

“Heb je hem weer met z'n printers!”

Gezamenlijke inkoop doorslaand succes

Ingewikkeld & reactief

“Met printers waren veel zaken niet goed geregeld”, weet Peter van Laarhoven (Algemeen projectleider CIT). Men vond het al heel gewoon dat printers soms geen toner of geen papier meer hadden. Voor sommige onderdelen in de dienstverlening voelde geen organisatie zich verantwoordelijk: “Nul dienstverlening noemde ik dat. Want het was absoluut niet nodig om zo reactief te werk te gaan. Daarnaast werd er heel ingewikkeld verrekend: tellerstanden werden handmatig opgenomen, in spreadsheets gezet, er werd wat mee getoverd en daar sloop wel eens een kommafout in...”

Het geheim van het succes

Daar moest verandering in komen. Met doorslaand resultaat is een projectgroep in 2010 aan de slag gegaan. Vijfduizend medewerkers beschikken nu over de best mogelijke en op hun wensen afgestemde printfaciliteiten. Niet meer één printer per kamer maar één per afdeling. Nooit meer een tekort aan papier of toner. En is er iets stuk? Binnen een oogwenk is het verholpen door een professional.

Peter vertelt één van de geheimen van het succes: “Door te zeggen: ‘Dit is waar we als RUG goed in zijn, dat doen we zelf. En in het andere zijn we minder goed, die expertise huren we in.’”

Aldus geschiede: vanuit de leverancier RICOH is structureel een aantal krachten gedetacheerd bij de RUG. Hun verantwoordelijkheid is het om het hele ‘printerpark’ in de lucht te houden. Doen ze dat niet, dan worden ze beboet.

Prachtig voorbeeld

En ‘de klant’? Die is meer dan tevreden. Teun van Duinen (Portefeuillehouder Middelen faculteit Economie en Bedrijfskunde) is laaiend enthousiast: “Vijf jaar is dit een ramp geweest. Maar nu hebben wij hier printers op de gang staan die lopen als een zonnetje. Er is vrijwel nooit een storing en op het moment dat er een storing

Het ging niet goed met de printers binnen de RUG. Papier en toner werden te laat bijgevuld, ‘kommafouten’. Kortom: veel ergernis. Omdat dat waar het om gaat: onderzoek en onderwijs op dit vlak onvoldoende werd ondersteund. Een Europese aanbesteding heeft hier rigoureus verandering in gebracht. Wat heeft het precies opgeleverd? Het verhaal van een ‘prachtvoorbeeld’.



is dan staan de mensen van het bedrijf er al bij om ze te repareren. Uiteindelijk zijn we er veel minder geld aan kwijt ook.”

Teun heeft er naar eigen zegen lang tegenaan geschopt: “Dan hoorde ik: ‘Ach, heb je hem weer met zijn printers!’. En waarom? Omdat het zoveel ergernis opwekt wanneer dit soort dingen niet goed werken. Dit is dus een voorbeeld van hoe het moet.”

Standaard pennen & specifieke aceton

Johanna Bout (Inkoper FB) heeft als direct betrokkene ook een ideaalbeeld: “Het zou goed zijn wanneer je in de ondersteunende producten meer standaardiseert. We kunnen ons bij de inkoop van de producten die veel dichterbij de kernactiviteiten van de RUG staan (onder-

wijs, onderzoek) meer richten op kwaliteit en verscheidenheid.”

Ze legt uit: “De pen waarmee een onderzoeker zijn rapport schrijft, kan best een standaardpen zijn. Het materiaal waar hij zijn onderzoek mee doet moet echter van een specifieke kwaliteit zijn. Aceton bijvoorbeeld: de standaardkwaliteit is prima om een proefplaatje mee schoon te maken maar ongeschikt om proefjes mee uit te voeren. De exacte eisen en wensen van de faculteiten zijn leidend voor ons inkoopbeleid. Hoe meer besparing bij het één, hoe meer ruimte voor het andere.”

Peter van Laarhoven heeft daarnaast nog een tip voor alle faculteiten om gezamenlijke projecten te laten slagen: “Laat je historie en huidige situatie soms los. Kijk naar wat je echt wilt bereiken.”