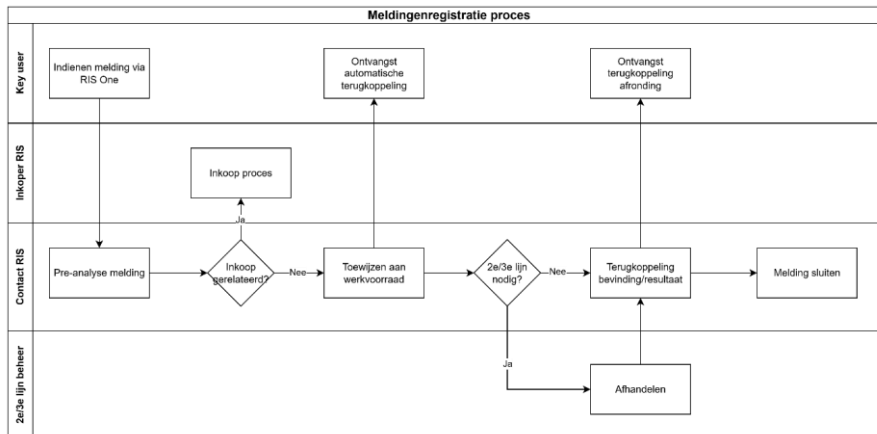


RIS One registreert:

- Offerte informatie
- Opstellen van documenten
- Getekende documenten

3.1.3 Contact RIS

3.1.3.1 Meldingregistratie en afhandeling

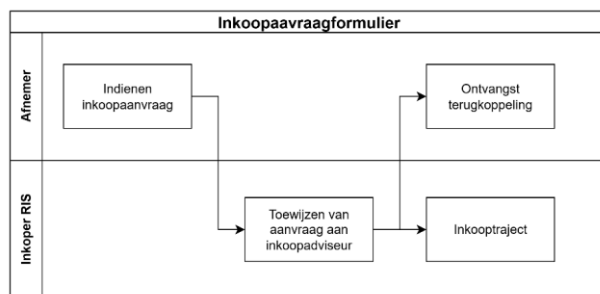


RIS One registreert:

- Meldingen in servicemodule
- Koppeling met inkopers of 2^e/3^e lijns
- Capaciteitsplanning mogelijkheid
- Communicatiemogelijkheid intern
-

3.1.4 Inkoop

3.1.4.1 Inkoopaanvraagformulier



RIS One registreert:

- Inkoop aanvraag informatie
- Inkoop capaciteitsplanning voor toekenning aan inkoopadviseur

3.2.3 Could have

- **MVOI controles:** Integratie met aanvullende controlestappen voor MVOI.
- **AI integratie:** Mogelijkheid tot geavanceerd zoeken, lezen, samenvatten, bevragen van dossiers, contracten en documenten.
- **Spendgegevens op contract cq contractperceelniveau:** Dit ligt gecompliceerd, vereist koppelingen met financiële administratie van afnemers die de facturatiestromen dusdanig ingericht moeten hebben dat de financiële uitnutting te herleiden is op contractniveau i.p.v. leveranciersniveau.

3.3 Verbinding met Inkoop

Hoewel het contract- en servicemanagement een volledig ander proces is dan het inkoopproces, is de interactie van data essentieel. Het inkoopaanvraagformulier, wat team Contact beheert, is de input voor de informatie gebruikt door afdeling inkoop. De afdeling inkoop verrijkt het dossier aan de hand van de verschillende fases van een Europese Aanbesteding, minicompetitie of offertetraject. Zodra de inkoopadviseur het inkooptraject afrondt, wordt het overgedragen aan contractbeheer voor de processen zoals in 3.1 toegelicht. De data die contractbeheer, contractmanagement, categoriemanagement en team contact gebruikt, is compleet en makkelijk vindbaar. Met de dossiers op orde, versnelt dit het vervolgproces. Dit is dus een belangrijke voorwaarde voor het optimaliseren van het contract- en servicemanagementproces.

4 Validatie van prototype

Zoals eerder toegelicht valideerden we een prototype van een contract- en servicemanagement systemen bij 4 potentiële eindgebruikers van de RIS om te toetsen in welke mate de oplossingsrichting waarde toevoegt. Dit hoofdstuk beschrijft kort de uitwerking van het prototype en de bevindingen van de interviews.

4.1 Het prototype: RIS One

RIS One is een klikbaar prototype van het gewenste contract- en servicemanagementsysteem. Het illustreert de ideale werkwijze en bevat schermen waarmee gebruikers processtappen kunnen doorlopen.

Voor het prototype lichten we één deelproces uit om verder op in te zoomen: het proces van een beëindigingsbrief. Onderstaand een samenvatting van de verschillende stappen in RIS One. In Appendix B staat het volledige proces van de beëindigingsbrief uitgewerkt. Het proces bevat:

- Automatische notificaties en signaleringen voor contracten die aandacht vereisen.
- Geïntegreerde samenwerkruimte met versiebeheer en logging.
- Mogelijkheid om advies-, verlengings- of beëindigingsbrieven direct te verzenden, te laten reviewen en digitaal te ondertekenen.
- Centrale opslag van alle correspondentie, documenten en goedkeuringen, gekoppeld aan het dossiernummer.
- Contractendashboard met inzichten in uitnutting, looptijd, MVOI-criteria en contractscope.
- ADR-module met overzicht van alle trajecten en contracten.

4.2 Bevindingen van de interviews

We spraken tijdens vier interviews coördinatoren van de RIS:

- Categoriemanagement
- Contact
- Contractbeheer
- Contractmanagement

4.2.1 Voorafgaande verwachtingen

Voorafgaand aan het werken met RIS One gaven de geïnterviewden allen aan dat ze verwachten dat het veel tijd, stappen en fouten gaat schelen. Door data één keer in te vullen komt data op verschillende plekken terug zonder handmatig iets ergens in te laten vullen. Ze verwachten een intuïtieve tool waarin je makkelijk vindt waar je moet zijn, zonder lange handleidingen.

4.2.2 Ervaringen tijdens de interviews

- Het prototype maakt werkzaamheden eenvoudiger en sneller.
- Rappelleren en statusoverzicht besparen tijd.
- Informatie is compleet, actueel en overzichtelijk.

- *Extra wens:* mogelijkheid tot directe wijziging van contactpersonen.
- *Wat nu mist:* servicemanagementfunctionaliteiten en geautomatiseerde MVOI-controle.

4.2.3 Concluderend

- Het prototype sluit aan bij de vooraf geformuleerde verwachtingen
- De benoemde knelpunten uit 2.1.2 worden weggehaald door de functionaliteiten van RIS One
- Naar verwachting nemen de functionaliteiten van RIS One de regeldruk met ongeveer 35% weg.
- Werken met een dergelijk systeem maakt het werk vele malen leuker.

Appendix A Pressure cooker Inkoop

A.1. Aanleiding & doelstelling

Bij de RIS wordt vrijwel elk proces ondersteund door IT. Denk aan Formdesk waarin klanten aanvragen indienen, Facilitator voor het vastleggen van aanvragen, Synergy voor het registreren van projecten en uren, en CTM voor het uitvoeren van (Europese) aanbestedingen. Daarnaast gebruiken we de netwerkschijf en Office-toepassingen voor het maken, opslaan en beheren van documenten, dossiers en rapporten.

We signaleren de volgende ontwikkeling:

- Versnippering en veroudering van systemen zorgen voor inefficiënte werkwijzen en een gebrek aan samenhang.
- Werkprocessen zijn afhankelijk van 'olifantenpaden' – informele, niet-gedocumenteerde routes om toch het gewenste resultaat te bereiken. Een voorbeeld hiervan is het goedkeuringsproces voor EA's en Offertetrajecten.
- Handmatige handelingen en systeemversnippering vergroten de foutgevoeligheid, vertragen de voortgang en zetten druk op medewerkers.
- InkoopInzicht ontvangt regelmatig verzoeken uit de organisatie om specifieke processen te optimaliseren met maatwerkoplossingen. We merken op dat deze vaak veroorzaakt worden door vergelijkbare problematiek. We zien kansen om een integrale verkenning te doen waarbij we deze verzoeken - en andere ideeën - in totaliteit onderzoeken en verkennen.

Momenteel zijn diverse IT-onderdelen in beweging. Zo moeten Facilitator en CTM opnieuw worden aanbesteed. We zien een kans om uit te zoomen en dit vraagstuk met een breder perspectief dan "vervanging van.." te bekijken. Hierbij vroegen wij ons het volgende af:

Wat is het onderliggende knelpunt dat leidt tot een versnipperd IT-landschap binnen de RIS – en wat is het effect daarvan op problemen binnen het dossiervormingsproces, en slechte scores bij audits op de KPI van "Dossier op Orde" bij aanbesteden?

Daarom organiseerden we een Pressure Cooker. In vijf gestructureerde sessies onderzoeken we:

- De kern van het probleem.
- De impact van het probleem op het werkproces en de kwaliteit van dossiervorming.
- Maar bovenal; hoe ziet een toekomstbestendig IT-landschap er uit, ondersteund door een concreet, door eindgebruikers gevalideerd, prototype.

Aan de hand van dit rapport bieden we inzicht in het proces, onze bevindingen en aanbevelingen van de Pressure Cooker. Onze aanpak en werkwijze staat omschreven in de werkwijze.

A.2. De uitdaging

Tijdens de Pressure Cooker identificeerden we verschillende knelpunten en uitdagingen, zoals:

- Inkoopadviseurs schakelen binnen processen steeds tussen verschillende systemen (Facilitor – email – G:schijf – CTM)
- Voor elk systeem moeten andere wachtwoorden gebruikt worden
- Bestaande systemen functioneren onvoldoende, worden onvoldoende gebruikt (o.a. "Samenwerkingsruimte"), of er wordt maar een klein deel van de functionaliteiten gebruikt (Facilitor)
- We voeren veel handmatig en dubbel werk uit doordat systemen niet met elkaar interacteren
- Review- en goedkeuringsprocessen duren te lang en kosten veel tijd
- Het actualiseren van dossiers (o.b.v. checklist) wordt onvoldoende opgevolgd met negatieve audits als gevolg
- Doordat er geen goed beheer is op documenten, kunnen documenten per ongeluk worden verwijderd van de G:schijf
- Documenten en correspondentie zijn regelmatig niet vindbaar door de beperkte zoekfunctionaliteiten in Verkenner respectievelijk Outlook

Naast de genoemde knelpunten, haalden we tientallen knelpunten naar boven. Deze clusterden we naar een totaal van 12 hoofdonderwerpen. Deze volledige flow is uitgetekend in de bijlage. Door middel van een oorzaak-gevolgen procesflow vonden we ons kernprobleem:

De functionaliteiten van de verschillende systemen ondersteunen het proces niet actief.

Dit vertaalden we naar de Hoe Kunnen We vraag, die centraal staat in de Pressure Cooker:

Hoe kunnen we het dossiervormingsproces bij aanbesteden verbeteren, rekening houdend met de kaders en regels vanuit o.a. de doelarchitectuur, wetgeving en externe systemen?

A.3. De ideale situatie

We genereerden met behulp van de Crazy 8-techniek 46 ideeën voor een toekomstbestendig inkoopproces. Deze ideeën dekten uiteenlopende behoeftes en perspectieven en vormden de basis voor het kiezen van drie kansrijke oplossingsrichtingen:

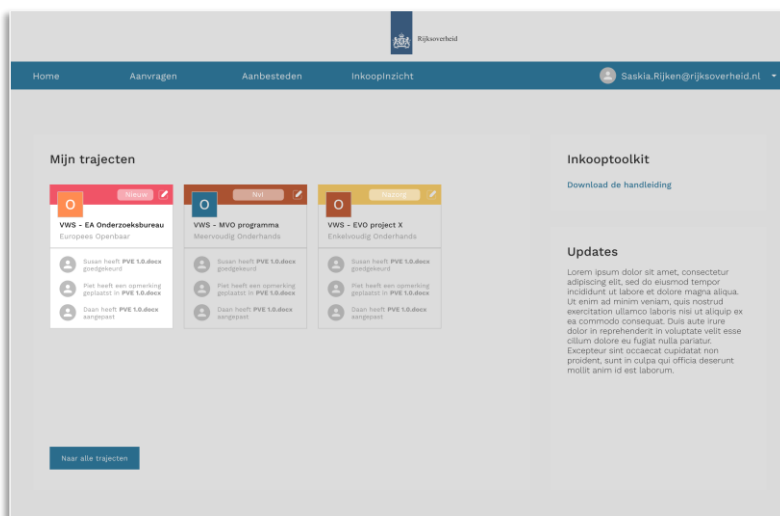
1. Eén systeem als leidraad voor het hele proces
2. Altijd hulp (op inhoud/proces/juridisch) met één druk op de knop

3. Een RIS/Rijks-breed datamodel als fundament voor samenhang en kwaliteit

De projectgroep koos ervoor om de eerste oplossingsrichting verder uit te werken. Deze richting biedt de meeste structurele impact en lost het geconstateerde kernprobleem op: de functionaliteiten van de verschillende systemen ondersteunen het proces niet actief. De tweede oplossingsrichting integreren we in de eerste, de derde is een voorwaarde voor succes op de lange termijn. Het prototype noemden we RIS One.

We vertaalden de door gebruikers benoemde uitdagingen naar de kernfunctionaliteiten die het prototype moet bevatten:

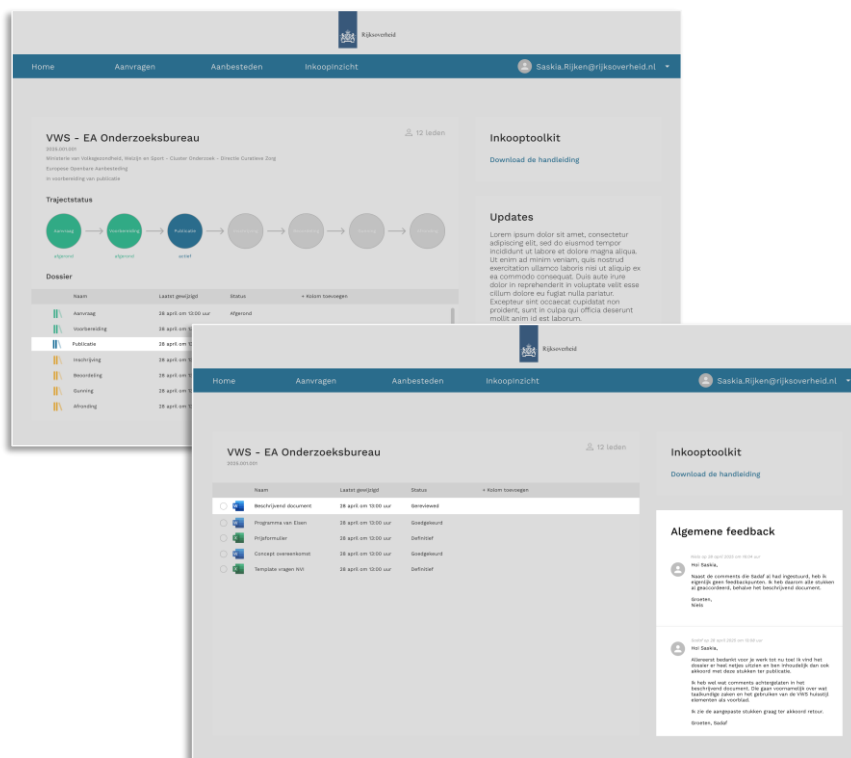
- Volledige transparantie over status, compleetheid en controle per dossier
- Eén centraal systeem met een duidelijke workflow en verplichte processtappen
- Ingebouwde koppelingen met aanpalende systemen, zonder handmatig over te nemen gegevens
- Documenten, communicatie en procesinformatie zijn altijd actueel en makkelijk terug te vinden
- Minder frustratie door fouten, meer snelheid en kwaliteit: dossiers zijn direct op orde



Dit vertaalden wij als volgt naar RIS One:

- Klanten dienen aanvragen in het zelfde systeem in. Vanuit departement-specifieke klantboxen worden de aanvragen toebedeeld aan de behandelend inkoopadviseur

- RIS One begeleidt gebruikers stapsgewijs door het proces met verplichte checkpoints en reviews
- Communicatie met collega's, reviewers, de contactpersoon van opdrachtgever en JZ verloopt binnen het systeem – alles is volledig traceerbaar
- Reviews en wijzigingen in documenten zijn traceerbaar via versiebeheer
- Templates zijn centraal opgeslagen en zonder extern systeem zoals LOC toegankelijk
- Door de gehele applicatie zijn links naar handleidingen beschikbaar voor de betreffende stappen
- Dossieropbouw is automatisch en compleet – voor gemakkelijke ADR of VIC controle en evaluatie



A.4. Het effect

De Pressure Cooker heeft geleid tot een gevalideerd prototype van RIS One met een duidelijk proces ondersteunende flow. De belangrijkste resultaten:

Feedback gebruikers

De testessie met zes potentiële eindgebruikers bevestigd dat RIS One

inhoudelijk aansluit bij de behoeften van eindgebruikers. De volgende punten werden benoemd als meest waardevol:

- *Efficiënt door koppeling*: door automatische koppeling uit bijvoorbeeld Synergy vervalt handmatig overnemen van nummers
- *Direct overzicht en controle*: Het systeem biedt in één oogopslag overzicht in de status van trajecten
- *Communicatie*: Er is geen versnipperde/verloren communicatie via Outlook door directe vastlegging in RIS One. Dit scheelt veel tijd en frustratie.
- *Output*: Doordat RIS One het inkoopproces actief ondersteunt, verwachten testers een hogere output, maar ook een kwalitatief betere output. RIS One zorgt voor een positieve verschuiving van de werkzaamheden van inkoopadviseurs naar de kwaliteit van het inkoopproces.
- *Tijd*: Inkoopadviseurs verwachten gemiddeld per traject 50% minder tijd nodig te gaan hebben voor het samenstellen en completeren van inkoopdossiers

Onze aannames gedurende dit proces

Bij het ontwerpen van RIS One zijn we uitgegaan van de IT-doelarchitectuur van de RIS. Het prototype is ontwikkeld binnen bekende technische kaders.

Belangrijke uitgangspunten zijn:

- Aansluiting op de doelarchitectuur van de RIS
- Koppelmogelijkheden met bestaande systemen zoals TenderNed, RIR en Synergy.
- Gebruik van één centraal datamodel zoals het Cloud Data Platform (CDP), waarbij een unieke identifier het gehele proces verbindt
- Door de integratie van een centraal platform zoals CDP bereiden we voor op mogelijke integratie van AI toepassingen.

De verwachte besparingen door efficiëntie

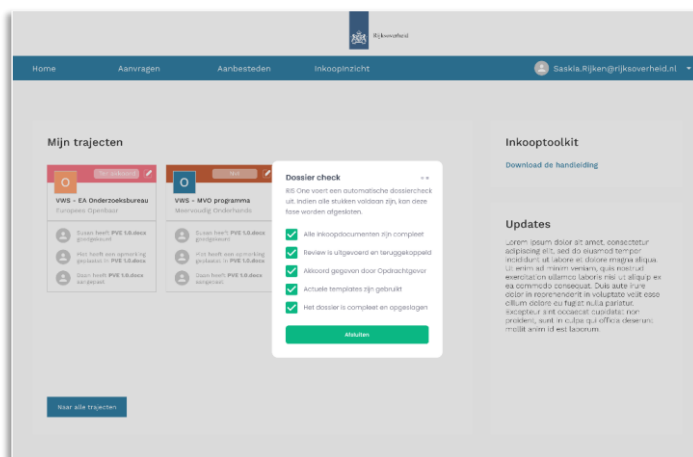
Door het gebruik van een product zoals RIS One verwachten wij de volgende resultaten:

- Er is geen tussenschakel meer nodig voor het doorzetten van aanvragen, zoals met de robot vanuit Formdesk naar Facilitor of via ContactUBR naar inkoopadviseurs
- Het verwerken van dossiers door inkoopadviseurs en projectsecretarissen wordt efficiënter:
 - Akkoorden, reviews en communicatie verlopen binnen het systeem voor volledige traceerbaarheid
 - Door verplichte stappen worden dossiers begeleid naar compleetheid
 - Handleidingen en templates zijn up-to-date binnen RIS One

- Automatische koppeling aan aanpalende systemen bespaart tijd en handmatig overnemen van gegevens
- Doordat dossiers compleet zijn, is overdracht naar CB soepeler en wordt tijd bespaard op VIC's en ADR controles
- Het werk van inkoopadviseurs wordt leuker: de aandacht kan naar de kwaliteit waarborgen van het inkoopproces in plaats van een grote focus op administratieve taken

Ons antwoord op de "Hoe Kunnen We" vraag

Wij zien als oplossing het opstarten van een ontwikkel- of aanbestedingstraject voor een centraal platform waarin het volledige inkoopproces – van aanvraag tot dossieropbouw – wordt ondersteund. Klanten dienen hun aanvraag direct in het systeem in, waarna het platform inkoopadviseurs stapsgewijs, met verplichte checks en geïntegreerde communicatie, begeleidt tot een compleet dossier. Functionaliteiten zoals versiebeheer, ingebouwde reviews en centrale toegang tot templates zorgen voor transparantie en consistentie. Zo ontstaan volledige, transparante en controleerbare dossiers.



A.5. De werkwijze

De Pressure Cooker creëert een integraal beeld van de ideale workflow, waarbij inkopen op overheidsniveau centraal staat. In vijf dagen ontwikkelden en testen we een prototype dat het gewenste inkoopproces en alle bijbehorende subprocessen met IT ondersteunt.

We pakten de Pressure Cooker als volgt aan:

- We werkten in vijf sessies met elk een eigen thema
- Tijdens de Pressure Cooker hielden we rekening met de bestaande doelarchitectuur en kaders die we niet kunnen veranderen
- We werkten tijdens deze Pressure Cooker samen met RIS collega's.

De methodiek die we gebruikten bij de sessies is een variant van de Google Design Sprint.

- **Week 1 | Opstarten & kernprobleem vaststellen** - Vaststellen van het kernprobleem en formuleren van een scherpe Hoe-kunnen-we-vraag (HKW-vraag).
- **Week 2 | Genereren van ideeën** - Genereren van zoveel mogelijk oplossingsrichtingen voor de HKW-vraag. Eerste opzet maken van de gewenste toekomstige procesflow.
- **Week 3 | Kiezen van ideeën voor verdere uitwerking** - Selecteren van het meest kansrijke idee, uitwerken via een Waarde Propositie Canvas en gezamenlijk afstemmen van de benodigde schermen voor het prototype.
- **Week 4 | Bouwen en valideren van een prototype** - Ontwikkelen van een eerste versie van het prototype en voorbereiden van de gebruikerstest door een interviewopzet te formuleren.
- **Week 5 | Testen bij eindgebruikers** - Testen van het prototype met eindgebruikers, ophalen van bevindingen en inzichten. Doel: onderbouwd antwoord geven op de HKW-vraag.

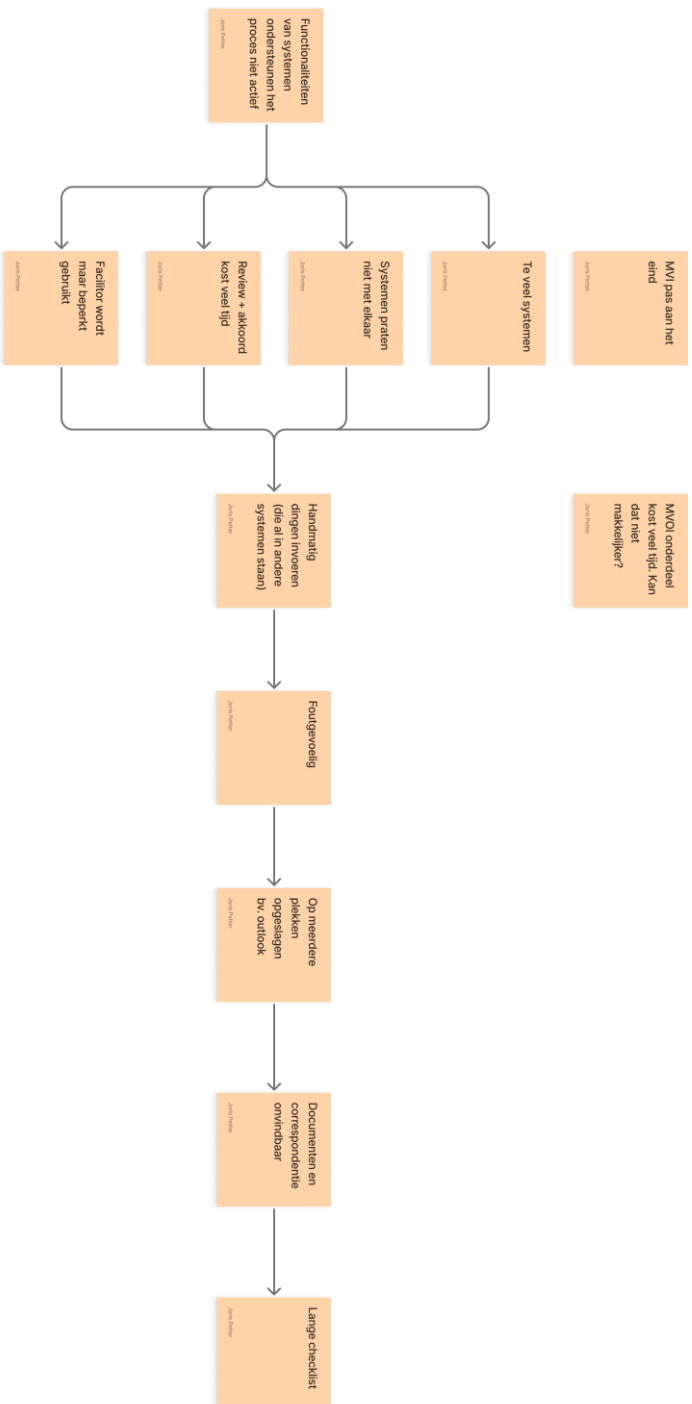
Bevindingen – Week 1

Ons doel van deze eerste sessie is om een duidelijke definitie van het kernprobleem te krijgen en deze kunnen vertalen naar een sterke Hoe Kunnen We vraag.

Dit deden we door:

- Inspiratie te halen uit de brainstorm “Optimaal IT landschap voor de afdeling Inkopen”.
- We brachten het proces scherp in beeld: we doorliepen de gehele workflow binnen het inkoopproces van de RIS. Hierbij keken we naar alle processtappen, systemen, verbanden en uitdagingen.
- Alle uitdagingen die we uit het procesmodel naar boven haalden, clusterden we om een oorzaak-gevolg-flow op te stellen. Door verbanden te leggen tussen de problemen kwamen we tot het kernprobleem: Functionaliteiten van systemen ondersteunen het proces niet actief.
- Dit vertaalden we tot de volgende Hoe Kunnen We vraag:

“Hoe kunnen we het dossiervormingsproces bij aanbesteden verbeteren, rekening houdend met de kaders en regels vanuit o.a. de doelarchitectuur, wetgeving en externe systemen?”



Bevindingen – Week 2

Het doel van de tweede sessie was om tot zo veel mogelijk oplossingen te komen. Tijdens deze sessie gold: more is more.

Om zo veel mogelijk ideeën te genereren werkten we met een “Crazy-8” vanuit verschillende persona’s. Op deze manier benaderen we onze oplossingen voor de Hoe Kunnen We vraag vanuit verschillende perspectieven.

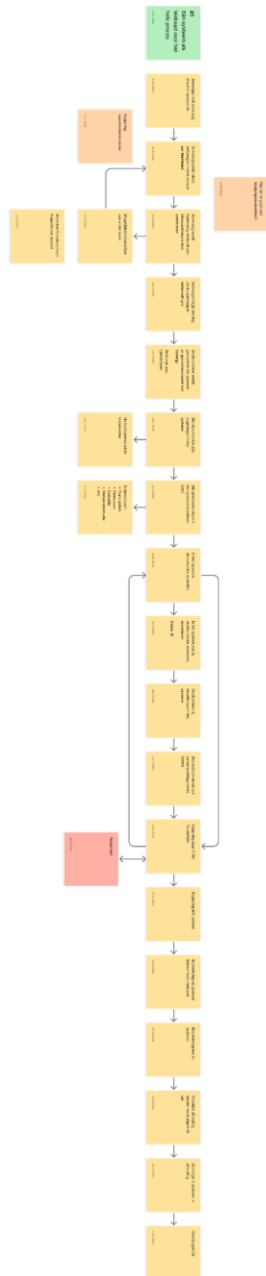
- We kwamen op een totaal van 46 ideeën. Door de verschillende persona’s kwamen we tot veel verschillende perspectieven in de ideeën.
- We stemden op de meest kansrijke oplossingen om verder uit te werken.
 - Eén systeem als leidraad voor het algehele inkoopproces
 - Altijd en overal direct hulp kunnen aanroepen (procesmatig, juridisch, inhoudelijk)
 - Eén RIS-breed gehanteerd datamodel

We werkten de ideale procesflow uit, behorend bij het centrale systeem dat de werkzaamheden binnen het inkooptraject actief ondersteunen.

Ondersteunend aan het centrale systeem, zijn de directe hulp en het centrale datamodel besproken als geïntegreerde functionaliteiten en voorwaarden voor het implementeren van het centrale systeem. De volledig uitgewerkte procesflow het centrale systeem staan op de volgende pagina.

De flow, als resultaat van de Ideate-sessie, omschrijft de volgende stappen:

- Aanvraag komt binnen in het systeem.
- Verdeling van aanvragen wordt per klantteam gedaan.
- Er zit een directe link naar aanpalende systemen voor generatie van nummers om dubbel invullen te voorkomen.
- Templates worden op procesniveau klaargezet voor specifieke trajecttypes. Alle documenten zijn binnen het centrale systeem opgeslagen.
- Checks en akkoorden worden centraal gedaan en beïnvloeden de vervolgstappen van de workflow.
- Na decharge wordt het resultaat overgedragen aan CB.



Bevindingen – Week 3

Tijdens de derde sessie van de Pressure Cooker lag de focus op het uitdiepen van de voorgestelde oplossingsrichting, zodat duidelijk in beeld komt wat

essentiële functionaliteiten zijn van het prototype die de frustraties en wensen bedient.

Om dit volledig te definiëren, vulden we tijdens de Decide-sessie een value proposition canvas (VPC) in. Het VPC bestaat uit twee onderdelen: de gebruikerszijde en de applicatiezijde.

Aan de gebruikerszijde keken we naar de werkzaamheden binnen het inkoopproces, de bijbehorende frustraties en wensen.

Taken

- Vormen van inkoopdossiers met betrekking tot offerte of EA trajecten.
- Checks en akkoorden op alle documenten.
- Communicatie met klant, inschrijvers, juristen, reviewers.

Frustraties

- Er moet enorm veel geswitcht worden tussen alle systemen om data juist vast te leggen.
- Correspondentie (akkoorden, communicatie, vragen, etc) belanden in mailboxen wat lastig terug te vinden is.
- Elke stap moet zeer nauwkeurig vastgelegd worden op de G-schijf. Ondanks alle reviews en checks, zijn dossiers alsnog regelmatig niet compleet.

Wensen

- Minder systemen waar tussen gewisseld moet worden, met allemaal verschillende wachtwoorden
- Alle documenten en processen binnen handbereik binnen één systeem
- Een logische flow waarin bijvoorbeeld akkoorden automatisch worden opgeslagen. Het systeem moet het proces actief ondersteunen.

Naast de gebruikerszijde, keken we naar de applicatiezijde van het VPC. Het doel van de applicatiezijde is dat deze direct waarde toevoegen ten opzichte van de gedefinieerde taken, frustraties en wensen. Deze kant van het VPC hebben we tijdens de Decide-sessie ingevuld zodat we een directe link kunnen maken. De eigenschappen zijn omschreven in de bijlage.

De belangrijkste eigenschappen van het systeem zijn:

- Alle documenten en correspondentie moet transparant en makkelijk vindbaar zijn
- De dubbele handelingen moeten verdwijnen uit de workflow, zodat het proces actief ondersteund kan worden
- Vastlegging van akkoorden en reviews op één centrale plek, zodat alles traceerbaar is
- Geen documenten meer zoek door geïntegreerde samenwerkruimte

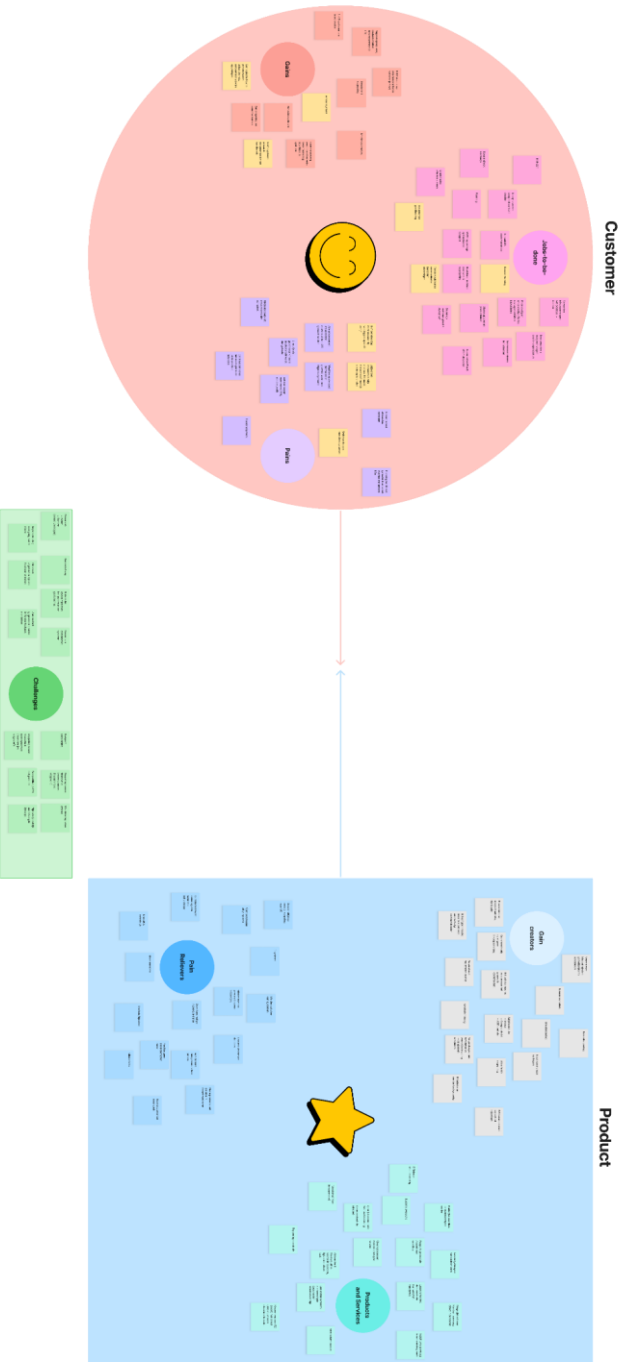
Ook bespraken we mogelijke uitdagingen die we tegen kunnen komen tijdens een implementatie traject van een centraal inkoopstelsel. De vaakst genoemde uitdagingen waren:

- Hoge kosten voor het bouwen/aanbesteden van een dergelijk stelsel
- Beperkte mogelijkheden in het koppelen van Synergy/TenderNed en het kunnen overschieten van bijvoorbeeld nummers
- Mensen meenemen tijdens de transitie is uitdagend

Tot slot, gaf de projectgroep aan waar mogelijke uitdagingen zaten, zoals:

- Hoge kosten
- Integratie mogelijkheden
- Change management

Op basis van het ingevulde VPC bouwde JoinSeven het prototype om zo veel mogelijk waarde toe te voegen met de applicatie.



Bevindingen – Week 4

Het doel van deze werksessie was om alles gereed te maken voor de validatiefase. We richtten ons concreet op het bouwen van een basisversie van het prototype van RIS One en het opstellen van een compleet interviewplan.

De sessie bestond uit drie onderdelen:

- Narratief – We ontwikkelden een kort en krachtig verhaal dat eindgebruikers introduceert aan RIS One. Hierin beschreven we de aanleiding voor de ontwikkeling, de visie achter RIS One en de verwachte voordelen voor de RIS.
- Prototype – We bouwden een eerste, klikbaar prototype waarin gebruikers stapsgewijs door het verbeterde dossiervormingsproces worden geleid. We legden de nadruk op eenvoud, procesondersteuning en een herkenbare user flow voor de inkoopadviseurs. Tijdens de sessie bespraken we het prototype drie keer met de deelnemers van de Pressure Cooker om feedback op te halen en direct te verwerken.
- Interviewplan – We stelden een plan op om het prototype bij zes eindgebruikers te testen. We selecteerden deelnemers, bespraken en verdeelden interviewrollen, en maakten een planning. Daarnaast stelden we een set vragen op, verdeeld over drie fasen: voorafgaand aan de test, tijdens de test en na de test.

Het resultaat van deze sessie:

- Een vastgesteld narratief om het product duidelijk te introduceren bij de potentiële eindgebruikers
- Een eerste versie van het prototype van RIS One, gevalideerd door de Pressure Cooker deelnemers
- Een uitgewerkt interviewplan met vragen, aanpak en rolverdeling
- Zeven geplande testsessies

Bevindingen – Week 5

Om de werkbaarheid van het prototype van RIS ONE te toetsen, organiseerden we een testsessie met zeven potentiële eindgebruikers. De deelnemers van de validate sessie waren inkoopadviseurs van het offerte of EA team en projectsecretarissen.

Het interview deelden we op in drie fasen:

- Vragen voor het werken in het prototype
- Bevindingen tijdens het werken in het prototype
- Conclusie na het werken in het prototype

Voor het werken in RIS One:

- De grootste frustraties zitten in:
 - Wachten op akkoorden

- Verschillende systemen (die ook niet gekoppeld zijn)
 - Veel zoekwerk naar juiste templates
- De geïnterviewden gaven aan 3 tot 5 uur bezig te zijn met alle administratieve taken rondom het opbouwen van een dossier
- 5 van de 7 deelnemers van de interviews moet na het afronden van een traject nog het dossier op orde maken: documenten, mails of akkoorden zoeken

Tijdens het werken in RIS One:

- Het is ontzettend prettig om direct te zien wat de huidige staat is van je trajecten
- Koppelingen met aanpalende systemen maakt het een stuk efficiënter
- Een geïntegreerde communicatietool / reviews brengt veel tijdswinst: tijdens en achteraf scheelt het veel tijd om niet alles terug te zoeken uit Outlook

Na het werken in RIS One:

- Het systeem is goed ingedeeld, alles zit in één, het is heel overzichtelijk. Nu is overzicht vinden heel erg lastig.
- Alle deelnemers verwachtten ongeveer 50% tijdswinst te kunnen behalen op het vormen van dossiers
- Alle deelnemers verwachtten een vele malen hogere kwaliteit van dossiers door de geïntegreerde functionaliteiten. Dit scheelt ook veel tijd tijdens VICs.

Appendix B Pressure cooker CB/CLM

B.1. Sessie 1: Launch

Tijdens de eerste sessie was het doel om de gebruikerswaarde in beeld te brengen. Dit deden we door vanuit ieders eigen perspectief te benaderen wat concrete output is van dagelijkse werkzaamheden. Vanuit hier vulden we het waarde propositiecanvas. Dit clusterden we tot de volgende pains en gains:

- Pains:
 - Procesaanvragen zitten veel fouten in
 - Mail/postbus afhandeling kost veel tijd
 - Hoge complexiteit in de categorieboom
 - Data is slecht vindbaar
 - Data is onvolledig
 - Veel repeterende vragen
 - Hoog risico op het uitvallen/niet functioneren van systemen
 - "Zoekmachine" voor raadplegen van bijvoorbeeld overeenkomsten mist
 - Incomplete en niet uniforme data aanlevering
- Gains:
 - Automatische koppeling tussen systemen zodat bekende data ingevuld wordt
 - Automatische routing o.b.v. aanvraagdata inclusief alle data
 - Mailboxrobot
 - Verminderen van handmatige acties
 - Geen inzicht in spend
 - Eén centraal systeem

Met dotvoting stemden we op welke pains en gains het belangrijkste waren. Dit vormde het fundament van het opstellen van het kernprobleem en de bijbehorende "Hoe kunnen we" vraag op die centraal staat voor de rest van de pressure cooker:

"Hoe kunnen we alle contractdata via één uniform verrijgingsproces realtime, volledig en foutloos in de juiste systemen laten landen, zodat de efficiëntie significant verhoogd wordt?"

B.2. Sessie 2: Ideate & Decide

Tijdens de tweede sessie van de pressure cooker stond het genereren van ideeën en het kiezen van een oplossingsrichting centraal. Dit deden we doormiddel van een crazy-8 met persona's:

- De deelnemers kregen een persona toegewezen
- Op basis van dit specifieke persona bedachten de deelnemers in twee minuten twee ruwe concepten die de door ons vastgestelde probleem kunnen oplossen

- Dit herhaalden we vier keer zodat we door konden borduren op andermans ideeën

Tijdens deze crazy-8 bedachten we totaal 45 ideeën. Sommige van deze ideeën hadden overlap of vulden elkaar aan. We kozen uit deze ideeën de best passende oplossingsrichtingen doormiddel van dotvoting. Hieruit volgde de volgende oplossingsrichtingen als meest kansrijk:

- Idee
- Idee

We gebruikten deze oplossingsrichtingen vervolgens om de functionele zijde van het Value Proposition Canvas in te vullen. We vulden de products & services, pain relievers en gain creators:

Op basis van deze punten werkte JoinSeven het prototype uit, wat tijdens de derde sessie gevalideerd werd.

B.3. Sessie 3: Prototype

Het doel van deze werksessie was om alles gereed te maken voor de validatiefase. We richtten ons concreet op het bouwen van een basisversie van het vernieuwde prototype van RIS One en het opstellen van een compleet interviewplan.

De sessie bestond uit twee onderdelen:

- Prototype – We valideerden het gebouwde prototype bij de deelnemers van de pressure cooker. Tijdens de sessie wijzigden we een aantal punten zodat het aansluit bij de daadwerkelijke werkzaamheden van contractbeheerders.
- Interview – We stelden een interviewleidraad op, wat we tijdens de validate sessie gebruikten. We deelden het interview op in 3 fases:
 - Voor het werken met RIS One: Het doel van de vragen in deze fase zijn om te achterhalen of het onderzochte probleem herkenbaar is voor de geïnterviewde en wat de verwachtingen zijn van een contract- en servicemanagementsysteem.
 - Tijdens het werken met RIS One: In deze fase bespreken we alle bevindingen die de tester tegenkomt. Dit gaat over logica in de flow, terminologie en gebruik.
 - Na het werken met RIS One: Tijdens deze fase halen we informatie op over de verwachting van het systeem ten opzichte van wat ze gezien hebben. We bespreken hier de conclusie over het systeem.

B.4. Sessie 4: Validate

Tijdens de interviews spraken we met 4 coördinatoren van de RIS. Voorafgaand aan het werken met RIS One gaven de geïnterviewden allen aan dat ze

verwachten dat het veel tijd, stappen en fouten gaat schelen. Door data één keer in te vullen komt data op verschillende plekken terug zonder handmatig iets ergens in te laten vullen. Ze verwachten een intuïtieve tool waarin je makkelijk vindt waar je moet zijn, zonder lange handleidingen.

Tijdens het gebruik van het prototype werden de volgende ervaringen benoemd over RIS One:

- Het maakt werkzaamheden veel makkelijker – ziet er fantastisch uit
- Rappelleren scheelt veel tijd
- Handig overzicht van fases en status geeft snel overzicht hoe projecten er voor staan
- Wijziging in contactpersoon van leverancier of afnemer moet t.a.t. mogelijk zijn
- Inzichten die relevant zijn, zijn makkelijk, overzichtelijk en volledig
- Servicemanagementfunctionaliteiten missen in het prototype
- Een aanvullende controlestap voor MVOI gebeurt nu handmatig, het is ideaal als dit meegenomen kan worden in RIS One.

Nadat de deelnemers volledig door RIS One waren gelopen, gaven ze het volgende aan:

- Het systeem sluit aan bij de verwachtingen die er vooraf waren
- De omschreven en besproken frustraties (zie 2.1.2) worden weggehaald door de functionaliteiten van RIS One
- Naar verwachting nemen de functionaliteiten van RIS One de regeldruk met ongeveer 35% weg.
- Werken met een dergelijk systeem maakt het werk vele malen leuker.