

Werken voor de Overheid

SDU SELECT

Inclusief de
beste dienstverleners
voor de overheid

Marktonderzoek prestaties
externe dienstverleners



Bart-Jan Hindriks
Programmanager bij ICTU

Persoonlijke betrokkenheid belangrijker dan organisatiebetrokkenheid

'Namens de opdrachtgevers mag ik personeel inhuren; het gaat om ICT-professionals die vanuit hun werkgever worden gedetacheerd. Omdat wij aanbestedingsplichtig zijn, werken wij bij ICTU met mantelovereenkomsten. Bij het selecteren van dienstverleners kijken wij uiteraard naar een goede prijs/kwaliteit-verhouding. De kwaliteit van het personeel is een belangrijk element, want uiteindelijk is alles wat wij doen mensenwerk, denkwerk. Daarnaast kijk je wat voor instrumentarium een bedrijf zijn personeel kan meegeven: waar kunnen ze uit putten als ze een opdracht uitvoeren.

De mensen die de klus moeten klaren beoordelen wij op basis van hun cv en een aanvullend gesprek. Hebben ze al eerder vergelijkbare opdrachten gedaan? Daarbij vind ik persoonlijke betrokkenheid belangrijker dan organisatiebetrokkenheid. Toch gebeurt het ook wel dat er geen goede match is. Wij kunnen bij een opdrachtverstrekking een verkeerde inschatting maken van een organisatie of een persoon, of de leverancier maakt een verkeerde inschatting. ICTU zit aan de innovatieve kant van de ICT dus zijn klussen die wij uitbesteden nog niet zo vaak eerder gedaan. Dan kan het zijn dat de verkeerde opdrachtnemer aan de slag gaat, een verkeerde persoon of een verkeerd team.

Op persoonsniveau geven wij de betreffende leverancier de gelegenheid een ander voor te stellen; dan loopt het contract door maar wordt die persoon vervangen. Aan de andere kant word ik ook wel eens verrast. Bij gebrek aan beter ga je aan de slag met iemand en dan blijkt het een wereldkandidaat te zijn waarmee je een langdurige samenwerking aangaat binnen een project.'

Categorie

Management & Organisatie

	Dienstverlener	Tevredenheidsscore
1	GITP	8.09
2	Van Naem & Partners	7.95
3	PricewaterhouseCoopers	7.89
4	Atos Consulting	7.89
5	Pentascopie	7.87
6	Ernst & Young	7.77
7	KplusV organisatieadvies	7.75
8	Arcadis	7.74
9	Boer & Croon	7.69
10	BMC	7.66
11	Segment Groep	7.63
12	Deloitte	7.62
13	Buitenhek en Van Doorn Consultancy	7.59
14	Leeuwendaal	7.55
15	Berenschot Groep	7.55
16	Oranjewoud	7.47
17	Eiffel	7.45
18	Maandag	7.43
19	KPMG	7.40
20	Twynstra Gudde	7.39
21	B&A Groep	7.10
22	Yacht Group Nederland	6.92

Het gemiddelde cijfer van de 22 dienstverleners die aan de deelnamecriteria voldeden, is een 7.6. In 2008 voldeden zestien dienstverleners aan de deelnamecriteria. Toen was de gemiddelde tevredenheidsscore 7.7 en werd de lijst aangevoerd door Berenschot Groep. Eiffel, Ernst & Young en BMC verdwijnen uit de top 5. Enkele nieuwkomers nemen goede posities in. Zo voert GITP de lijst aan met een tevredenheidsscore van 8.1, ook de tweede plaats wordt ingenomen door een nieuwkomer: Van Naem & Partners met een 8.0.

GITP wordt het hoogst beoordeeld voor marktconforme condities/tarieven. GITP en Pentascopie worden het best beoordeeld voor resultaat dienstverlening. Van Naem & Partners valt positief op als het gaat om integriteit en PricewaterhouseCoopers als het gaat om kwaliteit van voorstellen en offertes. Yacht en B&A Groep vallen beide op in negatieve zin doordat zij de laagste waardering in de discipline krijgen voor competentie en integriteit.

De 22 in het onderzoek betrokken bureaus zijn alle op de zeven kwaliteitsaspecten beoordeeld. Veruit de meeste rapportcijfers (95%) bevinden zich tussen de 7 en de 8, slechts één beoordeling (5%) scoort lager dan een 7.

