

Do's en don'ts bij uitbesteden backoffice

Veel flexorganisaties hebben voordeel van het uitbesteden van hun backoffice. Het levert ze onder andere meer focus op klant en kandidaat op. Waarmee moet je allemaal rekening houden als je zo'n overstap naar een backoffice-dienstverlener overweegt?

Tekst: Paul Poley

De Flexmarkt Omzetranglijst 2023 maakte onomstotelijk duidelijk dat backoffice-dienstverleners groeien. In 2022 was de gezamenlijke groei van HRM- en backoffice-partijen 12,3 procent ten opzichte van 2021, zie kader. In de markt blijkt grote behoefte aan dergelijke diensten. "Het uitbesteden van je backoffice kan veel voordelen hebben", zegt Abby Lempers, mede-eigenaar van het flexbureau Lempers Select dat vijf jaar bestaat. "Je profiteert van de schaalgroottes van de backoffice-partij. Zij zijn helemaal gefocust op backoffice, hebben ingerichte systemen en gestroomlijnde processen. Zelf kun je zo instappen. Daardoor kun je als flexbureau alle aandacht geven aan klanten en kandidaten, in ons geval voornamelijk in de logistiek, productie, bouw en techniek. Dat is ook wat we wilden toen we ons bedrijf startten, in plaats van ons bezighouden met verloningen en cao's." Tamer Kasoglu, eigenaar van het op technici gerichte Flex Technique, sluit zich bij Lempers aan. "Aan een goede backoffice-partij uitbesteden geeft rust. Je weet dat alles juridisch is afgedekt, dat ze alle benodigde kennis in huis hebben en dat de risico's bij hen liggen. Ook levert uitbesteden je meer focus op je frontoffice op."

Scherpe inkoopvoordelen

Nota bene Gert-Jan Butter, directeur-eigenaar van backoffice-dienstverlener Flexpedia, plaatst wel een paar belangrijke kanttekeningen. "In mijn optiek betekent dit niet dat elk uitzendbureau zijn backoffice zou hoeven uitbesteden. De grootste partijen, zoals Randstad maar ook de vele uitzendbureaus daar net onder, bijvoorbeeld die met ongeveer 800 uitzendkrachten, kunnen de backoffice prima zelf doen. Voor alle flexbureaus daar weer onder kan het wel interessant zijn." Zelf mikt hij op klanten



die tussen de 50 en 300 uitzendkrachten hebben. Daar komt volgens Butter nog eens een groot nadeel van uitbesteden van de backoffice bij. "De omzet

gaat dan juridisch gezien over de boeken van de backoffice-dienstverlener. Je omzet als flexbureau krijgt dus een flinke knauw. Al zijn wij momenteel bezig met

DE GROEI VAN BACKOFFICE

Staff Capital plus 18,6 procent, BAS HR plus 31,6 procent en Backoffice maar liefst plus 60,9 procent. De omzetgroei van HR- en backofficedienstverleners in 2022 was ronduit stevig. In de Flexmarkt Omzetranglijst 2023 lieten de gezamenlijke services HRM en Backoffice een groei zien van 12,3 procent ten opzichte van een jaar eerder. Ook Flexpedia, dat in dit artikel aan het woord komt, kent al heel wat jaren groei. "Eigenlijk vooral sinds we ons zijn gaan specialiseren in backoffice-dienstverlening," zegt Gert-Jan Butter. "Tot die tijd was het hard werken om nieuwe klanten binnen te halen. Sindsdien groeien we elk jaar flink. Om het in uren uit te drukken: in 2017 verloonden we zo'n 1,2 miljoen uitzenduren. Dit jaar, 2023, stevenen we af op een verloning van 5 miljoen uitzenduren."

een propositie waarbij backoffice-dienstverlening kan worden uitbesteed met behoud van eigen omzet. We zien de vraag naar deze vorm van dienstverlening toenemen."

Uiteraard onderschrijft Butter verder de vele voordelen die uitbesteden kan hebben. De scherpe inkoopvoordelen, vooral vanwege de vaak lagere premie voor het eigenrisicodragerschap voor de Ziekwet, de specialistische kennis, de mogelijkheden tot voorfinanciering. En het uit handen nemen van allerlei administratieve rompslomp. "Je begint immers niet een flexbureau om je met allerlei wetten en regels bezig te houden. Met Flexpedia bieden we flexbureaus een one-stop-shop met alle software in één portaal, waarmee we die bureaus compleet kunnen ontzorgen en risico's uit handen nemen. Dat alles met persoonlijke service – dus geen ticketsysteem – en eerlijke, transparante tarieven. Let op: dit betekent zeker niet dat we foutloos zijn, maar wel dat we gemaakte fouten voor onze klanten ook weer oplossen."

Het beste moment

Voor bestaande uitzendbureaus die twijfelen en uitbesteding van de backoffice sterk overwegen, is het goed te weten wat er allemaal bij zo'n eventuele over-

stap komt kijken. De basisvraag: is er een ideaal moment voor een overstap? Butter: "Je kunt het beste als starter je backoffice uitbesteden, want je krijgt dan ineens te maken met allerlei kosten en administratieve handelingen. Zoals de G-rekening, een kredietverzekering, een verloningspakket, et cetera. Als je al wat langer bestaat, hangt het van veel factoren af wanneer een overstap het handigst is." Een goed moment kan volgens Butter zijn als er één of twee van je belangrijkste backofficemedewerkers vertrekken. Of als je een flinke groei verwacht, waardoor je een financieringsuitdaging krijgt. Een laatste voorbeeld is wanneer je plotseling te maken krijgt met een hoge premie voor de Ziekwet.

Selecteren

Een overstap bestaat uit verschillende fases. Om te beginnen ga je een backoffice-dienstverlener selecteren. Daarbij zijn er keuzes te over. "Natuurlijk is het tarief belangrijk, maar dat is niet allesbepalend", zegt Kasoglu. "Kijk vooral kritisch naar wat een partij je daar allemaal voor biedt." Ook volgens Lempers moet je je niet blindstaren op een lage factor. "De dienstverlening is daar dan vaak ook naar. Er zijn zat kleine partijen met mooie salespraatjes, maar in mijn ogen is het be-

ter te kiezen voor een gerenommeerde organisatie. Zoals wij eerder dit jaar hebben gedaan door met Flexpedia in zee te gaan. Voor ons moeten ze ruim 8.000 uren verlonen en dat is nogal wat. Daar mag best een wat hogere factor tegenover staan. Je wilt niet te maken krijgen met boze kandidaten die op hun salaris zitten te wachten. Of die zelfs uit onvrede bij je vertrekken. Het moet goed geregeld zijn."

Lempers geeft toe dat ook het uitbesteden aan een grotere partij lang niet altijd gemakkelijk is. "Ik zie mijn bedrijf als mijn levenswerk en ik maak dat grotendeels afhankelijk van Flexpedia. Dat is spannend en soms wel eens moeilijk. Dan zou ik bijvoorbeeld dingen net even wat anders hebben gedaan. Ik begrijp het vaak overigens wel, want het is inherent aan een backoffice-dienstverlener dat ze wat meer risicomijdend zijn. Zoals het eigen is aan salesmensen zoals wij om juist wat meer risico te nemen."

Goede service

"De combinatie van tarivering en voorwaarden is een belangrijke om op te letten als je gaat selecteren", zegt Gert-Jan Butter. "Is alles goed afgedekt? Niet alleen het ziekterisico, maar bijvoorbeeld ook de feestdagen. Is er sprake van een



bonus-malusregeling bij ziekte aan het eind van een jaar? Kun je verder niet worden verrast door allerlei facturen achteraf? Hoe zit het met de LIV? De LIV, het lage-inkomensvoordeel, is een regeling – die overigens in de komende jaren wordt afgeschaald – waarbij flexbureaus een belastingvoordeel kunnen genieten voor uitzendkrachten die een laag loon verdienen. “Bij het uitbesteden van je backoffice kun je dit voordeel zomaar kwijt zijn. Bij Flexpedia hebben we ervoor gekozen dit geld eerlijk aan de flexbureaus terug te geven.” Ook de mate van service is een factor die je zou kunnen meewegen bij je verkenning. Butter: “Prijs en risico zijn weliswaar veelvoorkomende criteria bij een keuze, ook de service van een backoffice-dienstverlener kan toegevoegde waarde bieden. Kies je voor een backoffice-dienstverlener die je telefonisch niet te

pakken krijgt en waarbij je tickets in een systeem moet schieten? Of een partij die zijn binnendienst heeft opgedeeld in een eerste en een tweede lijn, zodat je niet direct iemand te pakken krijgt die je meteen verder kan helpen? Of kies je juist voor persoonlijke service en vaste contactpersonen, waarbij je met één telefoontje verder komt?”

Aandachtspunten

Kasoglu heeft zich met Flex Technique aangesloten bij Backoffice. Hij vindt dat communicatie en service daar prima geregeld zijn. “Voor mij waren dat concrete aandachtspunten bij het kiezen van een backoffice-dienstverlener. Toen ik ergens op een website zag staan dat ik vragen alleen via de mail kon stellen, haakte ik meteen af. Ik verwacht een dienstbare houding van een backoffice-

partij. Dat ik snel en duidelijk antwoord krijg op eventuele vragen. Mag iets wel of niet, en hoe is dat onderbouwd?”

Als je eenmaal een keuze hebt gemaakt, reken dan op een implementatieproces van een x-aantal weken. “De duur hangt sterk af van het volume van de klant, en van de soort uitzendkracht, fase A, B of C. Grofweg kunnen wij bij een klant met 10 uitzendkrachten in fase A alles in een week operationeel hebben. Bij een grote klant met 200 mensen in fase B of C ligt dat anders. Die personeelsdossiers zijn vaak complexer. Gelukkig hebben we daarvoor een draaiboek, waardoor dit hele proces zes weken kost.” Zeker voor dergelijke grote flexbureaus heeft de implementatie dan ook serieus te nemen aandachtspunten.

Leergeld

“Zorg ervoor dat je alle data goed op orde hebt”, zegt Butter. “In het verleden hebben wij op dit gebied zoveel leergeld betaald dat we onszelf nu ‘lefdovol streng’ noemen. Als we veel uitzendkrachten uit fase B of C overnemen, roepen we klanten voor de implementatie op om relevante data op een rijtje te zetten: heb de laatste loonstroken van je uitzendkrachten paraat en geef goed inzicht in ieders arbeids- en pensioenverleden. Alleen als je dit soort valkuilen ontwijkt, kan een implementatieproces soepel verlopen en is je uitbestede backoffice snel operationeel.” **X**

GOUDEN TIP

Wat is nu de allerbelangrijkste tip voor flexbureaus die een overstap overwegen? Kasoglu, Lempers en Butter zijn unaniem: ga een vrijblijvend gesprek aan met een backoffice-dienstverlener. “Tijdens een kop koffie krijg je goed zicht op alle voor- en nadelen. Bovendien merk je of je een goede klik hebt met de betreffende partij”, zegt Kasoglu. Realiseer je ook hoeveel stress een goede backoffice-dienstverlener je kan besparen. Lempers: “Als we alles zelf zouden doen, zou onze omzet misschien wel flink toenemen, maar zou ik ook veel slapeloze nachten krijgen.” Als je op gesprek gaat, zorg dan wel dat je je eigen cijfers goed paraat hebt, vult Butter aan. “Bij ons geldt dat we dan heel fijnmazig kunnen uitrekenen wat een overstap je gaat kosten en gaat opleveren. Je weet dan exact wat je marge wordt.”