

Krachtpatser in de luwte

Het is niet het meest sexy onderdeel van je uitzendbedrijf, maar misschien wel het belangrijkste: het backofficesysteem. Maar wat maakt een systeem goed?

Fons van Lier

Zonder goede backoffice kun je als uitzender de tent wel sluiten: een soepele en foutloze verloning, facturatie en personeelsadministratie zijn voor een goede bedrijfsvoering cruciaal. Dat klinkt vanzelfsprekender dan het is: in bijna geen andere sector zijn de eisen die worden gesteld aan de backoffice zo hoog als in de uitzendsector.

Dat heeft een heel logische reden, zegt Jan Beekman, partner van Mysolution. “De verloning is in de uitzendbranche elke week weer anders, omdat de uren en onkosten worden verwerkt die daadwerkelijk zijn gemaakt. Dat maakt de loonberekening van uitzendkrachten veel complexer dan die van vast personeel. Behalve dan in de zorg. Daar is het ook heel ingewikkeld. Het meest complex is dus flexpersoneel in de zorg.”

Stemmen met voeten

“Voor elk backofficesysteem is betrouwbaarheid en stabiliteit heel belangrijk”, stelt Paul van den Bosch. Foutloze verloning en facturatie zijn volgens de commercieel directeur van Pivoton cruciaal voor flexbedrijven. “Omdat de loyaliteit van flexkrachten over het algemeen niet al te groot is. Die stemmen dan met hun voeten.”

Maar het zijn niet alleen de vluchtige en constant veranderende arbeidsrelaties die het bouwen van een backoffice voor de uitzendbranche een helse klus maken. Het is ook de wetgeving. Bouwers van backofficesystemen kregen de afgelopen jaren flink wat wetgeving voor hun kiezen. Van den Bosch: “De complexiteit van wet en regelgeving binnen de flexbranche is groot en neemt alleen maar toe. Zie de invoering van de Wet arbeidsmarkt in balans, begin dit jaar. Dat heeft directe invloed op de flex en dus op ons. Aan ons

de schone taak om al die wetgeving zoveel mogelijk weg te automatiseren.” Dat is het ene jaar ingewikkelder dan het andere jaar. “Ook in het geval van de Wab hebben we dit zo kunnen automatiseren, dat de eindgebruiker geen directe kennis van deze wet nodig heeft. Met simpele procesvragen werkt hij automatisch conform wet- en regelgeving.”

Risico van het vak

“Binnen de uitzendbranche is het erg belangrijk om in te springen op wettelijke wijzigingen,” zegt ook Beekman. “Wij zijn daar dus scherp op. Het is dan ook de kunst om die wetgeving zo ver mogelijk en op tijd door de voeren in de applicatie. Tien tot twaalf jaar geleden was het goed genoeg om de belangrijkste onderdelen van een wet in het systeem te zetten, nu niet meer. Neem de transitievergoeding. Nu wordt

dat bedrag per persoon helemaal doorgerekend, elke dag opnieuw, zodat die vergoeding per flexkracht meeloopt in het systeem.” Het is maar een voorbeeld, zegt hij, dat aangeeft hoeveel werk er zit in op het oog simpele wetwijzigingen.

Wat ook scheelt, aldus Beekman, is het soort klanten dat je hebt als backofficeleverancier. “We hebben de afgelopen jaren een aantal grote namen als klanten gekregen en die stellen hogere eisen. Eerder gingen we bij een wetwijziging eens zitten en stelden onszelf de vraag: wat zullen we eens gaan doen? Nu komen juristen van zulke grote klanten over de vloer met een hele lijst eisen: dit moet erin en dat en dit.”

Rompslomp

Middelgrote en kleinere uitzendbedrijven zijn toch eerder verrast als ze horen wat

NMBRS WAAGT DE SPRONG

Toegang krijgen tot de markt voor backoffice-applicaties voor de uitzendbranche is nog niet zo eenvoudig, merkte ook Nmbrs. Het bedrijf staat bekend als een van de sterkste verloningsengines. Uitzendbureaus wilden daarom graag met Nmbrs in zee. Maar, geen verrassing, de ingewikkelde regelgeving en het karakter van de uitzendbranche bleken een flinke hobbel. Dus ging het een samenwerking aan met Tigris. Dit najaar, na drie jaar van voorbereiding en testen, was het dan eindelijk officieel: de payrollservice van Nmbrs is geïntegreerd met de uitzendsoftware van Tigris.

“Verloning is ons vak. Daar zijn we goed in,” verklaart Michiel Chevalier, mede-eigenaar en oprichter van Nmbrs. “Maar de moeilijkheid bij uitzenden is dat het veel meer is dan alleen bruto-netto. In deze branche is het bijvoorbeeld heel gevaarlijk als je de verkoop van uren niet koppelt aan de inkoop: als je mensen verloon, maar vervolgens niet goed factureert, heb je wel een probleem. Alles hangt heel nauw samen. En dan zijn er de drie partijen waarmee je te maken hebt: de opdrachtgever, de uitzender en medewerker.”

“Tigris is sterk in recruitment en wij dus in verlonen. Dat is nu aan elkaar gekoppeld. Tigris gebruikt allerlei bouwblokken, zoals onze payrollservice, en zet dat dan weg als één product. Kijk, niemand kan alles. Je moet altijd koppelen. Daarom zijn we met Tigris trots dat we de achterkant helemaal hebben verbonden met frontoffice. Er is nu een continue flow tussen front- en backoffice.”



er voortaan in het systeem zit. Beekman: “Dat is ook niet zo raar, want die hebben ook niet de kennis in huis om dat zelf te bedenken. Spelers uit de top 10 hebben permanent meerdere juristen aan het werk die hiernaar kijken. Zulke bedrijven kunnen zich geen fout permitteren, omdat hun reputatie op het spel staat. Die willen daarmee niet in het nieuws komen. Kleinere klanten zeggen eerder: het is het risico van het vak.”

Wat de backoffice van uitzenders ook niet overzichtelijker maakt, is dat er vaak verschillende bv’s vallen onder één uitzendorganisatie. “Zeker bij grotere uitzenders speelt dat”, legt Beekman uit. “In de ene bv zitten uitzendkrachten, in een andere gedetacheerden. En in de volgende vast personeel. Wordt er vanuit die verschillen-

de bv’s personeel aan elkaar uitgeleend, dan is het wel zo prettig dat het systeem zelf bedenkt: er moet nu een factuur van de ene bv naar de andere.” Maar dat moet dan allemaal geautomatiseerd worden. “Vroeger was dat niet altijd het geval. Dan had je situaties waarbij mensen die voor dezelfde holding werkten, niet op een bepaalde klus werden gezet omdat het te veel administratieve rompslomp met zich meebracht.”

Sturen op data

Er wordt dus steeds meer geautomatiseerd. Een andere belangrijke recente technische ontwikkeling is het analyseren van real time data, zegt Paul van den Bosch van Pivoton. “Daar is een enorme

technologische infrastructuur voor nodig. Zo kunnen klanten ook toewerken naar kunstmatige intelligentie. Want dat is de volgende stap: data gebruiken om voorspellingen te doen.”

Ook Beekman ziet die trend. “De afgelopen vier à vijf jaar zag je het belang van data groeien. Datastromen worden steeds groter en bedrijven willen er sneller op kunnen sturen.”

Van den Bosch ziet verder het fenomeen mobile first de laatste jaren sterk toenemen. “Mensen declareren via mobiel. Facturen inzien: idem. Alle informatie is zo altijd beschikbaar, op maat en in elke taal.” Ook dat vergt natuurlijk veel van een systeem.



Blijven focussen

Backofficesystemen zijn onder te verdelen in twee groepen: 'alles-in-één' ERP-pakketten, waar zoveel mogelijk functionaliteiten in één pakket verpakt zitten. En 'Best of breed' oplossingen, waarbij verschillende, losse - vaak specialistische - applicaties met elkaar kunnen worden geïntegreerd.

Kentro van Pivoton, gebouwd op het Outsystems platform, is de kern van een best of breed-systeem. "Het voorziet in optimale procesondersteuning in alle noodzakelijke werkzaamheden om kandidaten en inleners te koppelen. Tot en met de verloning en facturatie," zegt Van den Bosch. "Maar wij geloven niet in een systeem dat alles op het hoogste niveau doet. De ontwikkelingen gaan op veel fronten zo snel. Dat vraagt om continue ontwikkeling. Je moet je focussen om te blijven uitblinken. En dat vraagt weer om integratie met andere marktpartijen die op hun specifieke gebied excelleren. Zo wordt de gehele keten op het hoogste kwalitatieve niveau ingevuld."

Mysolution, dat een ERP-systeem biedt, bouwde een paar jaar terug zelf een nieuwe loonmodule. Daar werd door velen met verbazing op gereageerd. "Iedereen zei: 'Waarom? Het is de frontoffice waar alles nu gebeurt'", vertelt Jan Beekman. "Maar wij zagen dat de performance van loonberekening heel belangrijk is, juist om real time informatie te krijgen, maar dat die te wensen overliet. Het kostte meer-

dere seconden om een loonberekening te doen. Bij ons doe je nu meerdere loonberekeningen in een seconde."

Prima bij te houden

Beekman ziet geen probleem in het aanbieden van een ERP-backofficesysteem. "Nee, de ontwikkelingen gaan daar niet zo snel. Dat valt prima bij te benen. In de frontoffice, daar gaat het wel snel. En wij hebben recht van spreken: we bieden al vijftien jaar een volledige backoffice. Wij gebruiken daarbij een platform van Microsoft en focussen ons op de loonmodule, centraal beheer en de wettelijke wijzigingen binnen de branche. Dat is prima bij te houden."

Op de regel dat het moeilijk is in te breken in de markt voor backoffices voor de uitzendbranche, is AFAS Software de uitzondering. Het bedrijf biedt sinds 2017 een ERP-backofficesysteem voor deze branche, waar onder meer YoungCapital mee werkt. "Met verloning en facturatie hadden we natuurlijk al veel ervaring," vertelt productmanager Niels Vogel. "We hadden veel uitzenders als klant waarvoor we de interne verloning deden. Die vroegen ons keer op keer of we niet ook voor de uitzendbranche iets wilden bouwen. In samenwerking met YoungCapital hebben we dat toen tot een goed einde weten te brengen."

Geen concessies

Hoewel AFAS een ERP-systeem biedt, is Vogel wat genuanceerder over de dis-

cussie wat het beste is: alles-in-één, of een best of breed-systeem. "We hebben een enorm breed pakket. Aan de kwaliteit van verloning en facturatie doen we geen concessies. Dat is de kern: het vastleggen van prijsafspraken, kostprijsadministratie, enzovoort. Maar we bieden alle mogelijkheden om externe applicaties op ons systeem aan te sluiten. Sommige zaken hebben niet onze focus. Dus wil je op die gebieden meer dan wat wij kunnen bieden, dan kun je altijd een andere applicatie aan ons systeem koppelen." Alles draait dan wel op één centrale database. En AFAS heeft een partnernetwerk opgebouwd waarvan de applicaties zijn gecertificeerd, om de samenwerking nog makkelijker te maken. Vogel: "Maar onze webservices zijn voor iedereen koppelaar. Bij bijvoorbeeld het recruitmentproces zie je veel koppelingen ontstaan. We hebben daar goede partners bij gezocht. Je wilt tenslotte niet iedere keer het wiel opnieuw uitvinden." Voorlopig valt er op backofficegebied nog genoeg te verbeteren, meent Vogel. "In de uitzendbranche is een enorme druk op kosten, de marges zijn smal." Uitzenders willen hun backoffice dus nog veel verder automatiseren. "In het efficiënter maken van bijvoorbeeld de urenregistratie vallen nog genoeg slagen te maken. Zo zien we nog steeds Excel-documenten opduiken, die dan een organisatie rondgaan en handmatig gecontroleerd worden. Dat is echt een veelkoppig monster, daar blijf ik mij over verbazen." **X**