

Salarisverwerkers bevechten bredere rol in hrm De loonstrokenoorlog

Regelrechte zwartmakerij en stunts met prijzen; de salarisverwerkingsmarkt is in heftige beroering. Maar eigenlijk is de prijs maar bijzaak. 'Het is een binnenkomer. Uiteindelijk willen we alle zaken uit handen nemen die niet tot de kernactiviteiten van de hr-afdeling behoren.'

De markt voor salarisverwerking draait om zo'n zeven miljoen loonstrookjes. Dat aantal is redelijk stabiel. "Ieder salarisstrookje dat je wint, raakt iemand anders kwijt", zegt Manfred Albersen, director van LogicaCMG HR & Payroll Solutions dan ook. LogicaCMG is een van de dominante spelers in de markt, samen met ADP, Raet en Randstad HR Solutions. Het gevecht om het loonstrookje begint de laatste tijd wat luider te worden. Cees van den Heijkant, CEO van Raet, heeft wel een verklaring voor het gekrakeel. "Salarisverwerking is een markt die erg hard is. Het is geen groeimarkt, maar een duidelijke verdringingsmarkt. Als je wat wil in die markt, begin je te sjorren aan de poten van de grootste. Dat is niet ongebruikelijk."

Antiek

Verantwoordelijk voor veel reuring is Ton van der Veldt van Afas. In ronkende persberichten liet Afas onlangs weten dat het Nederlandse bedrijfsleven per jaar zeker 200 miljoen euro teveel betaalt voor salarisverwerking. Op een speciale website (www.salariswoekerprijzen.nl) kan iedereen uitrekenen hoeveel hij teveel betaalt voor een salarisberekening. "Laten we nu eens ophouden met dat loon-in-service verwerken", zegt Van der Veldt. "Daar verdienen een paar grote bedrijven enorm veel geld aan op een antieke manier. Het is nu overdreven gouden business. De marges zijn jarenlang idioot hoog. Maar het kan vele malen goedkoper, makkelijker en beter." Het sleutelwoord voor Van der Veldt is employee self service, waarmee de medewerker aan de basis staat van de gegevens in het dossier. Dat vermindert sterk de administratieve druk op de personeelsafdeling. "Onze visie: zorg dat je de personeelsafdeling goed geautomatiseerd hebt. Het loonstrookje is dan een digitaal document, dat in het elektronisch dossier van de medewerker wordt opgeborgen."

De dominante partijen in de markt zouden volgens Van der Veldt weinig aan innovatie doen en oude systemen als cash cow inzetten. Zo zouden zij hun software nog laten draaien 'op mainframes uit de jaren zestig'.

Enorme marges

Het zijn straffe beweringen, die Raet niet onweersproken wil laten. CEO Cees van den Heijkant is ondubbelzinnig. "Zouden wij nog ijzer uit de jaren zestig in onze kelder hebben staan? Dan heeft u gesproken met partijen die het wat moeilijk hebben en enigszins wrang kijken naar onze groei." Maar Afas staat niet alleen in de kritiek. Ook een nieuwkomer als SD WORX mengt zich in het kritische koor. Het bedrijf is marktleider in België en heeft begin dit jaar de stap naar Nederland gemaakt. Richard van der Zanden (net als Van der Veldt overigens afkomstig van Raet) van SD WORX vindt dat de gevestigde partijen met hun schaalgrootte een exorbitant hoog bedrag vragen voor een payslip, gezien wat ze daar tegenover zetten. "Het is vaak niet meer dan een loonstrookje printen. Er wordt nog steeds een zweem van complexiteit en dure rekenkracht opgehouden, maar rekenkracht kost niets meer tegenwoordig. De kostprijs van salarisberekeningen bij Raet, LogicaCMG of ADP is laag en de marges zijn enorm." Als een van de oorzaken noemt Van der Zanden de druk van de aandeelhouders bij bedrijven als Raet en ADP. "Daarom moeten ze hoge marges maken. Als dat niet uit de omzet komt, komt het uit de kosten, dus men is voortdurend bezig de prijzen hoog te houden. Als dat niet lukt, moet de dienstverlening uitgekleed worden."

Klinklare nonsens

Van der Zanden en Van der Veldt worden ondersteund door researchjournalist en analist Adriaan Meij, die onlangs in een rapport over de salarisverwerkers schreef: 'LogicaCMG, RAET en ADP hebben grote kansen laten liggen omdat zij met overwegend snel verouderende systemen onvoldoende hebben geanticipeerd op de snelle opkomst van digitale verwerking van salarissen in netwerken en online.' Die analyse is volgens Van den Heijkant 'klinkklare nonsens'. "Niet iedereen stelt zich even goed op de hoogte", zegt hij. "Meij is nooit hier geweest." Om vervolgens uit te leggen dat Raet met Payroll Gemal, Payroll Direct en HR Access wel degelijk up-to-date is, allemaal volledig webbased systemen.

Ook Manfred Albersen van LogicaCMG herkent zich niet in de verhalen over gebrekkige innovatie. "Onze investeringen in software zijn altijd groot geweest, juist om vooraan mee te kunnen blijven lopen. Het is zeker niet zo dat we de afgelopen veertig jaar hebben geteerd op een systeem dat we ooit hebben gerealiseerd. Zo'n opmerking over gebrek aan innovatie. Waar halen ze dat vandaan? Kunnen die onderzoekers wel echt in de keuken kijken?" En ook hij weet moeiteloos voorbeelden te noemen van recent ontwikkelde moderne toepassingen.

Drieluik

Waar Afas met het prijsargument de markt probeert open te breken, houdt nieuwkomer SD WORX zich verre van het prijsgevecht. "Wij vragen zelfs meer dan in de markt gebruikelijk is", zegt Van der Zanden. SD WORX was tot begin dit jaar alleen via partners in Nederland actief. Van der Zanden denkt dat het eigen, onderscheidende aanbod meer overtuigingskracht heeft dan de prijs. "In België is het vanzelfsprekend dat een werkgever breed wordt ondersteund. Het is een drieluik van salarisverwerking, HRM dienstverlening en juridisch advies. Dat gaat veel verder dan gebruikelijk is in Nederland. Aan dat concept is in Nederland in het middensegment veel behoefte." Ook de ontwikkeling dat steeds meer bedrijven met vestigingen verspreid over de Benelux hun HR- en payrollzaken willen centraliseren, maakt de markt voor SD WORX rijp, denkt Van der Zanden. "Het middensegment, de bedrijven van een paar honderd tot een paar duizend medewerkers met vestigingen in een paar landen, dat is een grote markt. Over drie jaar willen we een middelgrote speler zijn in het fullservice segment." Van der Zanden wil dat enerzijds bereiken met klanten die nu nog bij accountants zitten, maar die dat stadium eigenlijk ontgroeid zijn. Daarnaast ziet hij grote kansen bij bedrijven die nu nog bij de gevestigde orde zitten, maar die daar volgens hem als kleinere organisatie als nummer worden behandeld en veel geld betalen voor weinig service. "De klant is bereid en gewend een bepaald niveau van kosten te dragen. Klanten zeggen daarom niet dat de kosten per se omlaag moeten, maar ze willen er wel meer voor terug hebben."

Breder aanbod

Omdat salarisverwerking nu eenmaal een redelijk stabiele markt is, waar weinig groei is te realiseren, gaat de aandacht steeds meer uit naar de zaken daaromheen. "Salarisverwerking moet je goed voor elkaar hebben en het blijft de kurk waarop je drijft, maar het wordt steeds meer als een commodity beschouwd", zegt Albersen van LogicaCMG. "Het accent komt te liggen op consultancy en ICT-ondersteuning van de HRM'er." Ook hij noemt de employee self service en management self service als het scenario van de toekomst. "Dan kan de P&O-er zich gaan richten op andere bedrijfsvoeringsaspecten die belangrijk zijn voor het bedrijf." Albersen ziet een toenemende uitbesteding van HR, salarisverwerking en personeelsadministratie - soms inclusief medewerkers - aan bedrijven als LogicaCMG. "Het is ons kennisdomein en wij doen het nu eenmaal efficiënter." Dat is ook wat Randstad HR Solutions voor ogen staat. Onlangs werd de (voorgenomen) overname van PinkRocade HR Services bekend gemaakt. Na verschillende acquisities (zoals Gamma in 2004) is Randstad HR Solutions doorgestoten naar een leidende positie

in de markt. "Salarisverwerking is maar één aspect", zegt Bart Gianotten van Randstad, "Het is een voertuig om ergens binnen te komen, maar wij kunnen veel meer aanbieden. Uiteindelijk willen we meer taken uit handen nemen; alle zaken die niet tot de kernactiviteiten van het HR departement behoren. Wij zijn als Randstad in staat een groot deel van de HR-afdeling met alle functies die daarmee gemoeid zijn, over te nemen." Vanaf volgend jaar, als Randstad HR Solutions en de jongste overname helemaal op elkaar zijn afgestemd, wil Randstad met een nog breder aanbod komen. Voor de integratie en de productontwikkeling wordt 10 tot 15 miljoen euro. De ambitie van Randstad HR Solutions is volgens Gianotten om een grote positie op te bouwen in de markt van HR solutions, en niet zozeer in de salarisverwerking alleen.

Evangelie

Dat geldt uiteindelijk voor alle bedrijven die salarisverwerking aanbieden. Ze willen eigenlijk veel meer dan alleen salarissen verwerken. Het gaat om 'toegevoegde waarde' en 'geïntegreerde dienstverlening'. Zelfs prijsvechter Afas zegt uiteindelijk de prijs niet zo interessant te vinden. Van der Veldt: "Het prijsargument is vooral een opening voor een gesprek. Want dan kunnen we het evangelie er achter vertellen: bedrijven kunnen vele malen efficiënter werken. Ons ideaalbeeld is om alle administratieve processen te automatiseren in een volledig geïntegreerd systeem. Als je de HRM-processen goed hebt ingericht, zijn salarissen een secundair proces en een druk op de knop."

Ook volgens Van den Heijkant van Raet is de prijs van salarisverwerking niet zo interessant. "De kosten aan HR per medewerker liggen tussen de 1000 en 1500 euro per jaar. Salarisverwerking voor een paar euro minder is dan niet zo belangrijk. Veel belangrijker is het verlies van efficiency in de HRM-processen. Daar is geld te verdienen, dus daar richten onze moderne HR- en payroll-applicaties zich op. Bij onze klanten staat het ontwikkelen van moderne HRM-processen en het optimaliseren daarvan hoger op de lijst dan een lagere prijs voor payroll."

Top 10 salarisverwerkers naar omzet 2004-2006

	2004	2005	2006
1 Randstad HR Solutions	91.200	137.700	180.716
2 RAET HOLDING BV	95.856	96.000	103.680
3 ADP Nederland BV	59.439	62.321	67.307
4 LogicaCMG HRM & Payroll	39.300	40.500	43.740
5 Arinso	28.000	32.800	35.424
6 IBS Nederland	25.272	25.641	26.000

7 Afas ERP Software BV	19.142	21.668	23.401
8 Unit 4 Agresso NV	15.000	17.000	22.000
9 Allshare BV	14.493	14.500	15.660
10 DBS Business Solutions	10.552	11.291	12.194
11 SDB	9.708	10.000	10.800

[Bron: Company Report Randstad 08 2006, AME Analist Online]

[gepubliceerd in IntermediairPW, 23 september 2006]

© Jasper Enklaar