

**Bang voor de cloud? Niet bij Defensie. Daar gingen ze in anderhalf jaar tijd - van het eerste idee tot volledige operationalisatie - over op een cloudoplossing voor digitaal aanbesteden. Een snel proces met veel draagvlak, dankzij de betrokkenheid van een groot aantal medewerkers.**

Door Marieke Vos

# Dankzij de crowd snel naar de cloud



Beeld: Shutterstock

Dat Defensie een oplossing nodig had om digitaal te kunnen aanbesteden was evident, vertelt Gertie Arts. Ze was tijdens het project hoofd van de Afdeling Ondersteuning Inkoop Defensie (AOID), inmiddels is ze werkzaam als Strategic Advisor Resilience bij het Innovatie Centrum FRONT van de Commandant der Strijdkrachten. “Per 1 juli 2017 is het wettelijk verplicht voor overheden om aanbestedingen digitaal te ondersteunen. We zijn in 2016 begonnen met de selectie van een tool die ons daarbij zou helpen. Op 1 juli 2017 gebruikten alle inkooppunten van Defensie het.” De Aanbestedingswet Defensie en Veiligheid werd niet ondersteund door TenderNed en bovendien wilde het ministerie het hele inkoopproces digitaal ondersteunen, iets dat TenderNed niet biedt, vertelt ze. “We publiceren nu onze aanbestedingen op TenderNed, via een link komen bedrijven uit bij het portal van onze inkooptool en vanaf daar kunnen ze alle aanbestedingsstappen doorlopen.”

Pascal van Bentum, adviseur digitale transformatie bij CGI en destijds werkzaam bij AOID, ondersteunde het hele

proces, van voorbereiding tot implementatie: “Op onze uitvraag voor een aanbestedingstool kwamen uitsluitend cloudoplossingen. Dat was nieuw voor Defensie en bracht heel nieuwe vraagstukken met zich mee. Bijvoorbeeld op het gebied van beveiliging. Bij de aanschaf en het optimaliseren van deze cloudoplossing hebben we een grote gebruikersgemeenschap ingezet: vooral inkopers en IT’ers. Dat heeft ertoe geleid dat we de tool in relatief korte tijd hebben geïmplementeerd en dat het nu breed wordt gebruikt.” Bij de start van het project was niet de IT, maar de functionele eisen en wensen van de inkopers het uitgangspunt, vertelt hij. De aanbestedingstool moest leiden tot minder tijd aan administratie, snellere doorlooptijden en meer transparantie. Van Bentum: “Dat was het belangrijkste en dat is gelukt, gebruikers gaven het pakket al na enkele maanden gemiddeld een acht.” Dat het een cloudoplossing is, is eigenlijk minder relevant: het is vooral een tool waarmee je heel veel kunt, zegt Van Bentum: “Overigens komt dat dan weer doordat het een cloudoplossing is, want het is iets dat honderden

organisaties gebruiken en wordt continu met hun ervaringen verbeterd.”

## Weerstand

Dat alle inkooppunten de aanbestedingstool zouden gebruiken was niet vanzelfsprekend, vertelt Arts: “AOID ondersteunt de afdelingen, we schrijven niet voor.” Voor het creëren van draagvlak was het zinvol om de inkopers uit de hele organisatie bij het proces te betrekken. Binnen Defensie werken ruim 400 mensen in het inkoopdomein en daarnaast zijn nog ruim 400 mensen betrokken bij onder meer de beoordeling van offertes en financiële goedkeuring. Er zijn vijf inkooppunten met elk een eigen werkwijze, ingebed in hun eigen organisatie, zoals de landmacht, luchtmacht en marine. Arts: “We kozen weliswaar voor een generieke oplossing, maar er was veel ruimte om deze aan te passen aan de specifieke wensen van de organisatieonderdelen. Alle inkooppunten hebben het kunnen optimaliseren voor hun eigen processen.”

Natuurlijk was er ook weerstand, vertellen Arts en Van Bentum. De IT-oplossing veranderde de manier van werken en verving papieren processen. Zeker voor complexe inkooptrajecten betekende dat een grote verandering. Van Bentum: “We hebben alle betrokken partijen bij elkaar gebracht en openlijk en op de inhoud besproken welke problemen men vreesde en hoe we dat konden oplossen.” Arts: “Dat deden we in maandelijkse bijeenkomsten, vanaf het begin van het project. Elke maand kwamen meer dan veertig mensen bij elkaar uit de diverse inkooppunten om de stand van zaken te bespreken en problemen op te lossen. Zo leerden mensen zichzelf vanaf het begin stapsgewijs anders te werken.”

De leverancier paste het pakket aan de wensen van Defensie aan. Dat is niet vanzelfsprekend bij een cloudoplossing, zegt Van Bentum. Arts vult aan: “We kwamen weliswaar met lastige vragen, maar konden die goed vanuit onze bedrijfsvoering onderbouwen. De leverancier kon daarmee het pakket aanpassen, waardoor het relevanter en beter werd voor de hele gebruikersgemeenschap.” Het pakket wordt veel gebruikt door onder meer gemeenten en zorgaanbieders, maar Defensie was de eerste grote overheidsklant, met zwaardere eisen aan onder meer controle en toezicht, vertelt Arts.

Behalve experts uit het inkoopproces werkten ook IT’ers aan het optimaliseren van de gekozen oplossing. Bijvoorbeeld aan het vraagstuk van beveiliging. Van Bentum: “De IT’ers van Defensie hebben samen met de leverancier de gaten gedicht. Meerdere pentesten zijn uitgevoerd, ook door Defensie, en de leverancier was bereid om de servers te verplaatsen naar Nederland.”

## iBestuur Congres

Arts en Van Bentum zijn enthousiast over het project en willen graag hun ervaringen delen. Dat deden ze al bij de rondetafeldiscussies die iBestuur organiseert over cloudoplossingen en ook op het iBestuur Congres. “Wij hebben veel praktische ervaring opgedaan met hoe je succesvol een cloudoplossing implementeert en denken dat anderen binnen de overheid daar wat aan kunnen hebben. We hebben ondervonden dat het heel krachtig is als je je organisatie breed bij zo’n traject betrekt, de interne crowd zogezegd. Dat cloudoplossingen daardoor beter worden, daar heeft de hele gebruikersgemeenschap profijt van. Dat we onze ervaringen delen, is onze bijdrage vanuit de crowd aan de cloud,” besluit Arts.