

Outsourcing-exit loopt uit op rechtszaak



Scheiden doet lijden. De druiven waren dubbel zuur voor Centric toen zij Insinger de Beaufort als klant erfde. Centric nam met Insinger een ontevreden klant van Ordina over, toen Centric in 2009 de activiteiten van Ordina op het gebied van business process outsourcing overnam. De afgesproken vernieuwing van de back-office door Ordina vanaf 2005 was volgens Insinger mislukt. Zo zouden e-mails verdwijnen en beleggingsrapportages niet actueel zijn. Eind 2009 beëindigde Insinger de BPO wegens wanprestatie. Hiermee was Centric een 'mooie' klant uit haar overnameportfolio kwijt.

Insinger vorderde vervolgens in rechte schadevergoeding van Centric over de 'Ordina-tijd'. Daarnaast vorderde Insinger terugbetaling van de kosten van de medewerking - door Centric zelf - aan het exit-traject. Het betrof migratiewerkzaamheden door Centric naar een nieuw systeem. Dit laatste schoot Centric volledig in het verkeerde keelgat. Het bedrijf schortte zijn migratiewerkzaamheden op.

Insinger op zijn beurt spande een kort geding aan tegen Centric, om medewerking aan de exit af te dwingen. Het geding vond plaats op 12 februari 2010. Insinger gaf aan een spoedeisend belang te hebben, omdat door de staking van de migratiewerkzaamheden zijn bedrijfscontinuïteit gevaar liep. Volgens topman en eigenaar Gerard Sanderink van Centric hadden Insinger en Centric in juli 2009 afgesproken dat Insinger weliswaar in rechte schadevergoeding zou vorderen, maar dat Centric zou meewerken en betaald krijgen voor medewerking aan de exit. Sanderink was naar zijn zeggen zelfs naar De Nederlandsche Bank (DNB) gegaan om de Nederlands-Britse bank te dwingen de gedane exit-werkzaamheden aan Centric te betalen. Dit ontlokte tijdens de zitting de uitroep van Sanderink: "Ik ben toch niet van lotje getikt? Waarom zou ik meewerken aan een exit, die ik eigenlijk helemaal niet wil, als ik er niet voor betaald krijg?"

De kort-gedingrechter stelde Insinger in het gelijk en gebood Centric om "al de van haar zijde bij de dienstverlening aan Insinger betrokken personen (zowel eigen personeelsleden als door haar ingeschakelde derden) te instrueren om hun volledige medewerking te verlenen en te blijven verlenen aan Insinger" terzake van de exit-werkzaamheden, en bepaalde dat Centric een dwangsom verbeurde van € 50.000,00 per dag, tot een maximum van € 500.000,00 indien zij hier niet aan zou voldoen. Tijdens de zitting bleek overigens dat Insinger inmiddels een deel van de exit-werkzaamheden zou hebben voldaan.

Deze uitspraak is exemplarisch voor de soms moeizame afwikkeling van een outsourcing. Vaak hebben partijen wel de outsourcing zelf goed geregeld, maar minder nagedacht over de consequenties als het outsourcing-huwelijk spaak loopt. Een goede exit-strategie behoort afspraken te omvatten over (overtollig geworden) personeel na afloop, intellectuele eigendomsrechten op tijdens de outsourcing ontworpen software en medewerking door de scheidende leverancier aan de exit. Een dergelijke exit-strategie en een bijbehorende verdeelsleutel van de kosten vergroten de kans op een succesvolle transitie aanzienlijk.

ANJA DEKHUIJZEN (dekhuijzen@whitebridge.nl) is geboren in Amsterdam. Na het Vossius Gymnasium studeerde ze rechten en juridische bestuurswetenschap in Amsterdam. Vervolgens haalde ze een Masters in Amerikaans recht in New York. Anja is Partner bij Whitebridge en ICT & Outsourcing advocaat. Bij ITECHLAW (mondiale ICT Advocaten vereniging) is zij Vice-President van de Outsourcing Committee. Zowel Chambers als Legal 500 bevelen Dekhuijzen aan als outsourcing expert. Voor *Outsource Magazine* schrijft ze columns over de juridische aspecten van outsourcing.