

Beleidsnota Creat Services 2025-2030

Samenvatting voor de Bijzondere algemene Vergadering

Creat Services is een dienstverlenende intergemeentelijke samenwerking. Het fungeert als aankoopcentrale voor haar deelnemers. De dienstverlening van Creat Services wordt aangeboden onder de merknaam CREAT.

Voor de legislatuur 2025-2030 formuleert CREAT een strategie gericht op gerichte groei, verdere digitalisering, het versterken van de interne structuur en de integratie van duurzaamheidscriteria in aanbestedingen waar mogelijk. Met deze aanpak wil CREAT een kwaliteitsvolle dienstverlening voor haar deelnemers garanderen. Het document licht deze strategie toe in een samengevatte versie.

1. Dienstverlening

Creat Services is een dienstverlenende intergemeentelijke samenwerking. Het fungeert als aankoopcentrale voor haar deelnemers. Het aanbod bestaat hoofdzakelijk uit raamovereenkomsten voor gestandaardiseerde producten en diensten. Het is gericht op volume- en schaalvoordelen. De deelnemers bestaan uit steden en gemeenten, OCMW's, hulpverleningszones, politiezones, zorgbedrijven en intergemeentelijke samenwerkingen. De dienstverlening van Creat Services wordt aangeboden onder de merknaam CREAT.

CREAT streeft ernaar om haar aanbod zo te structureren dat deelnemers snel en transparant tegen voordelige voorwaarden kunnen kopen, zonder dat zij zelf de intensieve voorbereiding van aanbestedingen moeten dragen.

2. Missie

Ons mission statement geeft een samenvatting van onze kernopdracht:

Via de CREAT aankoopcentrale wil Creat Services de voorkeursleverancier zijn voor het aanbieden van een breed aanbod van gestandaardiseerde producten en diensten, middels raamovereenkomsten voor organisaties in Vlaanderen die onderhevig zijn aan de wetgeving op overheidsopdrachten.

3. Visie

Onze visie wordt gedragen door de volgende kernprincipes:

- CREAT wil een vertrouwensrelatie opbouwen met haar klanten en een partnership met leveranciers.
- Klanten doen een beroep op een uitgebreid gamma en nemen af wat hen interesseert, zonder afnameverplichting.
- CREAT creëert schaalvoordelen en volume-effecten.
- CREAT volgt evoluties in de wetgeving op overheidsopdrachten kort op en blijft streven naar de meest optimale werking om zo klanten te ontzorgen zodat deze zich kunnen focussen op hun kerntaken.
- CREAT integreert duurzaamheid structureel, en waar mogelijk de versterking van de lokale economie, in het aankoopbeleid.
- CREAT brengt partners samen om kennis te delen en netwerken op te bouwen.

4. Bedrijfsdoelstellingen

Creast Services streeft naar meerwaarde voor al zijn stakeholders.

Daarom worden de bedrijfsdoelstellingen geformuleerd vanuit verschillende perspectieven: de deelnemers, het bedrijf, de leveranciers en de omgeving.

1. Doelstellingen voor haar deelnemers:

- Het realiseren van een financieel voordeel via schaal- en volume-effecten.
- Beleidsruimte creëren via efficiëntiewinsten.
- Toegang aanbieden tot een ruim netwerk en de kansen die dit biedt voor kennisopbouw.

2. Doelstellingen voor het bedrijf:

- Kostendekkend te functioneren.
- Als voorkeursleverancier optreden voor zijn deelnemers.
- Optimale efficiëntie te benaderen in werking en dienstverlening.

3. Doelstellingen voor haar leveranciers:

- Toegang tot een ruime afzetmarkt met reëel potentieel voor efficiëntievoordelen.
- Bijdragen aan een betere marktwerking dankzij hogere transparantie.

4. Doelstellingen voor haar omgeving:

- Aandacht besteden in de bestekken aan maatschappelijk verantwoord ondernemen, met de Duurzame Ontwikkelingsdoelstellingen van de V.N. (SDG's) als leidraad.

5. Waarden

Om deze doelstellingen te realiseren, hanteert CREAT het volgende waardenkader:

- Klantgericht
- Integer
- Grondig
- Vernieuwend
- Betrokken
- Deskundig
- Duurzaam

6. Tendensen en uitdagingen

De omgeving waarin CREAT handelt, verandert snel. Een goede analyse van deze trends is essentieel om onze strategie toekomstbestendig te maken. De belangrijkste trends en uitdagingen die we zien, zijn:

- 1. Versterkte rol van lokale besturen onder blijvende financiële druk**
Lokale besturen krijgen steeds meer taken, maar beschikken over beperkte middelen, waardoor samenwerking en efficiëntie steeds belangrijker worden om hun werking duurzaam te versterken.
- 2. Complexiteit van wetgeving blijft stijgen**
De toenemende en steeds complexere wetgeving rond overheidsopdrachten zet lokale besturen ertoe aan om meer een beroep te doen op aankoopcentrales voor juridisch onderbouwde en actuele plaatsingsprocedures.
- 3. Centrale aankopen blijven zich bewijzen, maar onder striktere spelregels**
Centrale aankopen blijven een efficiënte en gewaardeerde oplossing, maar vereisen door strengere regels meer zorgvuldige afstemming en duidelijke afspraken met de deelnemers.
- 4. Risico op cherrypicking door opkomst van meerdere aankoopcentrales**
De toename van verschillende aankoopcentrales leidt tot cherrypicking door klanten, waardoor de gezamenlijke aankoopkracht en omzet van individuele centrales onder druk komen te staan.
- 5. Klantgerichtheid als onderscheidende factor**
Klantgerichte en toegankelijke dienstverlening wordt steeds belangrijker, met meer aandacht voor lokale noden, vlotte communicatie en proactieve ondersteuning door account- en administratieve medewerkers.
- 6. Digitalisering en AI als versneller én uitdaging**
De snelle digitalisering en opkomst van AI bieden grote kansen voor efficiëntere aankoopprocessen, maar vragen tegelijk strengere eisen op het vlak van beveiliging, databeheer en toekomstbestendige contracten.
- 7. Duurzaamheid als leidmotief in het aankoopbeleid**
Duurzaam en circulair aankopen wordt de norm, waardoor aankoopcentrales een voortrekkersrol krijgen in het integreren en verspreiden van duurzame criteria binnen hun opdrachten.
- 8. Personeelstekorten en krapte op de arbeidsmarkt**
Personeelstekorten maken het voor lokale besturen moeilijk om gekwalificeerd personeel aan te trekken, waardoor de vraag naar ondersteuning via aankoopcentrales toeneemt.
- 9. Toenemende juridisering en aandacht voor rechtszekerheid**
De toename van juridische geschillen en de nadruk op transparante en correcte procedures maken het noodzakelijk dat aankoopcentrales juridisch robuuste dossiers opstellen en blijvend ondersteuning bieden.

10. Veranderende marktstructuren bij leveranciers

Door consolidatie en opkomst van nieuwe spelers moeten aankoopcentrales hun marktanalyse versterken om zowel diversiteit, innovatie als risicospreiding bij leveranciers te garanderen.

11. Spanningsveld tussen schaalvergroting en lokale economie

Aankoopcentrales moeten een balans vinden tussen efficiëntie en schaalvoordelen enerzijds, en het ondersteunen van lokale kmo's en sociale economiebedrijven anderzijds, bijvoorbeeld via creatieve oplossingen zoals opsplitsing in percelen of aangepaste selectiecriteria.

7. Evaluatie 2018-2024

CREAT heeft in de afgelopen jaren verschillende concrete resultaten geboekt die de basis vormen voor de huidige strategische keuzes. Ten eerste is het deelnemersbestand substantieel uitgebreid, waardoor de onderhandelingspositie bij leveranciers verbeterd is en schaalvoordelen concreet zichtbaar worden in prijsvoordelen en gunstigere voorwaarden.

Daarnaast is het portfoliomanagement van CREAT verder versterkt. De inhoud van raamovereenkomsten werd uitgebreid en gestructureerd, met aandacht voor standaardisering en rotatie van rubrieken. Juridisch bleken onze procedures robuust: het aantal betwistingen bleef heel beperkt, wat duidt op degelijke aanbestedingsdossiers en een correcte procedureopvolging.

Op operationeel vlak werden belangrijke stappen gezet in het professionaliseren van de organisatie: de teams werden uitgebreid met gerichte profielen, zoals accountmanagers en contractbeheerders. Het intern proceslandschap werd verder gestroomlijnd. Financieel kende CREAT een forse omzetgroei en een verbeterde solvabiliteit. Deze resultaten geven vertrouwen dat de organisatie de voorgestelde ambitie kan dragen wanneer zij verdere investeringen doet.

Ten slotte zette CREAT verder in op digitalisering: met het opgeleverde portaal kunnen klanten zelf meer input leveren, waardoor de administratieve last voor CREAT afneemt en het proces geleidelijk meer geautomatiseerd kan worden.

8. Strategie en doelstellingen 2025 – 2030

De strategie van CREAT voor 2025 – 2030 berust op 6 pijlers die samen moeten zorgen voor een duurzame, betrouwbare en toegankelijke dienstverlening.

1. Portfolio

We blijven inzetten om een breed, gestandaardiseerd assortiment met hoge volumes om schaalvoordelen en prijsvoordelen voor deelnemers te realiseren. Ramingen worden nauwkeurig afgestemd op reële noden, marktcapaciteit wordt bewaakt en alleen succesvolle raamovereenkomsten worden vernieuwd. Flexibiliteit (percelen, meerdere leveranciers, engagementen) en nauwe samenwerking met leveranciers en deelnemers waarborgen continuïteit, kwaliteit en leveringszekerheid. Contracten lopen standaard 4 jaar, met gemotiveerde uitzonderingen. Onze gunningscriteria combineren prijs, kwaliteit en MVO.

2. Promotie

CREAT richt zich exclusief op publieke organisaties die onder de wetgeving overheidsopdrachten vallen. We blijven inzetten op zuinige en digitaal gerichte (website, webinars, webmailings) promotie aangevuld met een actieve accountwerking en aanwezigheid op geselecteerde beurzen. We organiseren events zoals de 'Meet up' om klanten en leveranciers samen te brengen. Onze communicatie wordt gesegmenteerd en gepersonaliseerd via (toekomstige) marketingtools.

3. Prijszetting

Ons prijsmodel blijft gericht op kostendekkend en zelfredzaam. Via een standaard prijsmodel worden de beheerskosten afgedekt. Het model wordt verfijnd voor meer individualisatie zonder het principe van gedeelde meerwaarde te ondermijnen. Bij afname van grote hoeveelheden worden klanten beloond.

4. Portaal

Alle afroepen verlopen via het webportaal: klanten raadplegen het aanbod, plaatsen bestellingen, creëren meldingen en vragen rapporten op. Het portaal moet betrouwbaar, veilig en gemakkelijk te gebruiken zijn. We bouwen het verder uit met een leveranciersportaal, een marketingmodule en verbeterde werkstromen voor offertes en systeem-synchronisatie, zodat administratieve taken verminderen. Goede IT-ondersteuning en voortdurende monitoring blijven essentieel hiervoor.

5. Personeel

Creat Services heeft zelf geen personeel. Voor de invulling van de operationele taken doet Creat Services een beroep op Farys. Farys staat in voor alle ondersteunende activiteiten op het vlak van de aankoopcentrale CREAT.¹

De bezetting toewijsbaar aan CREAT groeit mee met de activiteit: extra administratief personeel, accountmanagers en contractbeheerders worden toegevoegd. Er is gerichte aandacht voor werving, opleiding en interne mobiliteit.

6. Planeet

CREAT wil een voorbeeldfunctie opnemen door duurzaamheidsprincipes te verankeren in interne werking, bestekken en gunningscriteria, en dit actief te communiceren naar klanten en leveranciers.

¹ In 2026 wordt Waterunie Operator operationeel. Dit is de samenwerking tussen De Watergroep en Farys ov. Het is de bedoeling om binnen Waterunie Operator alle activiteiten van beide bedrijven onder te brengen, ook de ondersteunende activiteiten op het vlak van de aankoopcentrale CREAT.

9. Prioriteiten

Voor elke strategische pijler zijn er prioriteiten gedefinieerd die in de loop van de legislatuur gefaseerd zullen worden uitgevoerd.

1. Product & portfolio

- Het aanbod van standaardproducten en diensten structureren rond 10 aangepaste thema 's.
- Uitvoeren van gestructureerde portfolio-analyses en het prioriteren van rubrieken op basis van hun opbrengst en werklast.
- Waar marktconcentratie een risico vormt of waar lokale economie kan gestimuleerd worden, kan er gewerkt worden met specifieke percelen, aangepaste selectiecriteria,... om zo een gezonde concurrentie te bevorderen.
- Actieve participatie aan initiatieven rond wetgeving op overheidsopdrachten en samenwerkingsmogelijkheden binnen de publieke sector.

2. Promotie

- Dienstverlening en aanbod afstemmen op doelgroep.
- Het uitdiepen van volgende kanalen:
 - Webportaal
 - Evenementen in samenwerking met leveranciers
 - Webinar – ruimere toepassing
 - Relatiebeheer via accountmanagers (fysiek en digitaal)

3. Prijsmodel & commerciële voorwaarden

- Finetunen van het prijsmodel (met focus op een contributie van de leverancier of dienstverlener).
- Uitvoeren van nacalculaties.
- Actualiseren van de modaliteiten van de volumekorting en de minimale afname.

4. Digitalisering & portaal

- Opzetten van een leveranciersportaal.
- Uitbreiden van het portaal met extra functionaliteiten en geautomatiseerde bestelflows.
- Optimaleren van het proces voor klachtenbeheer.
- Versterken van cybersecurity om betrouwbaarheid en veiligheid te waarborgen.

5. Personeel

- Versterking van het Creat team afgestemd op het omzetspotentieel.
- Investeren in opleiding.

6. Duurzaamheid & lokale verankering

- Waar mogelijk MVO-criteria opnemen in bestekken en streven naar meetbare duurzaamheidsdoelstellingen.
- Lokale kmo's ondersteunen via percelering en kwalificatiemodules.

10. Middelen en investeringsbehoefte

De realisatie van de strategie vraagt gerichte investeringen in de volgende domeinen:

- **Personeel:** verdere versterking van het team in een evenwichtige verhouding tot de groeiende activiteiten.
- **IT:** investeringen in portaalfunctionaliteit en marketingtools zijn noodzakelijk.

11. Financiële vooruitzichten

Creat Services dv blijft de komende jaren sterk groeien. In 2025 wordt opnieuw de omzetdoelstelling overtroffen, gedragen door autonome volumegroei en bijkomende toetredingen. Het boekjaar zal, behoudens onverwachte omstandigheden, afgesloten worden met een beperkte maar positieve nettowinst.

De vooruitzichten voor de jaren nadien blijven gunstig.

De groei wordt ondersteund door:

- Stijgende deelnames per klant en nieuwe toetredingen vanaf eind 2025/begin 2026;
- Sterke prestaties van topcontracten (o.a. fysieke post, voeding, printers);
- Verdere groei in lopende dossiers (mobiliteit, keuringen, schoonmaak, sport);
- Nieuwe dossiers (cybersecurity, ICT-profielen, politiekledij) die substantieel zullen bijdragen aan de omzet.

Tegelijk zijn er aandachtspunten, zoals de vernieuwing van raamovereenkomsten en verwachte prijsherzieningen van ongeveer 2%.

Aan de kostenzijde wordt de interne structuur versterkt via extra aanwervingen en blijvende investeringen in het webportaal. Dit garandeert dat de organisatie klaar is voor een volgende groeispurong.

De financiële projecties bevestigen dat Creat Services dv haar rendabiliteitsdoelstellingen haalt en met positieve resultaten kan afsluiten. De middelen worden integraal gereserveerd om de solvabiliteit te versterken en toekomstige groei te ondersteunen, volledig in lijn met de inhoudelijke ambities van het beleidsplan.

11.1 Geprojecteerde resultatenrekening

	2023	2024	2025 Exp	2026 Exp	2027 Exp	2028 Exp	2029 Exp	2030 Exp
Bedrijfsopbrengsten	42.441,5	70.523,0	90.304,7	103.651,1	113.797,0	125.176,6	134.564,9	141.293,1
Omzet	42.441,5	70.523,0	90.304,7	103.651,1	113.797,0	125.176,6	134.564,9	141.293,1
Doorfacturatie deelnemers	40.370,3	67.318,5	86.664,8	99.664,5	109.631,0	120.594,1	129.638,6	136.120,6
Contributie/deelname in de werking	2.071,2	3.204,5	3.639,9	3.986,6	4.166,0	4.582,6	4.926,3	5.172,6
Bedrijfskosten	42.159,0	69.979,0	89.817,9	103.161,8	113.308,0	124.512,5	133.801,2	140.483,7
Aankopen handelsgoederen	40.370,3	67.318,5	86.664,8	99.664,5	109.631,0	120.594,1	129.638,6	136.120,6
Diensten en diverse goederen	1.788,7	2.559,4	3.124,0	3.477,7	3.662,1	3.901,9	4.149,0	4.353,5
Waardeverminderingen op voorraden, biu en handelsvorderingen		101,1	29,1	19,5	15,0	16,5	13,6	9,7
Bedrijfswinst	282,5	544,0	486,9	489,3	488,9	664,2	763,7	809,4
Financiële opbrengsten	0,4	0,7	-	-	-	-	-	-
Financiële kosten	2,9	2,6	4,3	5,0	5,5	6,0	6,5	6,8
Winst voor belastingen	280,1	542,1	482,5	484,4	483,5	658,2	757,2	802,6
Belastingen op het resultaat	73,9	166,8	127,9	126,0	124,6	168,7	192,7	203,1
Winst van het boekjaar	206,1	375,3	354,6	358,4	358,9	489,5	564,5	599,5

11.2 Geprojecteerde balans

	2023	2024	2025 Exp	2026 Exp	2027 Exp	2028 Exp	2029 Exp	2030 Exp
Financieel vaste activa	203	203	203	203	203	203	203	203
Werken in uitvoering	0	0	0	0	0	0	0	0
Vorderingen	9.923	13.463	15.433	17.748	19.523	21.476	23.086	24.241
Cash	150	118	714	832	993	1.279	1.681	2.167
TOTAAL ACTIEF	10.276	13.784	16.350	18.783	20.719	22.958	24.970	26.611
Kapitaal	706	707	707	707	707	707	707	707
Reserves / Overgedragen resultaat	938	1.314	1.668	2.027	2.386	2.875	3.440	4.039
Handelsschulden	6.526	8.534	9.840	11.303	12.416	13.643	14.662	15.394
Overige schulden	2.105	3.229	4.135	4.746	5.211	5.732	6.162	6.470
TOTAAL PASSIEF	10.276	13.784	16.350	18.783	20.719	22.958	24.970	26.611