

Doodzonde

Als u zou besluiten een eigen bedrijf te beginnen – waarom ook niet – zou u dat waarschijnlijk doen omdat u een geweldig idee hebt of omdat u iets geweldig goed kunt. Bij enig succes kunt u het echter niet meer alleen af en zoekt u er een paar, laten we zeggen 'n' eveneens geweldige mensen bij. Maar zodra *n* groter wordt dan 10 wordt het lastig dat niveau van uw mensen hoog te houden. En als *n* boven de 100 belooft dan komt u er op een bepaald moment achter dat u aardig in de richting van de gemiddelde Nederlander afdaalt. Maar geen zorgen, met goed management komt u een heel eind. Tot het moment dat u zich afvraagt of nóg groter ($n > 1000$?) nog wel te managen is. Want ook het aantal managers neemt toe en dat niveau gaat ook sneller richting gemiddeld dan u zou willen.

Om de concurrentie voor te blijven besluit u een deel van de operatie te outsourcen of te offshoren, naar een bedrijf dat dat naar eigen zeggen fantastisch doet. Zodat u voor de kwaliteit van uw gehele operatie, in huis en daarbuiten bij uw 'partner', weer de lijn naar boven pakt. En de kosten omlaag uiteraard. Meestal gaat het helaas niet fantastisch, maar zozo. Echte problemen zijn er misschien niet, maar geld verdienen doet u er ook (nog) niet echt mee. U mag van geluk spreken. Want wat als het gaat tegenzitten? En de resultaten, zowel technisch als financieel, eigenlijk slechter zijn dan wanneer u het zelf was blijven doen. En de deal uw 'gemiddelde' eerder omlaag brengt dan omhoog. Soms weten we dat wel, maar praten we er liever niet over. Ach, het is gewinning, veranderen geeft altijd weerstanden, het ligt ook aan de eigen aansturing en dergelijke. En niet te vergeten de communicatie. Bovendien is er meestal geen vergelijkingsmateriaal: u besteedt uw datacenter doorgaans niet voor de helft uit om te controleren wat dat nou oplevert vergeleken met de niet geoutsourceerde helft. Kortom, de eerste signalen worden bewust of onbewust genegeerd: u kunt er niet veel mee en de rest van de organisatie past zich er maar op aan. Maar het kan van kwaad tot erger gaan, tot u het niet meer kunt negeren en u daadkrachtig besluit er een paar heel goede mensen op te zetten. Want het kan niet zo zijn dat deze outsourcing u (persoonlijk) de kop kost. En zowaar: ze weten de zaak weer uit het moeras te trekken en op een acceptabel niveau te brengen. Maar ondertussen zet u uw toppers in op iets dat een ander voor u zou doen en deze mensen kunt u niet tegelijkertijd inzetten op uw eigen business opportuniteiten.

Hoe komt dat nou eigenlijk? Alle goede contracten en bedoelingen ten spijt, bij aanvang nemen beide partijen vaak te weinig moeite om een adequate due diligence uit te voeren. De due diligence wordt geregeld niet, incompleet of te laat uitgevoerd. Het blijkt een vervelend stukje corvee. En juist deze omissie leidt steeds weer tot moeizame of falende outsourcingdeals. Doodzonde!

ANJA DEKHUIJZEN houdt zich als vooraanstaand advocaat bij Whitebridge bezig met IT- en outsourcing. Ze adviseert in die hoedanigheid cliënten over vraagstukken rondom outsourcing, IT-contracten, IT-disputen, telecommunicatie, e-commerce en privacy.