



WHITEPAPER • 2026

Betaalmijlpalen en acceptatiecriteria

Werkdocument voor wie een
implementatiecontract inricht

Elf secties over het koppelen van betaling aan aantoonbare oplevering, met een uitgewerkte mijlpaalstructuur, voorbeeldformuleringen van acceptatiecriteria, en wat u nog kunt doen als er al gegund is.

Maurits den Dunnen

Interim projectleider en programmamanager
maurits@magnaintelligence.nl • 06-30816691
magnaintelligence.nl

HOE U DIT DOCUMENT GEBRUIKT

Gebruik sectie 3 tot en met 6 terwijl u het contract opstelt. Zit u al in een lopend traject, begin dan bij sectie 10.

Betaal op acceptatie, niet op oplevering ter acceptatie. Dat verschil van drie woorden is de kern van dit document.

1. WAT U KOOPT MET EEN BETAALSTRUCTUUR

Een betaalstructuur is geen financiële afspraak. Het is de enige plek in uw contract waar gedrag automatisch de goede kant op gaat zonder dat u erachteraan hoeft.

Betaalt u op de kalender, op bestede uren of op een percentage bij ondertekening, dan betaalt u voor inspanning. Betaalt u op aantoonbare oplevering, dan betaalt u voor resultaat. Een leverancier weet dan ook precies waar hij aan toe is; dit is geen wantrouwen maar duidelijkheid.

2. DE DRIE ONDERDELEN VAN EEN MIJLPAAL

Leg per mijlpaal deze drie dingen vast. Ontbreekt er één, dan is het geen mijlpaal maar een datum.

HET PRODUCT

Wat wordt er opgeleverd, met verwijzing naar genummerde eisen uit het Programma van Eisen.

ZO WEL

"De inrichting waarmee de eisen PR-001 tot en met PR-042 aantoonbaar werken in de acceptatieomgeving."

ZO NIET

"Oplevering fase 2, inrichting."

HET ACCEPTATIECRITERIUM

Hoe stelt u vast dat het klopt. Kies uit drie vormen: een testscenario dat slaagt, een demonstratie in de acceptatieomgeving met uw gegevens, of een document dat aan een vooraf beschreven inhoudsopgave voldoet.

RODE VLAG

De formulering "naar tevredenheid van opdrachtgever" verplaatst de discussie naar het moment dat u hem het minst kunt gebruiken. Bij een geschil staat een rechter er ook niets mee aan.

HET BEDRAG EN HET MOMENT

Het percentage van de totale opdrachtsom, en de termijn waarbinnen wordt betaald ná schriftelijke acceptatie.

3. EEN WERKENDE MIJLPAALSTRUCTUUR

Deze verdeling werkt bij implementaties van gemiddelde omvang. Pas de percentages aan, maar houd de volgorde aan.

MIJLPAAL 1, TIEN PROCENT

Een goedgekeurd inrichtingsontwerp dat herleidbaar is naar het Programma van Eisen. Acceptatie: het ontwerp benoemt per eis hoe eraan wordt voldaan, en u heeft schriftelijk vastgesteld dat de vertaling klopt.

MIJLPAAL 2, TWINTIG PROCENT

Een werkende testomgeving waarin de kernketen doorlopen kan worden. Acceptatie: uw key users lopen de keten door met eigen gegevens, inclusief twee uitzonderingsroutes.

MIJLPAAL 3, TWINTIG PROCENT

Geslaagde ketentesten met de omliggende systemen. Acceptatie: de vooraf vastgelegde testscenario's zijn uitgevoerd en de bevindingen van zwaarte 1 en 2 zijn opgelost.

MIJLPAAL 4, TWINTIG PROCENT

Geslaagde acceptatietest door key users, niet door de leverancier. Acceptatie: schriftelijke acceptatie door de proceseigenaren.

MIJLPAAL 5, TWINTIG PROCENT

Golive plus een stabilisatieperiode van een vooraf afgesproken lengte zonder blokkerende bevindingen.

MIJLPAAL 6, TIEN PROCENT

Overdracht aan beheer, inclusief documentatie, kennisoverdracht en een werkende beheerprocedure.

Die laatste tien procent is het belangrijkste bedrag in de hele structuur. Het is het enige wat ervoor zorgt dat documentatie en overdracht daadwerkelijk gebeuren in plaats van te verdampen zodra het team op het volgende project zit.

4. ACCEPTATIECRITERIA FORMULEREN

Schrijf ze zo dat een buitenstaander kan vaststellen of eraan voldaan is.

ZO WEL

"Betaling van mijlpaal 3 volgt binnen dertig dagen nadat opdrachtgever schriftelijk heeft vastgesteld dat de testscenario's behorend bij eisen PR-001 tot en met PR-042 zijn geslaagd in de acceptatieomgeving, waarbij geen bevindingen van zwaarte 1 of 2 openstaan."

ZO NIET

"Betaling van mijlpaal 3 volgt bij oplevering van fase 2."

Leg ook vast wat er gebeurt als u niet binnen een afgesproken termijn accepteert of afwijst. Zonder die clausule kunt u een leverancier onbedoeld laten wachten, en dat is een reëel argument in zijn voordeel.

5. TOEZEGGINGEN DIE PAS LATER WAAR WORDEN

Soms doet een leverancier een belofte die op moment van tekenen nog niet is ingelost. Een certificering die eraan komt, functionaliteit in een volgende release, een koppeling die nog gebouwd moet worden.

Behandel die altijd op dezelfde manier: koppel er een betaalmoment aan dat ná de door de leverancier zelf genoemde datum ligt.

Bij een traject waarin ISO 27001-certificering als harde eis in het Programma van Eisen stond, bleek de leverancier nog niet gecertificeerd. Wel onderweg. Wij hebben de slotbetaling bewust achter zijn eigen certificeringsdeadline geplaatst. Daarna hoefde er nooit meer achteraan gebeld te worden.

6. CONSEQUENTIES BIJ HET NIET HALEN VAN EEN TERMIJN

Een afspraak zonder gevolg is een intentie. Leg per categorie vast wat er gebeurt.

- Overschrijding van een opleverdatum: een korting per week, met een maximum, en een moment waarop u mag ontbinden.
- Structureel niet halen van reactietijden: een gesprek op directieniveau binnen tien werkdagen, en daarna een boete of ontbindingsrecht.
- Vervanging van sleutelpersonen zonder melding: het recht om de vervanger te weigeren.

RODE VLAG

Bij een uitbesteding die drie jaar liep zonder resultaat waren alle afspraken over doorlooptijden en gesprekskwaliteit netjes vastgelegd. Aan geen enkele hing een consequentie. Escaleren had daardoor geen effect; er was niets om mee te escaleren.

7. DE WIJZIGINGSPROCEDURE

Niet om wijzigingen tegen te houden, maar om ze zichtbaar te maken.

Leg vast dat elke wijziging schriftelijk wordt vastgelegd met prijs, gevolg voor de planning en handtekening van beide kanten, voordat het werk begint. Houd een doorlopend register bij.

Dat register is het geheugen van uw project. Bij de evaluatie is het het enige document dat laat zien waarom het budget is gegaan zoals het is gegaan.

8. EXIT

Regel dit bij het tekenen, want daarna wil niemand er meer over praten.

- In welk formaat krijgt u uw data, en binnen welke termijn na opzegging.
- Welke documentatie hoort daarbij.
- Tegen welk tarief verleent de leverancier medewerking aan een overgang naar een andere partij.
- Wat gebeurt er met licenties en met gegevens bij subverwerkers.

Vraag in de offertefase om een voorbeeldexport. Een leverancier die geen formaat kan noemen, heeft er niet over nagedacht of wil het niet zeggen.

9. WAT U VASTLEGT OVER DE DIENSTVERLENING ZELF

De meeste contracten regelen alleen de oplevering. Regel ook hoe er wordt samengewerkt.

- Reactietijden per zwaarte van een melding, en wat "gereageerd" betekent.
- Beschikbaarheid van sleutelrollen, in uren per week.
- Vaste contactmomenten, en wie er namens de leverancier aanschuift.
- Rapportage: wat, hoe vaak, en op basis van welke bron.

10. ALS ER AL GEGUND IS

Dit is het meest voorkomende geval, en het is minder hopeloos dan het lijkt.

Lees het gunningsdocument door met één vraag: welke aanname staat hier die niet klopt. Verzamel ze, en beoordeel per aanname wat er gebeurt als hij niet klopt.

Voer het gesprek vanuit die inhoud. Niet vanuit de onderhandelingspositie, en niet vanuit het verwijt dat er iets is misgegaan bij de aanbesteding.

Bij een gegunde Europese aanbesteding voor een CRM-platform trof ik een gunningsdocument aan vol aannames en met betaalvoorwaarden die ongunstig uitpakten. Het gesprek dat volgde leverde een aangescherpt contract op, met behoud van een goede werkrelatie. De reden dat het werkte: het ging over welke aanname niet klopte en wat dat zou kosten, en over niets anders.

Een gegund contract voelt als een gepasseerd station. Het is het laatste moment waarop u invloed heeft zonder dat het meerwerk heet.

11. CHECKLIST

- Heeft elke mijlpaal een product, een acceptatiecriterium en een bedrag?
- Verwijzen de acceptatiecriteria naar genummerde eisen?
- Volgt betaling op schriftelijke acceptatie, en is de acceptatietermijn tweezijdig vastgelegd?
- Ligt er een bedrag ná de overdracht aan beheer?

- Hangt aan elke toezegging die later waar wordt een betaalmoment daarna?
- Heeft elke afspraak over termijnen en kwaliteit een consequentie?
- Bestaat er een wijzigingsprocedure met prijs, planningsgevolg en handtekening?
- Is exit geregeld met formaat, termijn en tarief?
- Staat de dienstverlening zelf beschreven, niet alleen de oplevering?
- Is vastgelegd wat er gebeurt bij vervanging van sleutelpersonen?