

# 2022



JAARVERSLAG 2020 **TMVS** dv

# JAARVERSLAG 2020

## Inhoud

Voorwoord	3
Statutaire onderbouw	5
Missie en waarden	6
Aanbod	8
Realisaties	20
Cijfers	23
Toekomststrategie	27

# Voorwoord

We kunnen tevreden terugblikken op 2020. De resultaten zijn goed, mede dankzij de inzet van onze deelnemers. De omzet van TMVS dv steeg met ca. 31 % tot 24 435 597 euro en het boekjaar werd afgesloten met een nettowinst van 192 924 euro.

TMVS dv is ook blijven groeien. Lokale besturen vonden vlot de weg naar de technisch en juridisch bedreven aankopers en kwaliteitsvolle en betaalbare leveranciers van de CREAT aankoopcentrale. Het aantal deelnemers steeg van 238 naar 287.

COVID-19 maakte van 2020 ook een uitdagend jaar. Scoorden daarom hoog in het aanbod van TMVS dv: alles wat medisch materiaal en persoonlijke beschermingsmiddelen aangaat. Gelukkig doen de meest succesvolle contracten niet alleen aan corona denken. Dit is de top vijf:

1. Schoonmaakproducten
2. Printers en multifunctionals
3. Voeding
4. Kantoormeubilair
5. Zorgmeubilair

Blijven voortdoen in moeilijke omstandigheden is niet altijd evident. Daarom dank ik alle deelnemers voor het blijvende vertrouwen in TMVS dv. Dankzij dit vertrouwen kunnen we blijven doen waar we goed in zijn: lokale spelers alle zorgen rond aankopen uit handen nemen, onder meer via groepsaankopen, zodat zij zich op hun corebusiness kunnen concentreren.

Etienne Schouppe

voorzitter Raad van Bestuur



### PRIJS

vooraf gekende  
productinformatie  
en prijzen



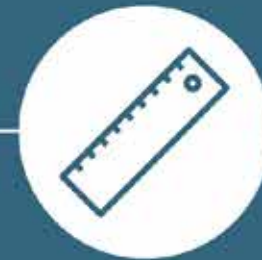
### KWALITEIT

dankzij zorgvuldig  
geselecteerde  
leveranciers



### AANBOD

van meer dan  
85 productrubrieken



### MAATWERK

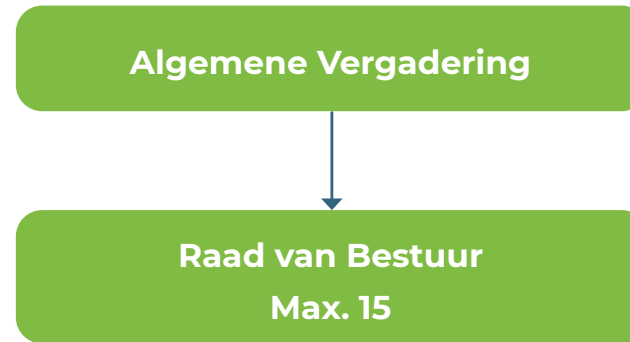
in het bijzonder voor  
bouwprojecten



### TIJDS- EN KOSTEN- BESPARING

dankzij minimale  
belasting van de  
eigen diensten

# Statutaire onderbouw



TMVS dv heeft een slanke bestuurlijke onderbouw en is zodanig opgezet dat inspraak van de deelnemers wordt gestimuleerd. Ook goed bestuur is cruciaal voor een goede werking, daarom is er sinds 2019 een Charter voor de Bestuurder.

De principes van de bestuurlijke onderbouw:

- Elke deelnemer is vertegenwoordigd in de Algemene Vergadering. Er zijn jaarlijks 2 Algemene Vergaderingen.
- De deelnemers duiden via de Algemene Vergadering een Raad van Bestuur aan van 15 leden. Statutair werd verankerd dat bij de invulling van de Raad van Bestuur (i) de geografische spreiding verzekerd blijft en (ii) zowel grote als kleine deelnemers vertegenwoordigd zijn.
- De vergaderfrequentie van de Raad van Bestuur wordt indicatief vastgelegd tot ca. 10 zittingen per jaar.
- TMVS dv organiseert jaarlijks minimum 2 informele overlegmomenten waarbij de deelnemers alle informatie kunnen bekomen over de werking en de aangeboden dienstverlening. Tevens wordt op deze momenten inspraak voorzien over het nog uit te bouwen aanbod.
- Naast de formele en informele momenten communiceert TMVS dv met haar deelnemers via maandelijkse (digitale) nieuwsbrieven.



# Missie & waarden

Als partner van de lokale besturen willen we onze dienstverlening als aankoopcentrale verder en op een innovatieve manier uitbouwen, afhankelijk van waar er noden zijn.

We stellen vast dat meer en meer lokale besturen een beroep doen op onze dienstverlening om zo efficiëntieverbeteringen te realiseren. Zowel kleine als grote lokale besturen zijn geïnteresseerd in onze dienstverlening.

Onze kennis om aankopen in de markt te zetten en de continue toegankelijkheid van deze kennis zijn voor onze deelnemers belangrijke elementen om te kiezen voor ons aanbod.

## Missie

Via de CREAT aankoopcentrale wil TMVS dv hét aanspreekpunt worden voor lokale besturen voor de realisatie van groepsaankopen en projecten, en dit met respect voor de wetgeving overheidsopdrachten.

## Bedrijfswaarden



## Waardepropositie

In de dienstverlening aan onze deelnemers staat 'ontzorgen' centraal. We krijgen hun vertrouwen door volgende differentiatie-strategie:

- **We staan dicht bij de gemeenten, mét respect voor hun autonomie.**

Eenzijds bouwen we een hechte band op met onze klanten en zijn we er voor hen. Dit geldt niet alleen bij het opbouwen van een nieuw dossier, maar ook tijdens de opvolging van de lopende contracten of op onze events.

Anderzijds respecteren we de autonomie van onze deelnemers, er is geen enkele verplichting om deel te nemen aan elk dossier. Op deze manier behouden onze klanten de controle over hun aankopen.

- **We bieden een breed aanbod van producten en diensten.**

Over de afgelopen jaren hebben we een breed aanbod van producten en diensten uitgebouwd, allemaal aangeboden conform de wetgeving overheidsopdrachten. De voorwaarden zijn steeds vooraf gekend en worden toegelicht en aangeboden via een webportaal.

- **We leveren een hoge toegevoegde waarde en dienstverlening op maat.**

Door het aanbieden van overeenkomsten conform de wetgeving overheidsopdrachten, faciliteren we het aankoopproces bij onze deelnemers. Aangezien een deelnemer zelf niet voor elke productgroep of dienst een plaatsingsprocedure dient te organiseren én de voorwaarden steeds vooraf gekend zijn, treedt er een winst in efficiëntie op, niet alleen qua resources, maar ook in de bekomen kwaliteit.

Additionele toegevoegde waarde wordt gecreëerd door de opzet van een nauwgezet contractbeheer en de opvolging van klachten. Wanneer er toch problemen zouden optreden tijdens de levering of uitvoering van een opdracht, speelt CREAT haar rol en neemt zij het op voor haar klanten.

- **We zetten onze gespecialiseerde kennis in op verschillende domeinen.**

We fungeren als verlengde van de diverse diensten van onze deelnemers. De gespecialiseerde kennis die aanwezig is, wordt aangewend om in plaatsingsprocedures steeds te streven naar de beste verhouding prijs/kwaliteit.

- **De toegang tot TMVS dv wordt laagdrempelig opgezet.**

De instap tot TMVS dv wordt bewust laagdrempelig gehouden. Toetreden tot TMVS dv kan door een aantal aandelen te onderschrijven. Door het ondertekenen van een instapformulier kan een deelnemer nadien eenvoudig beslissen tot deelname aan één of meerdere contracten.

# Aanbod

## Uitgebreid standaardaanbod

Het aanbod van de CREAT aankoopcentrale bevat raamovereenkomsten voor gestandaardiseerde producten en diensten. Dit biedt de deelnemers van TMVS bv in de eerste plaats volume- en schaalvoordelen. De catalogus van raamovereenkomsten omvat 88 productrubrieken. Instappen is eenvoudig: na het invullen van een instapformulier kunnen deelnemers deelnemen aan de contracten die voor hen interessant zijn.

De productrubrieken worden op [www.creat.be](http://www.creat.be) aangeboden in 8 categorieën.

Sommige productrubrieken waren volledig nieuw in 2020, zoals de aankoop en huur van herbruikbare bekertjes, uitgaande post, scanning en archivering, inkomende post.

Andere rubrieken werden in 2020 vernieuwd zoals archeologisch onderzoek, asbestonderzoek en -inventarisatie, onderhoud van sportterreinen, brandstoffen in bulk, landmeter, strooizout, tankkaarten, vloermatten, wasserijdiensten, huur van plat linnen en zwerfvuilzuigers.





## Gebouwbeheer

- Afvalophaling
- Archeologisch onderzoek
- Asbestonderzoek en -inventarisatie
- Bestrijding van vogels en andere dieren die overlast veroorzaken
- Brandbestrijdingsmiddelen en noodverlichting
- Brandstoffen in bulk
- Gebouwbeheersysteem
- Keuringen en controles
- Onderhoud beglazing
- Onderhoud en beheer technische installaties
- Ongediertebestrijding
- Poetsmachines
- Schoonmaak
- Schoonmaakproducten

- Digitale borden en touchscreens
- Hygiënische containers
- Koffie- en waterautomaten met bijhorende verbruiksproducten
- Meubilair en inrichting
- Vloermatten



## Gebouw- inrichting

- Detachering van multifunctioneel inzetbare en ervaren ICT-profielen
- Digitalisering
- Hardware voor de werkplek
- Herbruikbare bekens
- ICT-opleidingen
- ICT - snelle interventies
- Juridische ondersteuning
- Kantoorbenodigdheden en papierwaren
- Multifunctionele apparaten
- Ondersteuning voor uw ICT-hardware
- Plotters
- Verzekeringen



## Kantoor- en bedrijfs- ondersteuning



## Mobiliteit en wegenis

- Archeologisch onderzoek
- Bedrijfsfietsen
- Pechverhelping voertuigen
- Rijbewijs opleiding
- Signalisatie
- Strooizout
- Tankkaarten
- Wagenpark
- Wegdekkerstel
- Wegmarkering



## Sport

- Onderhoud en beheer technische installaties (ook voor zwembaden)
- Sportkledij
- Sportterreinen – onderhoud
  - Atletiekpiste
  - Finse piste
  - Kunstgrasveld
  - Natuurgras
  - Tennisterrein

- AED - automatische externe defibrillator
- Bedrijfskledij (aankoop – onderhoud – lease)
- Kledij voor de brandweer en andere hulpdiensten
- Maaltijdcheques
- Medisch materiaal
- Persoonlijke beschermingsmiddelen
- Veiligheidscoördinatie



## Personeels- beheer en preventie

- Alternierende matrassen (aankoop)
- Bedden en toebehoren
- Incontinentiemateriaal
- Voeding
- Wasserijdiensten en huur plat linnen
- Zorgmeubilair



**Zorg**

## Technische dienst

- Elektrisch materiaal
- Gereedschappen
- Landmeter
- Ontwerp- en studieopdrachten
- Onderhoud terreinen
- Zwerfvuilzuigers



#### **Vernieuwd aanbod beschikbaar in 2021:**

- Bedrijfskledij lease en aankoop
- Bedrijfswagens lease
- Beheer en/of onderhoud van technische installaties: HVAC, elektriciteit en sanitair
- Brandbestrijdingsmiddelen en noodverlichting
- Kantoorbenodigdheden
- Kantoormeubilair
- Keuringen
- Kledij voor de brandweer en andere hulpdiensten
- Koffie- en waterautomaten
- Maaltijdcheques
- Onderhoud en interventies van liften
- Onderhoud van beglazing
- Papierwaren
- Persoonlijke beschermingsmiddelen (PBM)
- Schoonmaakproducten

#### **Volledig nieuw aanbod voor telecom beschikbaar in 2021**

#### **Wordt opgestart als nieuw aanbod in 2021:**

- Straatmeubilair
- Straatveegmachines

## Maatwerk: WZC Wielkine Nazareth

### Projectbegeleiding van A tot Z

- Aanstellen van een ontwerper en aannemer voor het bouwkundig gedeelte enerzijds en anderzijds van een ontwerper en een aannemer voor het gedeelte technieken.
- Begeleiding bij opmaak van het ontwerp, het voorbereiden en indienen van het dossier voor het bekomen van een omgevingsvergunning.
- Algemene coördinatie van de uitvoering: aansturen van ontwerpers, aannemers en de veiligheidscoördinator, leiden van werfvergaderingen, opmaken en verspreiden van werfverslagen, toezicht op de uitvoering, nazicht van technische fiches, vorderingsstaten en as-built-dossiers in samenwerking met ontwerpers, controle van opleveringen ...

### Betrokken klant als meerwaarde

De Directeur Omgeving van Nazareth was aanwezig op de werfvergaderingen. Dubbele winst: de opdrachtgever kon het project van nabij opvolgen én beslissingen die te maken hadden met het toekomstig gebruik van het gebouw verliepen erg vlot. Er was ook ruime inspraak in de keuze van de tegels, de plannen en toestellen voor de keukens, de wandafwerking ... Alle vorderingsstaten werden na goedkeuring door het bouwteam voorgelegd aan het Vast Bureau van het lokaal bestuur zodat er transparantie was over de financiële status van het project.

### Maatwerk? Maatwerk!

- Er was bijzondere aandacht voor rolstoeltoegankelijkheid en bij 2 assistentiewoningen heeft de keuken een beweegbaar werkblad.
- In de nieuwbouw is er overal vloerverwarming, maar elke woning en woonzorgkamer heeft ook een radiator zodat de bewoners de temperatuur nog kunnen aanpassen.
- Op het dak van de nieuwbouw zijn zonnepanelen geplaatst. Met de elektriciteitsproductie van de zonnepanelen wordt een buffervat met leidingwater voorverwarmd en vervolgens verpompt naar 2 buffervaten.
- Er werd voor de nieuwe stookplaats een gebouwenbeheersysteem (GBS) voorzien. De technische installaties kunnen vanop afstand worden beheerd. Het GBS laat ook toe het energieverbruik op te volgen en bij alarm of foutmelding een sms of een e-mail te versturen.
- Het algemeen laagspanningsbord en de elektrische kasten van het bestaande WZC waren dringend aan vernieuwing toe. Ook deze opdracht werd, na overleg met het lokaal bestuur, uitgevoerd door de aannemer technieken.
- Er zijn ook een aantal energiebesparende maatregelen genomen zoals ledverlichting, isolatie van de collectoren en afsluitkranen, isolatie van de kringen van het bestaande WZC, dubbeldienstkranen en regenwaterrecuperatie voor de toiletten.

## Projectinformatie

Dit project was een samenwerking met het departement Facility Management van TMVW. Zij bieden ondersteuning bij het projectmanagement en hebben ruime technische kennis over het bouwproces en de technische installaties

Budget: +/- € 2 100 000 (excl. btw)

Start uitvoering mei 2019

Voorlopige oplevering februari 2021

## Het resultaat

De nieuwbouw bestaat uit twee verdiepingen: op het gelijkvloers 6 assistentiewoningen en 2 bergingen die van buitenaf toegankelijk zijn en op de eerste verdieping een grote polyvalente leefruimte met keuken en zitruimte, 4 woonzorgkamers, een stookplaats en een sanitaire ruimte met berging.

Op de eerste verdieping is er een doorgang tussen de nieuwbouw en het bestaande WZC zodat het zorgpersoneel vlot tussen beide gebouwen kan circuleren.

Door de vorm van de dakstructuur lijkt de nieuwbouw een combinatie van afzonderlijke woningen en krijgt de grote polyvalente ruimte een extra ruimtelijk gevoel. De gevelbekleding in hout en de natuurleien op het dak accentueren het concept van de geschakelde woningen. Op de eerste verdieping is er een toegankelijk terras en ook enkele kleinere groendaken.

De technische installaties in de nieuwe stookplaats bedienen ook het bestaande WZC. De gefaseerde omschakeling van de bestaande naar de nieuwe stookplaats was een écht huzarenstukje, want de continuïteit van de verwarming en de warmwaterbereiding van het bestaand WZC moest op elk moment gegarandeerd blijven.



## Leveranciers<sup>1</sup>



APS



Beernaert Socks



<sup>1</sup> Situatie 31 maart 2020





Jossipass







De coronapandemie in 2020 had meer dan één gevolg voor de CREAT aankoopcentrale. In tijden waarin iedereen op zoek ging naar chirurgische mondkmaskers, medisch materiaal, desinfecterende gels ... vormde ze een flexibele schakel tussen klant en leverancier. Ook digitalisering is sinds 2020 niet meer weg te denken uit haar assortiment. 2020 was in elk geval een moeilijk jaar, ook voor de klanten. Soepele financiële voorwaarden waren dan ook een logische stap. Last but not least: duurzaamheid is een blijver in de CREAT-portefeuille.

## Inspelen op wat de markt nodig heeft

In het voorjaar van 2020 hebben meerdere leveranciers hun standaard assortiment uitgebreid met de noden van de markt: Belconfect breidde zijn aanbod uitzonderlijk uit met chirurgische mondkmaskers, Prosafo bood behalve mondkmaskers ook gezichtsschermen en desinfecterende handgel aan en Salubris leverde bovenop zijn schoonmaakproducten, handschoenen en handgel vanaf mei alcogeldispensers. Ook Arseus, leverancier van medisch materiaal, schakelde een versnelling hoger. Lyreco, leverancier van kantoorartikelen, hielp de klanten met vloertape en schermen, handdoekjes, zakdoekjes en zeep. Al die producten ter preventie van corona, waren fel gegeerd, maar vonden via ons webportaal creat.be gelukkig vlot de weg naar de klanten.



# Realisaties

Thuiswerk werd de norm. Ook hier speelden onze leveranciers flexibel op in: Ricoh biedt voortaan ook kleine printers voor home offices aan, Sedus zorgt er met zijn bureaustoelen voor dat we ook thuis ergonomisch kunnen werken en Xylos biedt hardware- en software-oplossingen aan, onder andere het platform Oase.

De pandemie heeft de stap naar digitalisering versneld. Ook CREAT heeft in haar aanbod meerdere digitale oplossingen voor organisaties.

- ▶ **Bekijk het webinar digitalisering van archieven en inkomende post** in samenwerking met Ricoh
- ▶ **Bekijk het webinar uitgaande post**, in samenwerking met Symeta Hybrid



### **FMIS: geautomatiseerd facilitair beheer**

FMIS (Facilitair Management Informatie Systeem) helpt organisaties om op een eenvoudige, geautomatiseerde manier gebreken aan gebouwen en installaties op te sporen en herstellingen op te volgen. Mobiele apps verbeteren de productiviteit en gebruikservaring van zowel schoonmaakpersoneel en technici, als gebruikers van infrastructuur.

Op 18 juni 2020 organiseerde CREAT samen met Spacewell een webinar over deze software. Deelnemers kwamen te weten hoe ze via FMIS meldingen kunnen registreren en opvolgen, en workflows automatiseren en monitoren. Ze ontdekten de voordelen van mobiele apps en kregen inzicht in langetermijnplanning en -budgettering van onderhoud.

- ▶ **Bekijk het webinar**

## Kennis delen: van Meet up naar online

Op 10 maart 2020, net voor de eerste lockdown, vond nog een netwerkevent 'in levenden lijve' plaats in het Gentse ICC: de CREAT Meet up. Bezoekers konden op een grote beurs doorlopend leveranciers bezoeken. Tussendoor namen ze deel aan sessies die van ver of van dicht te maken hadden met de wetgeving overheidsopdrachten of duurzaamheid.

Er was ook een sessie over digitalisering ter versterking van de leer- en werkomgeving.

### ► **Bekijk de video over de Meet up**

De formele momenten verliepen door COVID-19 anders dan anders. Op 16 juni 2020 vond de Algemene Vergadering plaats via een schriftelijke procedure. De buitengewone Algemene Vergadering van 8 december 2020 verliep online. Geïnteresseerden konden via livestream volgen.

## Inspelen op wat de klant nodig heeft

In normale omstandigheden rekent CREAT een kost van 250 euro aan klanten die minder dan het minimale bedrag van 2 500 euro afnemen. Door de uitzonderlijke omstandigheden van COVID-19 en de impact ervan op de klanten en hun werking, werd voor 2020 besloten om dit bedrag niet te factureren.

## Klimaatbewust consumeren aanmoedigen

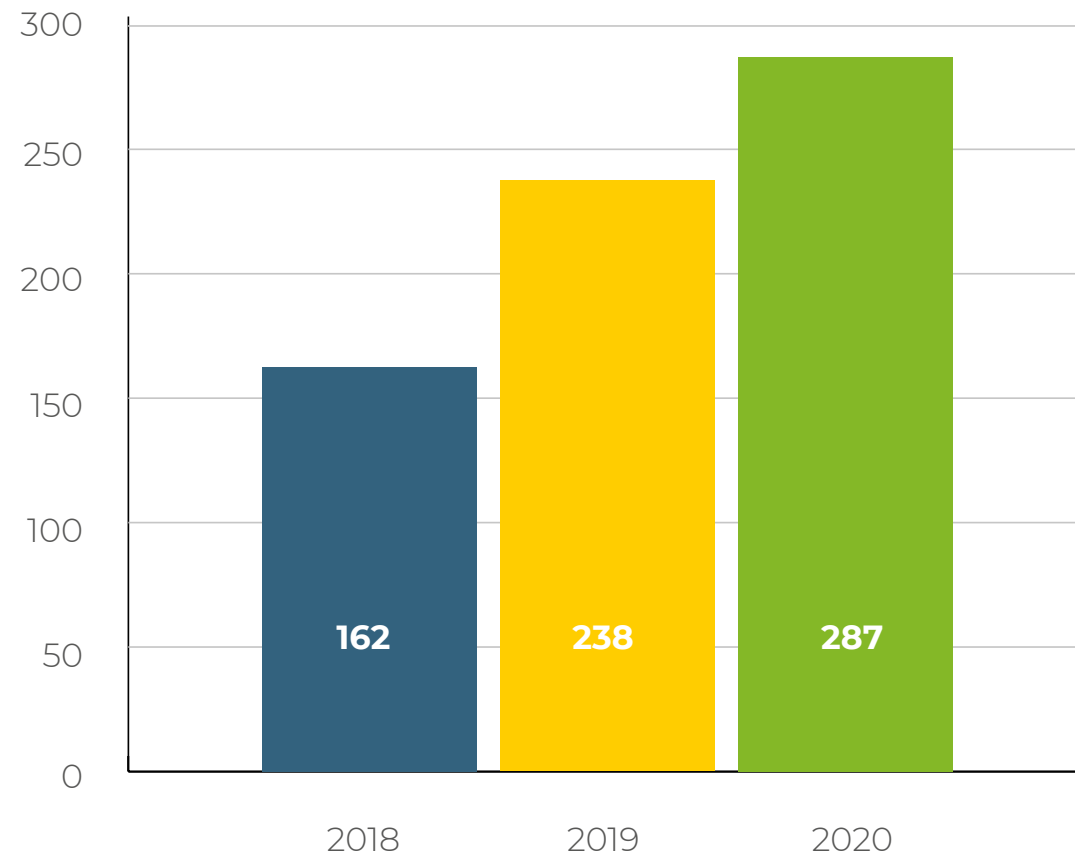
De CREAT aankoopcentrale trekt al een tijd de kaart van duurzaamheid, samen met klanten en leveranciers. Opvallende nieuwkomer in 2020: de herbruikbare bekertjes van Ecocup - al had ook hier corona een impact, want wie heeft herbruikbare bekertjes nodig in tijden zonder grote festivals en feesten? In het belang van klanten en leverancier werd de startdatum van de overeenkomst daarom over de zomer getild.

Leveranciers van papier en kantoor materiaal Lyreco en Staples en signalisatiebedrijf VVS moedigen klanten via een slimme prijszetting aan om voldoende volume per keer te bestellen - zo beperken ze de milieu-impact van transport.

Ten slotte speelt ook Salubris in op duurzaamheid met een mooi gamma van duurzame schoonmaakproducten.

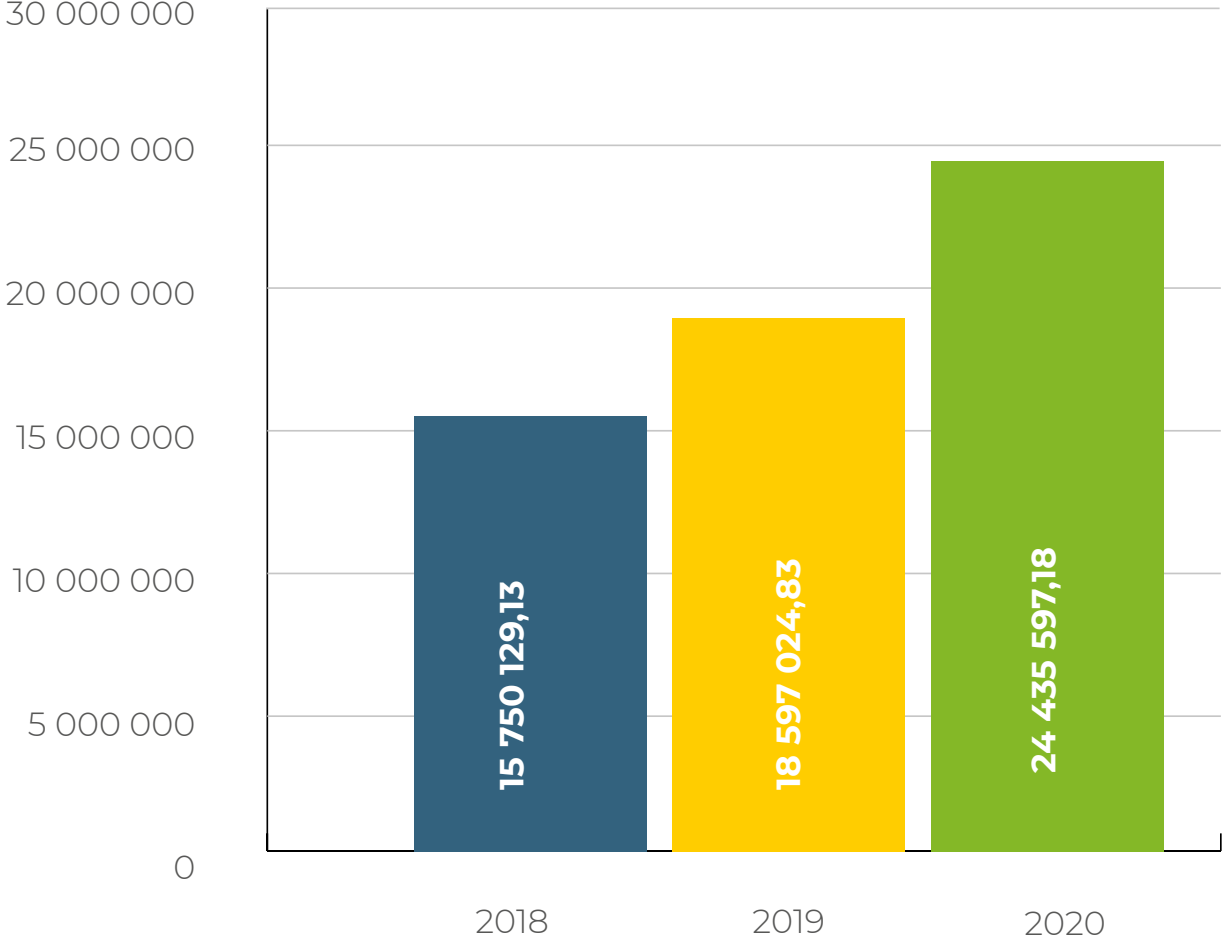
# Cijfers<sup>1</sup>

## Aantal deelnemers



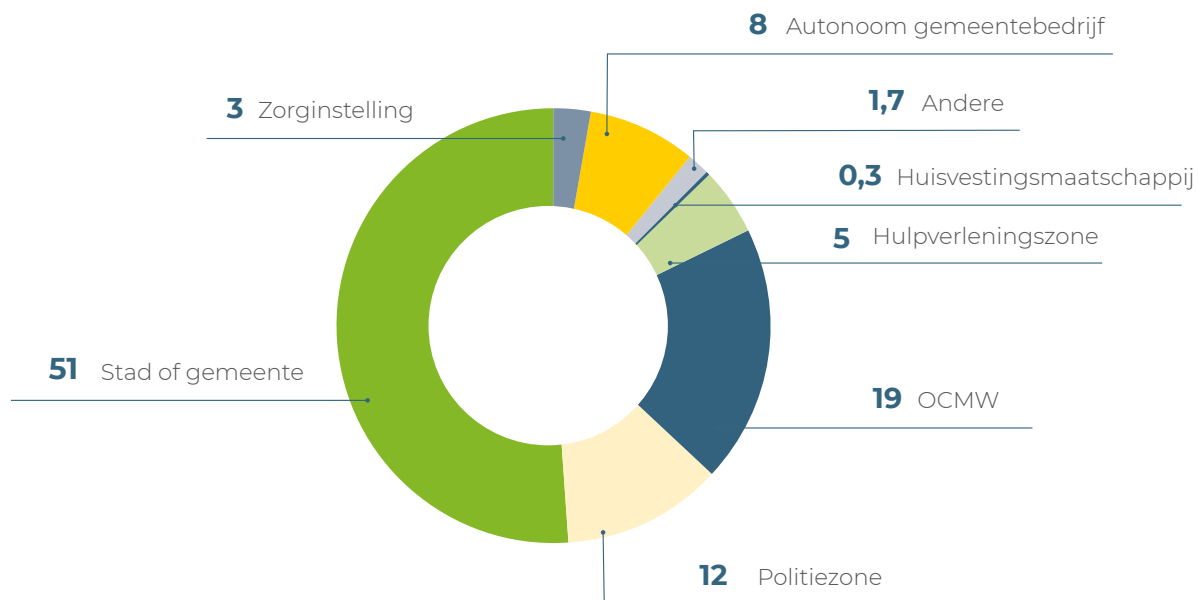
<sup>1</sup> Situatie 31 december 2020

**Omzet (in €)**





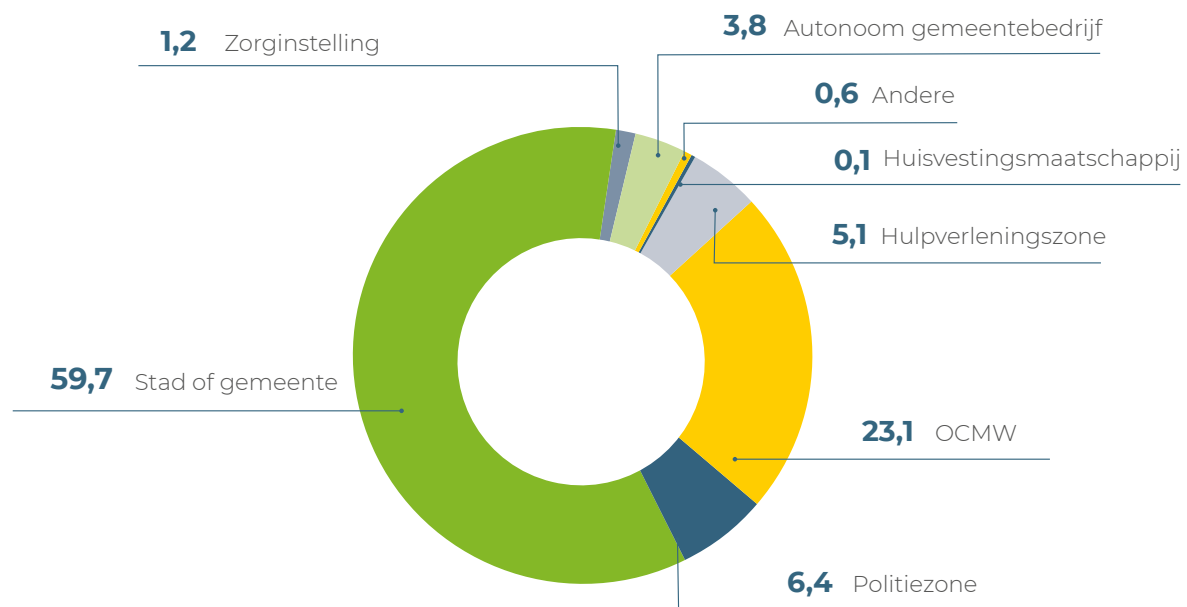
## Deelnemers per sector (in %)



## Top 5 contracten (in omzet)

2018	2019	2020
Printers Multifunctionals	Printers Multifunctionals	Schoonmaakproducten
Voeding	Voeding	Printers Multifunctionals
Tankkaarten	Tankkaarten	Voeding
Schoonmaakdienst	Schoonmaakdienst	Kantoormeubilair
Schoonmaakproducten	Schoonmaakproducten	Zorgmeubilair

## Omzet per sector (in %)



## Deelnemers TMVS dv

De deelnemers van TMVS dv zijn niet onder één noemer samen te vatten. Zowel gemeenten, steden en OCMW's als hulpverlenings- en politiezones, autonome gemeentebedrijven, zorginstellingen ...

Bekijk het overzicht van alle klanten op onze website.



# Toekomst- strategie

TMVS dv gaat verder op hetzelfde elan, met een permanente aandacht voor het afstemmen van wat we doen op wat de deelnemers nodig hebben.

## **Kwaliteitsvolle dienst- verlening als constante**

De nauwe samenwerking en het partnership met leveranciers en dienstverleners leidt tot een betere kwaliteit van onze dienstverlening en een grote betrokkenheid bij onze leveranciers. Dit heeft een zichtbaar positief effect op de groei van de aankoopcentrale. Om een kwalitatief antwoord te kunnen blijven bieden op deze groei, zal de equipe van contract-beheerders uitgebreid worden.

## **Standaardaanbod blijvend verfijnd**

Om onze missie en doelstellingen te realiseren, blijven we de komende jaren een breed gamma van producten en diensten aanbieden. We zetten sterk in op algemene standaardproducten met hoog volume, waarbij de grote en sterke marktspelers aangespoord worden een interessante offerte in te dienen. Dankzij de ervaring die de afgelopen jaren werd opgebouwd, kan de CREAT aankoopcentrale focussen op contracten die écht interessant zijn.

## **Maatwerk: toegevoegde waarde primeert**

De vraag naar maatwerkopdrachten is groot en zeer divers. Het aanbod wordt strikt afgelijnd, conform de wetgeving op overheidsopdrachten. Het richt zich voornamelijk op begeleiding van complexe (bouw)projecten, waarvoor zowel de kennis als capaciteit voorhanden is. Deze aanpak wordt permanent opgevolgd en naar prijszetting gescreend, zodat het aanbod van de CREAT aankoopcentrale marktconform blijft - zowel qua kostenplaatje als qua doorlooptijd.

## **Ervaring als troef bij het vernieuwen van dossiers**

Onze expertise en de permanente opvolging van marktevoluties lonen, ook bij het vernieuwen van dossiers. Zo krijgen koffie- en waterautomaten voortaan een langere looptijd in functie van de afschrijving, komen er verschillende serviceniveaus voor het onderhoud van beglazing en komt er voor het onderhoud van buitensportterreinen een prijslijst in plaats van een minicompetitie.

## Digitalisering van het aanbod

COVID-19 had in 2020 een belangrijk effect op de markt en CREAT speelde daar samen met zijn leveranciers flexibel op in, onder meer door een ruimer aanbod aan digitale oplossingen voor bedrijven. Ook in 2021 blijven we alert voor digitale trends.

## Digitalisering van de communicatie

Conference calls worden een logische stap in de communicatie met klanten en leveranciers – al blijft een plaatsbezoek evident wanneer dit een meerwaarde biedt. Zo gaan we niet enkel mee met de maatschappelijke trends, het draagt ook bij tot een efficiënte werking.

Ook de organisatie van congressen en vergaderingen verliep anders door COVID-19: er werd ingezet op de organisatie van webinars en online events. De maandelijkse mailings worden nog meer afgestemd op de noden van de klanten en ook sociale media zullen een grotere rol spelen.

## Professionalisering van het webportaal

Het portaal krijgt in 2021 een complete make-over en wordt nog meer afgestemd op wat de gebruikers nodig hebben. Het biedt een antwoord op eisen zoals bestelgemak, beheer van eigen data (leveringsadressen, kostenplaatsen), beheer van users ...



**CONTACT**

09 240 05 72  
creat@creat.be



VU: Marleen Porto-Carrero - p/a TMVW ov, Stropstraat 1, 9000 Gent