

Stilte rond outsourcing is slechts schijn

Accountants zetten voorzichtige buitenlandse schreden

Christien Nuboer

Het fenomeen doet zich in de IT-branche al twintig jaar voor, maar accountantskantoren zetten pas de eerste omzichtige stapjes. Outsourcing; het lijkt ook voor de accountancymarkt onafwendbaar maar het blijft wel akelig stil. Het argument dat het veelal vertrouwelijke informatie van klanten betreft waar je omzichtig mee om moet gaan, wordt in ieder geval door aanbieders als eerste van tafel geveegd. En na doorvragen blijkt er achter de schermen ook wel degelijk beweging in de markt te zitten. Alleen houden alle gebruikers dat angstvallig geheim.

HALF DECEMBER 2007 publiceerde *Computable* een onderzoek van Eurostatt, het statistiekbureau van de EG, waaruit blijkt dat bijna de helft van de Europese bedrijven zijn IT in 2006 uitbesteedde. Dat geeft aan hoe hard outsourcing in de IT zich in 20 jaar tijd heeft ontwikkeld.

Paul Tjia van GPI Consultancy adviseert al ruim tien jaar over offshoring in de IT. Volgens hem ligt er een aantal redenen aan offshoring ten grondslag. 'Allereerst is daar het kostenaspect. Hoewel daar wel een bepaalde schaalgrootte bij hoort en het vanaf 20% loonkostenverschil pas lijkt te lonen door de benodigde extra activiteiten van overhead en de vertaalslag. Maar de landen waarnaar we offshoren zijn ook niet gek, waardoor de loongrens steeds weer verschuift, omdat zij uiteindelijk ontdekken hoe goedkoop ze zijn en de prijs opschroeven.' Tjia, die al heel wat landen heeft be-

zoekt, ontdekt steeds nieuwe mogelijkheden en tipt nu Noord-Korea, Turkije en Colombia als veelbelovend voor IT.

Flexibel

Een andere reden voor outsourcing, die ook de accountantsbranche zeker zal aanspreken, is het verkrijgen van 'extra handen'. Want klinkt het niet ide-

'Er moet wel een zekere mate van continuïteit in het werk zitten om de kwaliteit te waarborgen.'

aal in deze tijd van krapte op de arbeidsmarkt dat je (tijdelijk) kunt terugvallen op personeel aan de andere kant van onze aardbol? Hierbij speelt het tijdsaspect een positieve rol. Immers, iets dat

je aan het eind van de dag verstuurt, kan de volgende morgen kant-en-klaar retour zijn. En of je het nou oostwaarts of westwaarts uitbesteedt, zij werken terwijl wij slapen.

Overigens erkennen aanbieders van offshore-mogelijkheden dat er wel een zekere mate van continuïteit in het werk moet zitten om de kwaliteit te waarborgen. Dat kennis op peil moet worden gehouden, verschilt niet ten opzichte van (uitbesteden in) Nederland. Maar, zo legt Tjia uit: 'Het is in India op dit moment 'cool' en in om werkzaam te zijn als IT'er. Zo iets als dat daar vroeger gold voor het beroep van arts. En voor vrouwen geldt het al helemaal als een ideaal beroep.' De aanbieders die met India werken, bevestigen stuk voor stuk Tjia's verhaal.

Groot en klein

De ervaring leert dat wat hier niet werkt, daar ook niet werkt. Het is niet zo dat

een ongestructureerd kantoor door outsourcing meer gestructureerd kan gaan werken. Tjia: 'De uitbesteder moet heel helder hebben wat hij binnen welk proces wil isoleren en uitbesteden. Bovendien is het handig als de complexiteit in de beginfase beperkt is.'

'De ervaring leert dat wat hier niet werkt, daar ook niet werkt.'

Tjia bestrijdt dat offshoring alleen voor grote bedrijven is weggelegd. 'Op onze reis naar Nepal medio 2006 werden we vergezeld door een klein IT-bedrijf met 5 man. Inmiddels is dit bedrijf, dat als hoofdactiviteit IT heeft, gegroeid naar 10 man in Nederland en nog eens 50 in Nepal.'

Tjia is er van overtuigd dat kleine bedrijven die niet zo veel mensen of geld vrij kunnen maken voor projecten, juist meer baat hebben bij extra capaciteit op verzoek in het buitenland. Inmiddels brengt Nepal een van de risico's van offshoring aan het licht, namelijk het landenrisico, oftewel een instabiele politiek die zijn schaduw vooruit werpt.

Ervaring

Bij accon avm hebben ze de eerste stappen in het outsourcingtraject richting India gezet. Ko Moerdijk, Marktdirecteur MKB, is binnen accon avm belast met de begeleiding en omschrijft het outsourcen als een 'assistent op afstand'. 'Dat betekent dat de informatieoverdracht op dezelfde manier plaatsvindt alsof je een assistent op kantoor aanspreekt, je moet dus heel compleet aanleveren.' Communicatie gebeurt via een portal en er is nog niemand van accon avm zelf in India geweest. Ze werken met een tussenpersoon die in een presentatie contact via een webcam met de 'assistent op afstand' bewerkstelligde. Moerdijk legt uit dat alle voorkomende werkzaamheden, zoals financiële

Dezelfde taal spreken

Blijft nog het taalprobleem dat volgens Tjia een bottleneck vormt. 'Maar ook software-ontwikkeling, dat juist meer in iemands hoofd plaatsvindt en daarna in het Engels aan de ontwikkelaar moet worden uitgelegd, bleek mogelijk. Nou ben ik niet zo bekend met accountantsdiensten, maar dat lijkt me toch nog makkelijker uit te besteden.' Dat laatste gaat op als we het hebben over het inboeken van bonnen/facturen en dergelijke. Maar het traject daarna, een jaarrekening opstellen, ligt toch wel wat ingewikkelder. Tjia signaleert een groeiend aantal Nederlandstalige aanbieders, waaronder bijvoorbeeld teruggekeerde Turken en Marokkanen. Speciaal in accountancy gespecialiseerd en met een Nederlandstalige backoffice zijn er partijen als BudgetBoekers (Zuid-Afrika) en de TR Financiële Adviesgroep (Suriname). Amicorp, Bluzor en Tradman geven aan dankzij een speciaal vertaalproces geen taalprobleem met India te ondervinden. Ze werken allemaal met een virtueel team en met dezelfde software als in Nederland.

Werkwijze

Alle aanbieders geven aan dat ze betrouwbaarheid kunnen garanderen door documenten niet fysiek de we-

verantwoordingen, waaronder het samenstellen van de jaarrekening, naar India gaan. 'De werkzaamheden die worden uitbesteed, zijn vrij algemeen en kunnen zowel voor een agrarische klant als voor een detailhandel zijn. Ze moeten uiteraard wel enige omvang hebben.'

Moerdijk verwacht dat het op termijn als het eenmaal goed loopt, wel kostenvoordeel op zal leveren. 'De belangrijkste reden voor ons om er mee te beginnen, is personeelstekort.' In India werken allemaal accountants die in Nederland een aanvullende opleiding Nederlandse regelgeving hebben genoten. Het taalprobleem wordt volgens Moerdijk goed ondervangen door een vertaalproces.

reld over te laten gaan. Meestal hebben de verwerkers twee beeldschermen op hun bureau staan, waarbij ze in de ene computer kunnen 'kijken' en in de andere 'verwerken'. Net als dat bij due diligence-trajecten al gebruikelijk is, wordt kopiëren door technische foutjes uitgesloten. Aan kennis ontbreekt het ook niet. Wat Tjia al aangaf, dat Indiërs graag willen werken en leren, bevestigt De Jong. 'Opleiding vormt geen enkel probleem. Daarnaast halen wij de in India afgestudeerde accountants ook nog eens drie maanden naar Nederland om ze bekend te maken met de wet- en regelgeving hier.'

En Marco Freriksen van Bluzor: 'De processen daar zijn zo ingericht dat ze met Nederlandse documenten kunnen werken. Wij trainen de mensen in India zelf in de Nederlandse regels en laten ze nog twee weken bij een nieuwe klant stage lopen om vertrouwd te raken met de klantspecifieke methodieken en templates. Nieuwe medewerkers in India worden door hun team ingewerkt. Elk team in Bluzor werkt conform de methodiek van de klant, dat bedoelen we met onze 'virtueel team-aanpak'. Wij passen ons aan de klant aan. Volgens mij garandeert dat, dat we future-proof zijn.'

Hard lopen

Maar als het goedkoper en efficiënter is, waarom dan toch nog die ogenschijnlijke radiostilte? Terwijl de aanbieders aangeven dat ze al een behoorlijk aantal projecten hebben lopen, is er – op accon avm na – geen een kantoor dat toegeeft het outsourcingtraject te zijn ingegaan.

'De processen daar zijn zo ingericht dat ze met Nederlandse documenten kunnen werken.'

Zowel Jan Wietsma van Full Finance, Marco Plas van Amicorp als Jonathan de Jong, commercial director van Tradman, wijten het aan 'niet het achterste

van je tong te willen laten zien'. Niet ten opzichte van je concurrenten, maar ook niet naar je klant toe, die meteen om een lagere rekening gaat vragen.

Amicorp BPO Service opereert internationaal met 27 kantoren in 24 landen vanuit 1 global delivery center in India. Marco Plas van het bedrijf signaleert een toenemende belangstelling voor outsourcing vanuit de accountantskantoren, maar merkt dat vooral de schaalgrootte van Amicorp de koudwatervrees bij de Nederlandse klant wegneemt. 'We doen op dit moment onder andere zaken met drie kantoren uit de toptien en we merken dat vooral onze ervaring en schaalgrootte hun beleving van continuïteit en kwaliteit ondersteunt.'

Ook De Jong van Tradman bevestigt contacten die hij onderhoudt met kantoren in Nederland. 'Van de toptien samenstelpraktijken in Nederland doen we met meer dan 50% zaken. Hetzij in een proeffase, hetzij al een stap verder, als klant.' De Jong legt uit dat een proef bestaat uit 4 weken schaduwdraaien en een pro forma factuur of 3 maanden 2

Bedrijfsnaam	Land van outsourcing	Voordelen volgens bedrijf	Website
Amicorp BPO Services	India	Kwalitatief hoogwaardig en flexibel arbeidspotentieel tegen lage kosten	www.amicorp-bpo.com
Bluzor	India	Kwaliteit, virtueel team-aanpak, hoog kennisniveau	www.bluzor.com
BudgetBoekers	Zuid-Afrika	Nederlandstalig; boekhoudfabriek	www.budgetboekers.nl
Tradman	India	Kostenaspect, hoog kennisniveau	www.tradmancorp.com
TR Financiële Adviesgroep	Suriname	Nederlandstalig en bekend met onze boekhoudregels	www.trgroep.nl

fte in India aan het werk zetten en bij een positief resultaat opschalen. 'Overigens hadden wij verwacht dat het gezien de krapte op de arbeidsmarkt en het aantal openstaande vacatures bij accountantskantoren harder zou lopen. Als je bedenkt dat onze grootste klant in 2008 per maand slechts met 20 fte wil opschalen, is dat aan de lage kant.' Tradman, dat al ervaring heeft met het outsourcen van trustactiviteiten, maakt zich overigens over

de omzet geen zorgen. De Jong: 'Het gevaar van opdrijvende prijzen hebben we geanalyseerd en we verwachten dat het nog jaren duurt voordat India ons prijsniveau heeft geëvenaard. Ze zijn natuurlijk ook niet gek en voelen door concurrentie in de vooral onafgebroken stroom outsourcing uit Amerika dat de prijzen onder druk staan.' Overigens zal de invoering van XBRL naar verwachting een gedeelte van het outsourcen overbodig maken. **An**

SOLLICITEER NAAR DE JUISTE KANDIDAAT

THEMANUMMER ARBEIDSMARKT

Reserveer vóór 29 februari

U wilt zich profileren als werkgever, recruiter of als opleider? Het begint bij gezien worden door accountancyprofessionals die toe zijn aan een volgende stap in hun loopbaan. En wel het liefst in de juiste context. Het themanummer Arbeidsmarkt dat op vrijdag 7 maart verschijnt, biedt u hiertoe de ultieme kans. Wilt u meer informatie of direct reserveren? Bel of mail dan Gerdien Ruitenbeek: (0570) 64 74 52, adverterenfiscaal@kluwer.nl.

AccountancyNieuws
SNEL EN COMPLEET GEINFORMEERD

3-WERELDIJKS VAKBLAD ONLINE EVENTS