



Visie op outsourcing of outtasking?

Het uitbesteden van geautomatiseerde processen en denkkracht is een ingrijpende verandering in de organisatie. Bij de start van een dergelijk proces is het van belang om goed na te denken over de reden van outsourcing. Immers outsourcing moet ondersteunend zijn aan de bedrijfsstrategie.

Cruciaal bij outsourcing is dat de verdeling van verantwoordelijkheden en bevoegdheden goed geregeld wordt in termen van afgesproken resultaten en kwaliteit van de output. In de ideale situatie worden contracten, SLA's en de daarbij behorende prijsafspraken pas definitief ondertekend op het moment dat de outsourcing bijna afgerond is. Ook het behoud van de expertise over de eigen bedrijfsprocessen op lange termijn en een partner is business relatie zijn essentieel.

Vaak wordt voor outsourcing gekozen, omdat de intern verantwoordelijke afdeling onvoldoende presteert of te hoge kosten heeft. Als men echter kiest voor een externe situatie ter vervanging van de interne afdeling zonder ook het proces te verbeteren, zal dat zonder meer leiden tot een verhoging van overheadkosten. Dan is outtasking vaak een betere optie. De leverancier levert in dat geval niet volgens een langjarig contract, maar via een overeenkomst waarin optimalisatie is overeengekomen en waarbij voortschrijdend inzicht moeiteloos kan worden ingepast.

Ik heb brede ervaring als programma- en lijnmanager in complexe out- en insourcingsprogramma's in de publieke sector en bedrijfsleven opgedaan. Ik ben bekend met de belangen van de verschillende partijen in een outsourcingstraject, aangezien ik opdrachten vanuit verschillende rollen heb uitgevoerd.

Voor het waterleidingbedrijf Dunea heb ik op, een voor het bedrijf en medewerkers, succesvolle wijze een shared service center ingericht. Bij Dunea was ik verantwoordelijk voor de aansturing van GPR vanuit Dunea voor de systemen die de waterleidingbedrijven gezamenlijk hebben geoutsourceerd naar GPR. Bij Randstad HR was mijn opdracht cruciaal voor het voortbestaan van de organisatie, namelijk het fuseren van de processen en ICT van de opgekochte bedrijven. Verder was ik verantwoordelijk voor de verkoop van het kabelnet van Energie Delfland en de ontvlechting van dit bedrijfsonderdeel (Europese aanbesteding) en ben ik betrokken geweest bij vele andere in- en outsourcingstrajecten (www.Rabobank.nl/beleggen, Nuon Feenstra verwarming etc).

