

**KNOW
HOW**

Office en management

ADMINISTRATIE EN FINANCIËN 2

COLOFON

Boom beroepsonderwijs
info@boomberoepsonderwijs.nl
www.boomberoepsonderwijs.nl

Auteurs: Geerte Binnema, Mirjam van den Bosch, Eva Boswinkel, Sven Janssen, Cornelia de Rooter, Vincent Smit en Kirsten Wittenberg
Inhoudelijke redactie: Ingrid ter Horst, Virginie Klunder, Priscilla Posthuma, Winny Vettorato en Marloes de Vries

Titel: Administratie en financiën 2
ISBN: 978 90 3726 374 9
Eerste druk/eerste oplage

Bronvermelding: Verbaal Visuele Communicatie BV, Fortune Factory BV, Stichting Social Energy, ProSystems, www.lovelowbudget.nl, HERMA, Discountoffice.nl, Beeldbalie

© Boom beroepsonderwijs 2022

Behoudens de in of krachtens de Auteurswet gestelde uitzonderingen mag niets uit deze uitgave worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Voor zover het maken van reprografische verveelvoudigingen uit deze uitgave is toegestaan op grond van artikel 16h Auteurswet dient men de daarvoor wettelijk verschuldigde vergoedingen te voldoen aan de Stichting Reprerecht (www.reprerecht.nl). Voor het overnemen van (een) gedeelte(n) uit deze uitgave in bijvoorbeeld een (digitale) leeromgeving of een reader in het onderwijs (op grond van artikel 16, Auteurswet 1912) kan men zich wenden tot Stichting Uitgeversorganisatie voor Onderwijslicenties (Postbus 3060, 2130 KB Hoofddorp, www.stichting-uvo.nl).

De uitgever heeft ernaar gestreefd de auteursrechten te regelen volgens de wettelijke bepalingen. Degenen die desondanks menen zekere rechten te kunnen doen gelden, kunnen zich alsnog tot de uitgever wenden.

Door het gebruik van deze uitgave verklaart u kennis te hebben genomen van en akkoord te gaan met de specifieke productvoorwaarden en algemene voorwaarden van Boom beroepsonderwijs, te vinden op www.boomberoepsonderwijs.nl.

INHOUD

Voorwoord	5
Hoofdstuk 1 Assisteren en offerte aanvragen	7
1.1 Inleiding	7
1.2 Leverancierscontracten	8
1.3 Leveringsvoorwaarden bij contracten	10
1.4 Proces aanvragen offertes dienstverleningscontracten	12
1.5 Opdrachten	14
Hoofdstuk 2 Beheren en financieel afhandelen kantoorzaken	19
2.1 Inleiding	19
2.2 Kantoorvoorraad algemeen	19
2.3 Beheer levensmiddelenvoorraad	23
2.4 Minimumvoorraad	24
2.5 Administratie van de kantoorvoorraad	27
2.6 Kritisch goederen inkopen	28
2.7 Offertes aanvragen	30
2.8 Algemene voorwaarden, leverings- en betalingsvoorwaarden	36
2.9 Bestellen	37
2.10 Inkoopregister	41
2.11 Controleren levering en retourzending	42
2.12 Facturen kritisch controleren en onderhandelen met de leverancier	48
2.13 Facturen verwerken en (laten) betalen	51
2.14 Checklist ordertraject	54
2.15 Opdrachten	55
Hoofdstuk 3 Beheren kleine budgetten	61
3.1 Inleiding	61
3.2 Budgetteren en kostenbewustzijn	62
3.3 Externe factoren en je budget	64
3.4 Onderhandelen over budget of prijs	65
3.5 Onderhandelen	67
3.6 Protocol en bevoegdheid	70
3.7 Facturen controleren	73
3.8 Administreren met een spreadsheetprogramma	79
3.9 Opdrachten	83
Hoofdstuk 4 Monitoren leveringsovereenkomsten	87
4.1 Inleiding	87
4.2 Leveringsvoorwaarden bij contracten	87
4.3 Contractbeheer en contractmanagement	89
4.4 Opdrachten	93

Hoofdstuk 5	Beheren en controleren urenadministratie	95
5.1	Inleiding	95
5.2	Werktijden, verlof en overuren	95
5.3	Urenregistratie en kostenbewaking	97
5.4	Urenregistratie met softwarepakketten	100
5.5	Opdrachten	103
Hoofdstuk 6	Projectadministratie voorbereiden en begeleiden	105
6.1	Inleiding	105
6.2	Projectmatig werken en de projectadministratie	105
6.3	Invoeren projectgegevens in de projectadministratie	108
6.4	Planning in de uitvoeringsfase	110
6.5	Gegevens controleren en analyseren	112
6.6	Gegevens wijzigen in de projectadministratie en rapporteren	114
6.7	Opdrachten	117
Hoofdstuk 7	Basiskennis Bedrijfsadministratie en bedrijfseconomie	121
7.1	Inleiding	121
7.2	Omzet, afzet en winst	121
7.3	Kosten	123
7.4	Kosten en opbrengsten	125
7.5	Duurzame productiemiddelen	127
7.6	Bedrijfseconomische kengetallen	129
7.7	De balans	131
7.8	De resultatenrekening	135
7.9	Boekhouden	135
7.10	Het bijwerken van het grootboek	139
7.11	Opdrachten	148

VOORWOORD

Vakkennis, vaardigheden en kunnen werken met tools is essentieel voor iedereen die aan de slag wil in de zakelijke dienstverlening. Voor de assistent Business Services, Allround Assistant Business Services en de specialisten Office en Management Support, Business Administration & Control, Marketing & Communication en Legal, Insurance & HR Services.

De leermiddelen van Knowhow | Office & Management zorgen dat jij – student Office & Management support - beschikt over de juiste vakkennis, deze kennis kunt toepassen en leert werken met de juiste tools.

Standaard opbouw Knowhow | Office & Management

Je start altijd met uitleg van vakkennis en vakvaardigheden. Met kennis- en inzichtopdrachten stel je zelf vast of je de kennis beheerst. Met praktische opdrachten leer je kennis toe te passen en werk je aan vaardigheden om de kennis te verwerken. Je maakt kennis met software of informatiebronnen die je kunnen helpen bij het inzetten van je kennis en vaardigheden.

De combinatie van kennis, vaardigheden en tools stelt je uiteindelijk in staat om opdrachten die zijn gebaseerd op taken en producten uit de praktijk te maken. Daarnaast ontwikkel je met Knowhow | Office & Management ook studievaardigheden die op het hbo van je worden gevraagd.

Kwalificatiedossier Business Services en examens

De inhoud van alle Knowhow | Office & Management-leermiddelen is afgestemd op het profieldeel Office & Management support uit het kwalificatiedossier Business Services. De theorie en opdrachten bereiden voor op de praktijkexamens Office & Management support van Stichting Praktijkleren.

Hoe werkt de methode?

Knowhow | Office & Management bestaat uit theorie-/werkboeken en een digitale leeromgeving waar je via je computer, tablet of smartphone in kunt werken. In deze online omgeving vind je alle theorie en opdrachten uit dit boek inclusief de video's, weblinks en documenten.

Je kunt daarnaast in de digitale leeromgeving met verschillende soorten opdrachten aan het werk. Vaktermen leren met een begrippentrainer, jezelf overhoren met Test je kennis, doe-opdrachten waar je met kennis, vaardigheden en tools aan de slag gaat en opdrachten die zijn gebaseerd op taken uit de beroepspraktijk.

De digitale leeromgeving kun je bereiken via digitaal.boomonderwijs.nl.



Bekijk de video, activeer de weblink of download het document.

Hoe moet je de licentie activeren?

Voordat je de digitale leeromgeving kunt gebruiken, moet je je licentie activeren.

- Overleg met je docent welk type account je gebruikt.
- Ga naar www.boomberoepsonderwijs.nl/licentie.
- Bekijk de instructiefilm of lees het stappenplan.
- Volg de stappen.

HOOFDSTUK 1

ASSISTEREN EN OFFERTE AANVRAGEN

1.1 Inleiding

Naast producten, kopen organisaties diensten in en sluiten ze contracten af, soms voor langere periodes. Denk hierbij aan tijdelijke contracten voor uitzendkrachten of een huurcontract voor een kantoorpand. Zeker wanneer de organisatie een groot contract afsluit voor een langere termijn zal vooraf goed worden nagedacht over wat precies gewenst is en wat dat mag kosten. Een zorgvuldig besluitvormingsproces is nodig om te weten wat je precies aan een mogelijke dienstverlener vraagt. Je omschrijft de gewenste dienstverlening in een offerteaanvraag die je aan meerdere, vaak minimaal drie, aanbieders van de gevraagde dienst stuurt.

Als je een offerte aanvraagt, is het handig voor de ontvanger als je zo gedetailleerd en helder mogelijk omschrijft wat jouw wensen bij de te leveren dienst zijn. Bij een offerteaanvraag met gedetailleerde specificaties (omschrijving van de eisen waaraan de dienst moet voldoen) zet je die specificaties in een brief die je als bijlage per mail meestuurt. Wanneer van tevoren de wensen en de specificaties helder en duidelijk zijn, kan de aanbieder in de offerte een op de vraag toegesneden aanbod doen. De offertes zijn dan beter te beoordelen en met elkaar te vergelijken; immers, de criteria waarop je de offertes beoordeelt en met elkaar vergelijkt, zijn helder en duidelijk.

Jij, als managementassistent, vervult in de voorafgaande fase een belangrijke rol. Je bevrucht degene die jou vraagt de offertes op te stellen (je leidinggevende, een manager van een andere afdeling) positief kritisch. Op basis daarvan kun je alle wensen en eisen precies in kaart brengen. Ga niet zomaar aan de slag met de offerteaanvraag, maar vraag jezelf af of je voldoende weet om de tekst te schrijven. Vertrouw op je eigen kennis en kunde als je de vraag niet helder vindt. De kans is groot dat de ontvanger van de offerteaanvraag de vraag dan ook niet duidelijk vindt. Als jij doorvraagt bij je opdrachtgever zorg je voor verheldering en een betere formulering van de vraag. Stem zo nodig de uiteindelijke tekst van de offerteaanvraag af met de opdrachtgever.

Leerdoelen



1. Je hebt kennis van het opstellen van contracten met verschillende leveranciers.
2. Je kent de voorwaarden waaraan een offerte moet voldoen.
3. Je kent de kwaliteitseisen van de werkwijzen, instructies, aanwijzingen en procedures van de organisatie voor het aanvragen van offertes.
4. Je stuurt standaard-offerteaanvragen naar leveranciers en noemt daarbij relevante specificaties over bijvoorbeeld kwaliteit, afmetingen, datum, tijd, voorwaarden, bijzonderheden enzovoort.
5. Je hebt kennis van het opstellen van huurovereenkomsten en contracten met verschillende leveranciers.
6. Je kent de condities voor het beoordelen van offertes en leveringscontracten.
7. Je kent de prijs-kwaliteitverhoudingen van verschillende goederen.
8. Je beoordeelt en vergelijkt eenvoudige leveringscondities op de gestelde vragen in de offerteaanvraag en stemt je bevindingen af met de opdrachtgever.

1.2 Leverancierscontracten

Bedrijven maken contractafspraken met leveranciers van bijvoorbeeld koffie- en theeapparaten, schoonmaakdiensten, leaseauto's en telefonie. Ter voorbereiding van contracten doe jij als management assistant het voorwerk. Je verzamelt informatie op internet en vergelijkt aanbiedingen met elkaar. Je zoekt contact met geschikte aanbieders en vraagt offertes aan.

We besteden hier aandacht aan een paar algemene aspecten voor het beoordelen van aanbiedingen. Ze bieden aanknopingspunten voor een eerste globale beoordeling van offertes, bedoeld om te komen tot een leverancierscontract. Hierna bespreken we iedere fase van het inkoopproces van producten en diensten in detail en gaan we dieper in op de inhoudelijke en stapsgewijze beoordeling van offertes, contracten, algemene voorwaarden en leveringsvoorwaarden.



Bevragen van de aanvrager van de dienst of product

Allereerst is het van het grootste belang dat je de aanvrager van de offerte, meestal je leidinggevende, zo gedetailleerd mogelijk bevraagt op zijn of haar wensen. Hoe meer je weet over wat de dienstverlening of het product moet opleveren, des te duidelijker kun je naar de mogelijke opdrachtnemers zijn. De kans is dan veel groter dat de opdrachtnemer een aanbod doet dat past bij de vraag.

Vrijblijvende en vaste offertes

We kennen vrijblijvende en vaste offertes. Bij een vrijblijvende offerte heeft een leverancier geen verplichting tot leveren. Er staat geen geldigheidstermijn in de offerte. Dit geeft hem de mogelijkheid zijn prijzen op een later moment aan te passen, de betalings- en leveringsvoorwaarden te veranderen of in het geheel van de offerte af te zien. Wanneer jij als klant akkoord gaat met de offerte moet de leverancier de order bevestigen.

Vrijblijvende offerte

Bij een vrijblijvende offerte ontstaan de contractverplichtingen dus na de bevestiging door de leverancier. Pas dan is de overeenkomst van kracht. De bevestiging van het contract is het bewijsstuk van de gesloten overeenkomst.

Vaste offerte

Bij een vaste offerte doet de leverancier een voorstel tegen een vaste prijs, die geldig blijft binnen een bepaalde termijn. De leverancier is verplicht te leveren als jij als opdrachtgever de offerte aanvaardt. Als opdrachtgever/klant zit je nooit vast aan een offerte. De koopovereenkomst komt pas tot stand als je mondeling of schriftelijk akkoord gaat met de offerte.

Offerte niet accepteren

Als je geen gebruik wilt maken van een aangeboden offerte, is het netjes als je dit de leverancier tijdig laat weten. Het is verstandig dit per mail te doen.

AVOC KvK: 52362313, te Utrecht
Btw-nr: NL089218934B01
Bank: NL13 BANK 0852 1247 33

Offerte #2775
Klantnummer: 1337
Offertedatum: 12-08-2016
Levertijd: 2 dagen

Geachte Mevrouw Van den Akker,
Hierbij bieden wij u een offerte aan voor onderstaande producten. Wij hopen dat onze offerte naar uw verwachting is en zijn benieuwd naar uw reactie.
Met vriendelijke groet,
Deanne Nijse

Aantal	Omschrijving	Bedrag	Totaal	Btw
1x	Perforator	€ 11,95	€ 11,95	21%
2x	Plateauwagen	€ 69,-	€ 138,-	21%
4x	Prikbord	€ 14,50	€ 58,-	21%
		Totaal excl. btw	€ 207,95	
		21% over € 207,95	€ 43,67	
		Totaal incl. btw	€ 251,62	

Op alle verkopen zijn onze algemene voorwaarden van toepassing. Deze kunt u downloaden van onze website. Let op! Dit is nog geen factuur.

AVOC KvK: 52362313, te Utrecht
Btw-nr: NL089218934B01
Bank: NL13 BANK 0852 1247 33

Offerte #2775
Klantnummer: 1337
Offertedatum: 12-08-2016
Vervaldatum: 26-08-2016
Levertijd: 2 dagen

Geachte Mevrouw Van den Akker,
Hierbij bieden wij u een offerte aan voor onderstaande producten. Wij hopen dat onze offerte naar uw verwachting is en zijn benieuwd naar uw reactie.
Met vriendelijke groet,
Deanne Nijse

Aantal	Omschrijving	Bedrag	Totaal	Btw
1x	Perforator	€ 11,95	€ 11,95	21%
2x	Plateauwagen	€ 69,-	€ 138,-	21%
4x	Prikbord	€ 14,50	€ 58,-	21%
		Totaal excl. btw	€ 207,95	
		21% over € 207,95	€ 43,67	
		Totaal incl. btw	€ 251,62	

Op alle verkopen zijn onze algemene voorwaarden van toepassing. Deze kunt u downloaden van onze website. Deze offerte is 14 dagen geldig. Let op! Dit is nog geen factuur.

Vrijblijvende en vaste offerte.

Prijs-kwaliteitverhouding

Een product of dienst moet een goede prijs-kwaliteitverhouding hebben. Dat betekent dat de geboden kwaliteit de gevraagde prijs rechtvaardigt. Als een dienstverlener zijn aanbod precies afstemt op jouw vraag en jij bij navraag hoort je dat de leverancier betrouwbaar is, dan is het waarschijnlijk dat je bereid bent een hogere prijs te betalen. Ook al is de concurrent goedkoper. In de dienstverlening speelt de persoonlijke relatie een grotere rol dan wanneer je een afwasmachine koopt. Een dienstverlener die goed luistert en jouw vraag goed begrijpt, gun je vaak de opdracht.

Wat een goede prijs-kwaliteitverhouding is, hangt af van de kwaliteitseisen die de organisatie stelt en van de prijs die de organisatie daarvoor wil betalen. De ene persoon is bereid meer te betalen voor een bepaald product dan de andere persoon. Het kan ook zijn dat de prijs-kwaliteitverhouding op het eerste gezicht ongunstig lijkt, maar in tweede instantie wel meevalt. Bijvoorbeeld omdat een aanbieder naast het product veel extra service biedt.

1.3 Leveringsvoorwaarden bij contracten

Bij het bestellen van producten en diensten heb je te maken met diverse wettelijke en specifieke voorwaarden van de leverancier. Door deze voorwaarden goed te lezen voordat je overgaat tot je aankoop, weet je wat je kunt verwachten van de leverancier en wie waar verantwoordelijk voor is.

Algemene voorwaarden en leveringsvoorwaarden

Algemene voorwaarden beschrijven de rechten en plichten van opdrachtgever en opdrachtnemer. Leveringsvoorwaarden maken deel uit van de algemene voorwaarden.

Leveringsvoorwaarden zijn specifiek van toepassing op de levering en verkoop van producten en diensten.

Leveringsvoorwaarden bij eenmalige aankoop versus afname van een dienst

Bij een eenmalige aankoop van een product zijn leveringsvoorwaarden doorgaans beperkt tot het garanderen van de leveringstijd, de leveringswijze en een garantieverklaring. Bij het leveren van een dienst ligt dat anders. Zo'n dienstverleningscontract handelt over een toekomstige levering (denk aan een onderhoudscontract van printers). De uitvoering van die dienst vindt plaats gedurende de loop van het contract.

Leveringsvoorwaarden moeten bij dienstverleningscontracten in detail zijn beschreven om tijdens de loop van het contract vast te kunnen stellen of de dienst volgens afspraak is uitgevoerd.

Algemene voorwaarden en leveringsvoorwaarden in de praktijk, een voorbeeld

De Ondernemersorganisatie Schoonmaak- en Bedrijfsdiensten (OSB) heeft een model voor algemene voorwaarden opgesteld voor haar leden. Zo zijn onder andere de volgende algemene voorwaarden beschreven.

Artikel 6 Uitvoering van de overeenkomst

- a. De werkzaamheden zullen overeenkomstig het werkprogramma worden uitgevoerd.
- b. Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt, dat kleine afwijkingen noodzakelijk of wenselijk zijn en daarnaast ook uitgevoerd kunnen worden, kan de aannemer, zonder dat prijsaanpassing plaatsvindt, de uitvoering naar eigen inzicht wijzigen. Zulks is echter uitsluitend toegestaan, indien het aldus gewijzigde werkprogramma tenminste een vergelijkbare kwaliteit garandeert én de afwijkingen aan de opdrachtgever worden medegedeeld.
- c. Indien het de aannemer tijdens de uitvoering van de overeenkomst mocht blijken dat blijvende afwijkingen van het werkprogramma noodzakelijk zijn, en indien die afwijkingen zodanig zijn dat zij gepaard gaan met een prijsaanpassing, zal die prijsaanpassing geschieden in overleg tussen partijen en met inachtneming van het bepaalde in artikel 4.
- d. Tenzij anders is overeengekomen, zullen de werkzaamheden uitsluitend worden uitgevoerd op werkdagen - niet zijnde christelijke of nationale feestdagen - van maandag tot en met vrijdag. Indien plotseling intredende bijzondere omstandigheden zulks noodzakelijk maken naar het oordeel van de opdrachtgever, danwel de aannemer, kan in overleg van het hier bepaalde worden afgeweken.

Algemene voorwaarden.

De offerte is vrijblijvend en de opdrachtbevestiging en het daarbij behorend werkprogramma (specifiek voor de schoonmaakbranche) zijn bepalend voor de inhoud van de afspraken die opdrachtgever en opdrachtnemer met elkaar maken.

In het model is ook ruim aandacht voor de leveringsvoorwaarden.

Artikel 6 Uitvoering van de overeenkomst

- a. De werkzaamheden zullen overeenkomstig het werkprogramma worden uitgevoerd.
- b. Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt, dat kleine afwijkingen noodzakelijk of wenselijk zijn en daarnaast ook uitgevoerd kunnen worden, kan de aannemer, zonder dat prijsaanpassing plaatsvindt, de uitvoering naar eigen inzicht wijzigen. Zulks is echter uitsluitend toegestaan, indien het aldus gewijzigde werkprogramma tenminste een vergelijkbare kwaliteit garandeert én de afwijkingen aan de opdrachtgever worden medegedeeld.
- c. Indien het de aannemer tijdens de uitvoering van de overeenkomst mocht blijken dat blijvende afwijkingen van het werkprogramma noodzakelijk zijn, en indien die afwijkingen zodanig zijn dat zij gepaard gaan met een prijsaanpassing, zal die prijsaanpassing geschieden in overleg tussen partijen en met inachtneming van het bepaalde in artikel 4.
- d. Tenzij anders is overeengekomen, zullen de werkzaamheden uitsluitend worden uitgevoerd op werkdagen - niet zijnde christelijke of nationale feestdagen - van maandag tot en met vrijdag. Indien plotseling intredende bijzondere omstandigheden zulks noodzakelijk maken naar het oordeel van de opdrachtgever, danwel de aannemer, kan in overleg van het hier bepaalde worden afgeweken.

Artikel 7 Contractnaleving en controle

- a. Indien gedurende de looptijd van de overeenkomst door de opdrachtgever geconstateerd wordt, dat de uitvoering van het werkprogramma in belangrijke mate in negatieve zin afwijkt van hetgeen overeengekomen is, of indien de opdrachtgever aan de hand van een tevoren tussen partijen schriftelijk overeengekomen kwaliteitsnormerings- en -controlesysteem constateert, dat het resultaat van de uitvoering van het werkprogramma duidelijk beneden het tevoren afgesproken niveau blijft, zal de opdrachtgever de aannemer onverwijld schriftelijk in kennis stellen van de door hem geconstateerde afwijking(en).
- b. Bedoelde schriftelijke in kennisstelling bevat tenminste:
 1. een nauwkeurige omschrijving van tijdstip, ruimte, aard en ernst van de geconstateerde afwijking;
 2. een redelijke termijn waarbinnen de aannemer de geconstateerde afwijking dient te herstellen.
- c. Indien door de aannemer de geconstateerde afwijking niet binnen de gestelde termijn of niet op behoorlijke wijze wordt hersteld, staat het de opdrachtgever vrij de gesloten overeenkomst onmiddellijk en zonder rechterlijke tussenkomst te ontbinden. De opdrachtgever zal de aannemer van de ontbinding van de overeenkomst bij aangetekend schrijven in kennis stellen. Van ontbinding van de overeenkomst zal evenwel geen sprake zijn, indien de geconstateerde afwijking de eerste afwijking is die door de opdrachtgever aan de aannemer gemeld is binnen een periode van 6 maanden, of indien de geconstateerde afwijking van zo gering belang is, dat bij redelijke afweging van de belangen van de opdrachtgever en de aannemer een zodanige afwijking niet tot ontbinding van de overeenkomst zou mogen leiden.

Artikel 8 Hulpmiddelen

- a. Alle kosten van de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde hulp- en reinigingsmiddelen zijn bij de prijs inbegrepen. De aannemer is vrij in zijn keuze van hulp- en reinigingsmiddelen, tenzij anders is overeengekomen.
- b. In afwijking van het hierboven onder a. bepaalde, zal de opdrachtgever het voor de uitvoering van het werkprogramma benodigde water, electriciteit en gas kosteloos ter beschikking stellen. Bij glazenwaswerkzaamheden aan de buitenkant van het object is het de aannemer toegestaan kosteloos gebruik te maken van de voorzieningen welke aan het gebouw ten behoeve van buitenwerkzaamheden aanwezig zijn.
- c. In overleg tussen opdrachtgever en aannemer zullen voldoende afsluitbare ruimten, zoals werkkasten en dergelijke, voor materiaalopslag, uitsluitend voor gebruik door de aannemer, kosteloos ter beschikking worden gesteld. De opdrachtgever is gehouden om de bedrijfsmiddelen (daaronder mede begrepen materialen, middelen en machines) van de aannemer, die in haar ruimte wordt gebruikt en opgeslagen, als een goed huisvader te beheren, de bedrijfsruimte goed af te sluiten en alle maatregelen te nemen die voor het behoud van die bedrijfsmiddelen noodzakelijk zijn. De ten behoeve van de schoonmaakwerkzaamheden ingezette materialen, bedrijfsmiddelen en machines blijven eigendom van de aannemer. De opdrachtgever is gehouden om op eerste verzoek van de aannemer eraan mee te werken, dat de aannemer bedoelde goederen terug kan nemen.
- d. In overleg met de aannemer zal de opdrachtgever ten behoeve van het personeel van de aannemer voldoende faciliteiten kosteloos ter beschikking stellen, zoals garderobe, berging en dergelijke.

Leveringsvoorwaarden.

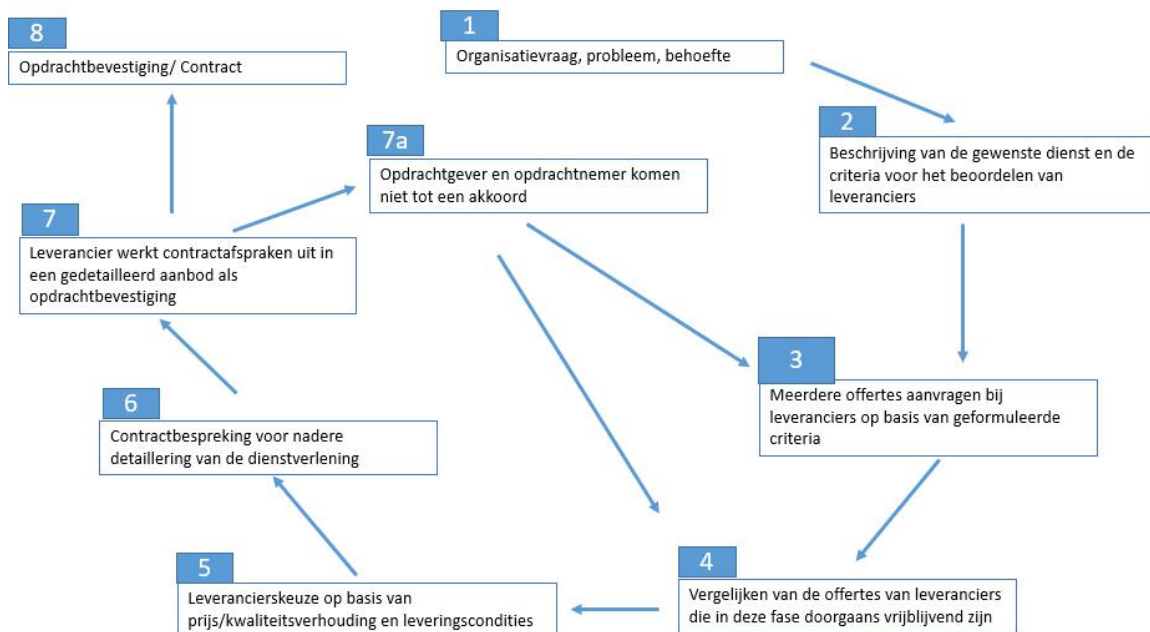
Omdat het bij een leverancierscontract gaat om diensten die in de toekomst worden geleverd, naar verwachting voor langere tijd, is het nodig om precies te beschrijven wat de opdrachtgever van de opdrachtnemer verwacht. Het proces om tot een afgewogen contract te komen is complexer dan een eenmalig koopproces. Het gaat om het komen tot een contract waar de opdrachtnemer zich aan kan houden en waar de opdrachtgever vertrouwen in heeft. Het feit dat de Ondernemersorganisatie Schoonmaak- en Bedrijfsdiensten (OSB) in het modelvoorbeeld veel aandacht besteedt aan de leveringsvoorwaarden geeft wel aan hoe belangrijk goede afspraken zijn.

1.4 Proces aanvragen offertes dienstverleningscontracten

Als management assistent vergelijk en beoordeel je offertes van potentiële leveranciers, van producten en diensten of een combinatie daarvan, die tot een contract met een leverancier leiden. Je leidinggevende vraagt je de vergelijking te maken op basis van criteria. Die criteria betreffen kwaliteitseisen, detaillering van de gewenste dienstverlening en het te besteden budget.

Contractverleningscyclus en leveranciersvergelijking

Een gedegen proces gaat vooraf aan de ondertekening van een leverancierscontract. Het begint met een vraag vanuit de organisatie. Bijvoorbeeld: de humanresourceafdeling zoekt een partij die de afdeling kan ondersteunen bij het terugdringen van het ziekteverzuim. De manager van de afdeling ICT ziet dat extra expertise nodig is. Of er moet een schoonmaakcontract afgesloten worden voor een nieuwe dependance. In al deze gevallen is het van belang om zorgvuldig vast te stellen wat precies nodig is en met welke organisatie je het best in zee kunt gaan.



Cyclus leverancierscontracten.

Uitleg stappen in de cyclus leverancierscontracten

1. Het proces begint met een probleem, een vraag of een behoefte aan een product of dienstverlening van derden. Stel: jij wilt een nieuw servicecontract met een leverancier van koffiemachines voor de koffiecorners afsluiten. Welke vragen kun je stellen om de behoefte aan apparaten en de dienstverlening in beeld te krijgen? Bijvoorbeeld:
 - a. Hoeveel koffiecorners zijn er?
 - b. Bij welke koffiecorner ontvangen we de meeste bezoekers?
 - c. Wat is de inschatting van het gebruik per koffiecorner?
 - d. Kunnen we op basis van het gebruik per koffiecorner onderscheid maken in de benodigde capaciteit, kwaliteit of omvang van het assortiment?
 - e. Op welke manier is onderscheid te maken in capaciteit en kwaliteit van de apparaten en wat zijn de daaraan verbonden kosten?
 - f. Hoe verhouden de kosten zich ten opzichte van het budget dat voor de catering is vrijgemaakt?