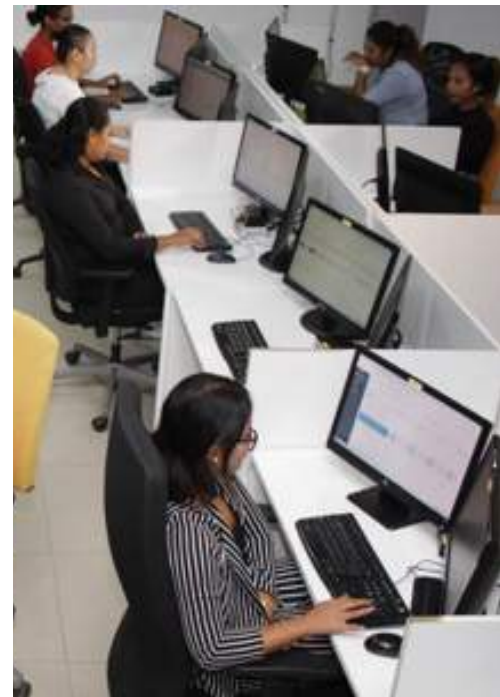
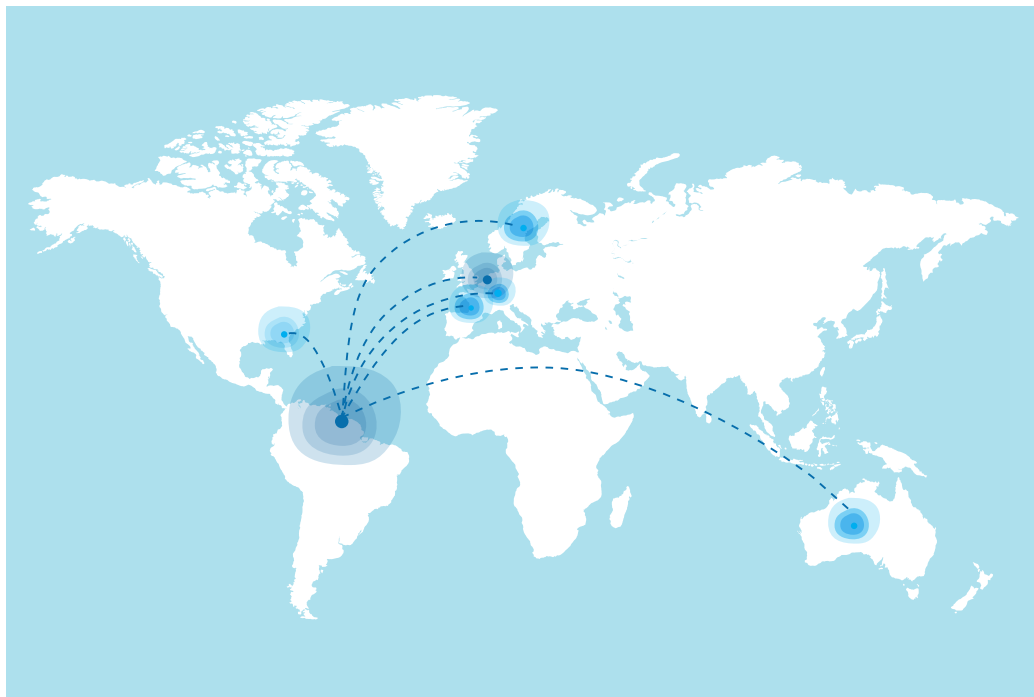


# WHITEPAPER OVERZEES OUTSOURCEN



Deze whitepaper geeft een overzicht van praktische tips voor overzeese outsourcing. Suriname is een ideale offshore bestemming. Waar moet u zoal op letten en hoe bereikt u de gewenste resultaten?

# INHOUDSOPGAVE

<b>1.</b>	<b>Waarom Whitepaper over Overzees Outsourcen</b>	<b>3</b>
1.1	Overzeese Outsourcing Tips	3
1.2	Valkuilen bij Outsourcing	3
<b>2.</b>	<b>Wat is onze Visie op Overzeese Outsourcing</b>	<b>4</b>
2.1	Wat is Outsourcing?	4
<b>3.</b>	<b>Een goede voorbereiding is het halve werk</b>	<b>4</b>
3.1	Aanpak: Outsourcing Roadmap	4
<b>4.</b>	<b>De voordelen van Outsourcing</b>	<b>6</b>
<b>5.</b>	<b>Tien gouden tips voor Overzeese Outsourcing</b>	<b>7</b>
<b>6.</b>	<b>Wat zijn de gevolgen als u gaat uitbesteden?</b>	<b>8</b>
6.1	Tips voor uw interne organisatie	8
<b>7.</b>	<b>It takes two to tango</b>	<b>8</b>
<b>8.</b>	<b>Tarieven Outsourcing</b>	<b>9</b>
<b>9.</b>	<b>Tien meest gestelde vragen over Outsourcing</b>	<b>10</b>
<b>10.</b>	<b>Over Alembo</b>	<b>12</b>



# 1. WAAROM WHITEPAPER OVER OVERZEES OUTSOURCEN

Wat houden wij in huis en wat overwegen wij uit te besteden? Deze strategische keuze heeft grote impact voor organisaties, zowel op de bestaande processen, als op de medewerkers zelf, de manier van werken en hoe het altijd al gegaan is. Alembo biedt meer dan 15 jaar back- en frontoffice outsourcing diensten aan. Overzees, vanuit Suriname. Vanuit deze ervaring weten wij dat veel van onze klanten hetzelfde proces doorlopen als het gaat om veel genoemde vragen en overwegingen tot het beslistraject om te gaan uitbesteden.

De ervaringen staan in deze Whitepaper zodat u de juiste beslissing kunt maken als u overzeese outsourcing overweegt. Tevens staan de stappen beschreven die gezet moeten worden om te komen tot een succesvolle transitie als u voor BPO outsourcing kiest (zoals back, front- of midoffice werkzaamheden).

In de eerste fase bij BPO outsourcing gaat het vaak om het efficiënter en winstgevender maken van de huidige processen door outsourcing. Als de basis van de uit te besteden processen goed, continue en geolied verloopt, volgt een nieuwe fase: meekijken met de Outsource Leverancier naar business doelstellingen om vanuit daar te onderzoeken welke mogelijkheden er nog meer zijn om elkaar te versterken in de samenwerking.

Outsourcing vraagt een andere kijk op bestaande bedrijfsprocessen. Het draagt bij aan de realisatie van uw ambities en doelstellingen. Samen operationeel excelleren zodat u de concurrent altijd voor bent. Het vraagt veel vertrouwen in elkaar en een partnership voor vele jaren. Deze whitepaper helpt bij de voorbereiding als u overzeese outsourcing overweegt. Wij wensen u veel succes met het maken van de juiste beslissing.

## 1.1 OVERZESE OUTSOURCING TIPS

- Besteed uit wat goed te checken is, u moet kunnen inschatten of de ander het goed doet
- Besteed uit wat u minder energie oplevert, de saaie, terugkerende taken
- Blijf regelmatig in contact met de outsource partij
- Investeer in de relatie en de samenwerking
- Transparantie en openheid is een randvoorwaarde
- Betrek uw nieuwe collega's bij uw business
- Geen dikke wurgcontracten, regel de 'perfect exit'
- Past de cultuur van de leverancier bij uw bedrijf en 'klikt' het?
- Bezoek de overzeese Outsource bestemming



## 1.2 VALKUILEN BIJ OUTSOURCING

- U outsourced waar u geen verstand van heeft
- Over de schutting mentaliteit, geen begeleiding of uitleg geven over de taken
- Uitknijpen van de leverancier, de ander niets gunnen
- Hogere eisen stellen aan de outsource partij dan aan uw eigen medewerkers
- Geen afspraken maken over meetbaarheid en rapportages
- Gebrekkige voorbereiding, zelf niet goed in beeld hebben wat de taken zijn
- Te veel overlaten aan de outsource partij en geen controle oppakken
- Geen pilot of testperiode aangaan, gelijk aan een contract vastzitten voor meer jaren

## 2. WAT IS ONZE VISIE OP OVERZEESE OUTSOURCING



Wij geloven in het verbeteren en vereenvoudigen van processen met lagere kosten en hoge kwaliteit. Voor veel organisaties is outsourcing een ingrijpende beslissing, terwijl outsourcing geweldige kansen geeft om uw business sterker, winstgevender, efficiënter en klantgerichter te maken.

Het spreekt voor de hand dat u door het uitbesteden van uw front- of backoffice processen flexibel bent, goede kwaliteit levert en snel de gewenste resultaten krijgt. Dit bereikt u alleen door de juiste outsource partner te kiezen die bij u past en die u ondersteunt bij de overzeese transformatie. Door samen het voortraject goed in te regelen, transparant en open te zijn en heldere afspraken te maken, bereikt u een serieus partnerschap.



### 2.1 WAT IS OUTSOURCING?

Outsourcing en offshoring zijn twee bekende termen, in beide gevallen gaat het om het uitbesteden van bedrijfsprocessen naar externe dienstverleners. Offshoring is het overdragen van één of meer bedrijfsactiviteiten naar een externe dienstverlener, die geografisch is verwijderd van de opdrachtgever. Het is een vorm van outsourcing, waar werkzaamheden in een ander land met relatief lagere kosten wordt opgepakt.

## 3. EEN GOEDE VOORBEREIDING IS HET HALVE WERK

Een goede voorbereiding is het halve werk, dat is met veel dingen zo ook bij outsourcing. Naast de keuze voor de juiste leverancier, welke resultaatdoelstellingen en contractafspraken, is hoe de outsourcing samen wordt vormgegeven net zo belangrijk. Ieder traject is anders. Het ene traject vergt veel voorbereidingstijd, denk aan inregelen van systemen, IT, andere processen, aanleren van de taken op locatie, terwijl een ander traject snel in te regelen is, en binnen een paar dagen al gestart kan worden. Daarom is het goed om te werken met een gefaseerde aanpak. Deze kan ook gebruikt worden als checklist, om te controleren of aan alles al gedacht is.

### 3.1 AANPAK: OUTSOURCING ROADMAP

Werk op afstand laten uitvoeren kan complex zijn, maar dat hoeft niet. Alembo streeft ernaar dat de begeleiding en de transitie gecontroleerd, transparant en gefaseerd gaat. Zodat u te allen tijde weet waar u aan toe bent en er samen mooie successen worden geboekt.

# OUTSOURCING ROADMAP



## DUIDELIJKE VERWACHTINGEN

Deze stap geeft antwoord op de vraag: wat verwachten we van elkaar? Welke processen, middelen, mensen en technologie? Wat zijn de aard van de werkzaamheden, welke deliverables (SLA) en planning? Wanneer zijn we echt tevreden?



## IT, SECURITY EN AVG

IT wordt ingeregeld, zoals aanleggen VPN, of telefoonlijnen en beveiligde verbindingen. AVG verwerkerscontract en de eerste testen worden uitgevoerd.



## VERDER OPSCHALEN

GO/NO Go is bepaald. Contract vastgelegd voor langere termijn. In deze fase worden werkzaamheden uitgebreid, volumes opgeschroeft en complexere taken aangeleerd. Er is een vaste contactstructuur met de klant in de vorm van rapportages en overleggen.



## VERBETEREN EN INNOVEREN

Door structurele meetings, kwaliteitscontroles en real-time monitoring wordt er gestuurd op verbetering. We denken graag mee over verbeteringen in het proces en innovaties zoals reduceren van handmatige controles.



## VASTLEGGEN DOCUMENTEN

Alle voorbereidingen bij Alembo worden getroffen door multidisciplinair team van HR, IT, teamleads en directie. Plan van aanpak, failover plan, werkinstructies, rapportages en trainingsprogramma wordt in kaart gebracht. Uiteraard in nauwe samenwerking met de klant.



## PILOT IMPLEMENTATIE

Alembo start vaak met een pilot of een test zodat kwaliteit, snelheid en IT getoetst kunnen worden. Er is nauwe afstemming met de klant. Na de pilot vindt een evaluatie plaats met verbeterpunten voor de verdere uitrol van processen.



## TEAM IS COMPLEET

Het beoogde aantal fte van het team is gerealiseerd of de aantallen te verwerken data is op niveau. Continue monitoren, samenwerken, hechter worden als team. Waarbij de medewerkers van Alembo het verlengstuk kunnen worden van uw organisatie.

## 4. DE VOORDELEN VAN OUTSOURCING

Outsourcing van processen wordt in het bedrijfsleven meer en meer toegepast. Het is een krachtig en strategisch hulpmiddel waardoor bedrijven zich meer kunnen richten op hun kernactiviteiten. De uitbestede diensten zijn vrijwel altijd bedrijfsondersteunende activiteiten of nevenactiviteiten. Welke voordelen heeft outsourcing en wat zijn de 5 redenen waarom bedrijven hiervoor kiezen?

**1** Kostenbesparing: Lagere kosten zijn een belangrijk voordeel van outsourcing. De werkzaamheden worden vanuit Suriname uitgevoerd, daar liggen de lonen een stuk lager, waardoor u minstens 30% of meer bespaart op uw kosten. U bespaart ook op werkplekkosten omdat u minder ruimte nodig heeft door de inzet van arbeid op afstand.

**2** Grotere flexibiliteit opvangen piekbelasting: Door diensten uit te besteden kunt u de capaciteit en bezetting van uw onderneming beter managen. Zo vangt u door de inzet van flexibele arbeid door outsourcing pieken op, tegen lagere kosten. Bijvoorbeeld tijdens pieken bij uw klantenservice, opvoeren van producten voor uw website, of het verwerken van declaraties en inboeken van facturatiegegevens. Samen met u worden er afspraken gemaakt over kwantitatieve en kwalitatieve resultaten, aantallen uren en/of andere verplichtingen.

**3** Betere focus op de core business: Het goed bijhouden van dagelijkse repetitieve bedrijfsprocessen kost veel tijd en energie. Hierdoor verliezen bedrijven kostbare tijd die niet besteed worden aan zaken waar het voor de organisatie echt om draait. Door sourcing van deze diensten is het mogelijk om u volledig te richten op de core business van uw organisatie.

**4** Oplossing personeelstekort: Het vinden en behouden van goed, gemotiveerd personeel is niet altijd makkelijk. Vooral in branches als klantcontact en accountancy is dit een uitdaging. Door dit deel uit te besteden hebben organisaties goed personeel, dat trots op zijn werk is en niet zo snel weggaat. Een ideale oplossing voor uw personeelstekort.

**5** Meer werk verzetten in een dag: Heeft u te maken met deadlines en moet u iedere dag gegevens opleveren? Door samen te werken met een outsource partij kunt u gebruik maken van de voordelen van het tijdsverschil en uw werkdag verlengen. In Suriname is het tijdsverschil 4 of 5 uur vroeger (afhankelijk van de winter- of zomertijd). Hierdoor wordt uw werkdag verlengd, wanneer u stopt, gaat de outsource partij gewoon verder. Daarnaast zijn veel outsource leveranciers, zoals Alembo 24/7 bereikbaar, ideaal als u overweegt om uw openingstijden te verlengen voor uw klantenservice tegen betaalbare prijzen.





## 5. TIEN GOUDEN TIPS VOOR OVERZEESE OUTSOURCING

Waar moet u allemaal op letten als u gaat outsourcen?

**1** Stel vooraf uw sourcing doel op, stel een businesscase op, of vraag advies.

**2** Wanneer is de outsourcing succesvol, maak dit smart.

**3** Maak selectiecriteria op basis waarvan u de juiste leverancier kiest:

- Bij welke leverancier en in welk land gaat u uitbesteden?
- Kan het bedrijf makkelijk inspelen op pieken in uw werkaanbod?
- Welke tarieven hanteert het bedrijf?
- Hoe zit het met contractuele afspraken, zit hier flexibiliteit in?
- Hoe is de beveiliging van data geregeld en randvoorwaarden zoals IT?
- Stabiliteit van personeel, opleiding en ziekteverzuim/verloop?
- Hoe om te gaan met cultuurverschillen?
- Heeft de leverancier ook een contactpersoon in Nederland?
- Ervaring van de leverancier en vraag referenties aan

**4**

Stel dezelfde eisen aan de outsourcing partij als aan uw eigen mensen.

**5** Past het bedrijf bij uw bedrijfscultuur, normen en waarden; klikt het?

**6** Investeer tijd en energie om uw collega's op afstand goed in te werken.

**7** Maak afspraken over rapportage, hoe vaak overleggen en transparantie in resultaten.

**8** Begin altijd met een afgebakende pilot of test opdracht om zo te toetsen of de verwachtingen waargemaakt kunnen worden.

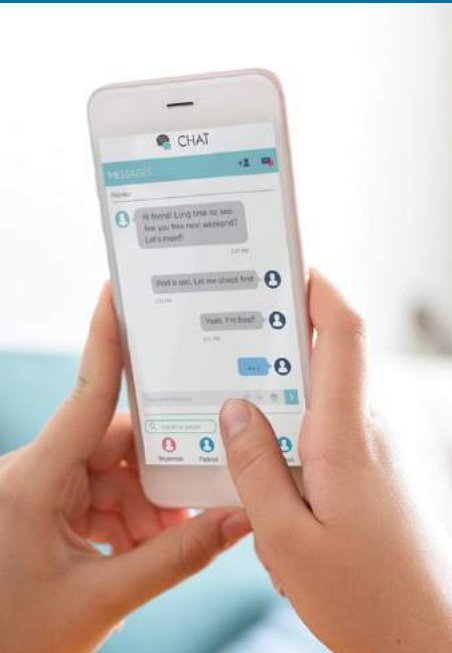
**9** Heb geduld en ga ervan uit dat er in het begin fouten gemaakt zullen worden, dit is logisch bij het aanleren van nieuwe taken.

**10**

Communiceer en leer elkaar beter kennen. Moderne communicatie zoals Slack en Whatsapp zorgt ervoor dat de afstand letterlijk verkleind wordt en de samenwerking gemakkelijker wordt. Bezoek het land en maak kennis met de cultuur, dit versterkt de relatie en maakt outsourcing leuk.

## 6. WAT ZIJN DE GEVOLGEN ALS U GAAT UITBESTEDEN?

Als een organisatie besluit om overzees te gaan offshoren dan kan dit een grote impact hebben op de mensen, processen, systemen, infrastructuur en op de kosten. Succesvolle outsourcing komt de efficiency, kwaliteit, flexibiliteit, het innovatie vermogen en persoonlijke ontwikkeling van de eigen mensen ten goede. Door outsourcing kunnen er taken verschuiven, er moet anders worden samengewerkt met uw collega's op afstand. Ook kan de verandering impact hebben op systemen omdat u mogelijk procesmatig anders gaat samenwerken. Verandering brengt ook weerstand. Dit zit in de mens. Zo zijn er altijd mensen die graag veranderen en outsourcen als een uitdaging zien, maar er zijn ook mensen die outsourcing als een bedreiging zien.



### 6.1 TIPS VOOR UW INTERNE ORGANISATIE:

- Wees open en eerlijk waarom u besluit om uit te besteden
- Geef duidelijk aan wat de voordelen voor uw personeel zijn: minder eentonig werk, minder werkdruk, meer uitdagende taken erbij en persoonlijke ontwikkeling
- Laat het personeel kennismaken met het outsource team en leer elkaar kennen door leuke interventies zoals live video
- Deel successen met elkaar en wees transparant in de resultaten die er geboekt worden, als 1 team, met ieder dezelfde KPI's

## 7. IT TAKES TWO TO TANGO

Hoe werk je samen met je outsource partner en ontwikkel je een relatie die voor beiden prettig, succesvol en voor de lange termijn is?



### EERST EEN GOED GEVOEL, DAN PAS BEGINNEN

Het is van belang dat je een goed gevoel hebt bij de outsource leverancier. Zonder goed gevoel of klik, gaat het hem niet worden. Het is daarom raadzaam om eerst goed kennis met elkaar te maken, door middel van gesprekken. Klantcases op te vragen, of referenties na te gaan, zodat er een duidelijk beeld en gevoel is bij de outsource partner. Op deze manier kun je toetsen of er een klik is, en of deze partij geschikt voor u is.

### START EERST MET EEN PILOT OF TESTOPDRACHT

Om een indruk te krijgen van hoe de samenwerking zal gaan verlopen is het aan te raden om met een afgebakende testopdracht te beginnen. Gedurende de testopdracht krijgt u een nog beter beeld of de outsource leverancier geschikt voor u is. En of u na de pilot een contract voor langere periode met elkaar aan wil gaan. Bereid u goed voor hoe u de taken wilt overdragen en maak een werkinstructie. Bespreek dit vooraf zodat verwachtingen helder zijn.



## MAAK DUIDELIJKE AFSPRAKEN

Gaat u van start, maak dan duidelijke afspraken. Met name in het begin is afstemming nodig om op één lijn te komen. U zult aan elkaar moeten wennen. Er worden fouten gemaakt, omdat er geleerd wordt. Bij het delegeren van taken is het belangrijk om naast de uitleg wat er gebeuren moet, ook duidelijke afspraken over kwaliteit, snelheid en oplevering te maken. Een ervaren outsource partner zal u hierbij begeleiden. Hoe dan ook, leer van elkaars expertise, sta open voor feedback en verbeter daardoor het proces.

## DOCUMENTEN DELEN EN HET BELANG VAN WERKINSTRUCTIES

Maak van tevoren een werkinstructie, en creëer een gedeeld platform waarmee je de documenten (zoals werkinstructies en plannings) kunt delen. Dit kan bijvoorbeeld via Slack, Google Drive of Dropbox. Het voordeel van dit soort platformen is dat alle informatie op 1 plek beschikbaar is en je samen in hetzelfde document kunt werken. Wat ook goed werkt is het maken van een instructievideo. Deel deze instructie via YouTube en stel het zo in dat alleen uw contactpersoon de video kan openen. Voorbeelden van programma's voor het maken van instructievideo's zijn Snagit en Jing.

## START MET KLEINERE OPDRACHTEN EN BOUW LANGZAAM UIT

Start bij voorkeur met een omliggende opdracht en bouw deze nadat de werkzaamheden goed lopen uit. Repeterende taken, die wat lager complex zijn voorbeeld. Deze kunt u later aanvullen met wat complexere taken. Evalueer regelmatig hoe het gaat, en welke verbeteringen nodig zijn.

## LEER DE CULTUUR VAN UW OUTSOURCE RELATIE KENNEN

Als je elkaar wat beter kent vanuit de culturele achtergrond, is er vaak meer begrip waarom er bepaalde situaties ontstaan zoals ze ontstaan. De samenwerking wordt ook leuker, er ontstaat een betere relatie. Daarom is het zinvol om te verdiepen in de cultuur van de outsource bestemming. Bezoek het land, met kennis met de mensen en de gebruiken.

## 8. TARIEVEN OUTSOURCING

Als u gaat outsourcen dan speelt kostenbesparing een grote rol. Echter het is niet altijd de belangrijkste reden, andere elementen zoals behoud van kwaliteit en flexibiliteit tellen net zo zwaar. Wanneer u overzees gaat uitbesteden naar Suriname kunt u rekening houden met een kostenvoordeel van 30% of meer. Dit is voor veel bedrijven zeer aantrekkelijk. Uiteraard kan Alembo u adviseren over welk voordeel u krijgt wanneer u taken uitbesteedt. Wij stellen graag een businesscase met u samen op.



## 9. TIEN MEEST GESTELDE VRAGEN OVER OUTSOURCING

Tot slot willen wij de tien meest gestelde vragen over outsourcing met u delen.



### 1. Is het veilig om werkzaamheden naar eenoverzeese bestemming uit te besteden?

Alembo beschouwt de informatie van onze klanten als volledig vertrouwelijk en zal deze ook als zodanig behandelen. Dit is opgenomen in onze algemene voorwaarden. Wij werken conform de Wet Bescherming Persoonsgegevens (AVG). Iedere medewerker heeft een geheimhoudingsclausule getekend. Daar waar nodig spreken wij met klanten NDA's af. Alembo is door diverse partijen waaronder KPN, ABNAMRO, en een Amerikaanse Bank geauditeerd op veiligheid en heeft alle audits gehaald. Onze verbindingen met klantsystemen gaan altijd via strikt beveiligde VPN verbinding. Wij slaan bij voorkeur geen gegevens lokaal op, en doen dat wanneer nodig in Nederlandse servers in Amsterdam.

### 2. Hoe blijf ik op de hoogte van de resultaten en behoud ik controle op het proces?

Werk op afstand laten uitvoeren kan complex zijn, maar dat hoeft niet. Wij streven ernaar dat de begeleiding en de transitie gecontroleerd, transparant en gefaseerd gaat. Zodat u te allen tijde weet waar u aan toe bent en er samen mooie successen worden geboekt. In de outsourcing roadmap van in hoofdstuk 3 staat beschreven welke stappen helpen bij het goed inrichten van het proces.

### 3. Hoe kan ik het beste samenwerken met mijn outsourcing partner?

Door de juiste leverancier te kiezen die het beste past bij uw bedrijfscultuur, goede kwaliteit en prijs levert en waarmee het 'klikt'. Hiermee begint het. En door open en eerlijk naar elkaar te zijn over afspraken, resultaten en wanneer en hoe er gecommuniceerd wordt.

### 4. Als ik begin aan outsourcen, zit ik er dan voor lange tijd aan vast of kan ik ook terug?

Nee, u zit er zeker niet voor lange tijd aan vast. Hier kunt u duidelijke afspraken over maken met de outsource leverancier. Geen ellenlange contracten en jaren 'vast zitten'. Wees duidelijk wat gewenst is, het is heel normaal om eerst een pilotperiode met elkaar aan te gaan, daarna bv. een jaarcontract en daarna een contract voor onbepaalde tijd met een opzegtermijn. Hierdoor blijft u zelf aan het roer en kunt u altijd stoppen wanneer de samenwerking niet naar wens is.

### 5. Wat zullen mijn medewerkers denken als wij taken naar het buitenland willen offshoren?

Dit kan goed en minder goed vallen. Sommige medewerkers zullen het als een uitdaging zien als ze mogen samenwerken met een buitenlandse partij, andere medewerkers zullen het vervelend vinden omdat men 'bang is dat het hierdoor niet goed gaat, of angst heeft voor het verlies van eigen taken / functie'. Beiden zijn logische reacties op dit onderwerp. Belangrijk is om goed uit te leggen wat de reden van outsourcing is, en hen mee te nemen in de voorbereiding en wat de gevolgen zijn van de outsourcing. Uit ervaring blijkt dat wij vaak zien dat het team in Nederland outsourcing in het begin soms als bedreigend, of irritant ervaart en dat na verloop van tijd het team in Nederland juist blij is met de samenwerking en de outsource partij niet meer wil missen in de dagelijkse gang van zaken.

## 6. Kunnen de medewerkers van Alembo wel goed Nederlands schrijven en spreken?

Er wordt wel eens vaak gedacht dat de beheersing van de Nederlandse taal in Suriname niet voldoende is. Ook wordt het Surinaamse accent als zorgelijk beschouwd, en dan voornamelijk de verstaanbaarheid. Echter, het tegendeel is waar. Het Surinaamse accent is niet beter of slechter te verstaan dan Nederlandse accenten die er zijn. Op school wordt er veel tijd en aandacht besteed aan het correct schrijven en spreken van de Nederlandse taal. Daarbij selecteert Alembo alleen de beste medewerkers op vaardigheden, zoals schrijfvaardigheid voor de content opdrachten en uitspraak en typesnelheid bij callcenter agents.

## 7. Krijg ik constant nieuwe mensen of heb ik een vast team dat voor mij werkt?

Alembo heeft vaste teams, met gespecialiseerde mensen die voor klanten werken. U krijgt dus een vast team en een vast contactpersoon waarmee u snel kunt afstemmen. Ook is het verloop en ziekteverzuim bij Alembo erg laag, waardoor u ook weinig last zult ondervinden van wisselingen in personen. Wij vinden het belangrijk dat onze mensen het naar hun zin hebben en waarderen onze medewerkers met een goed salaris uitbetaald in euro. Dit zien wij terug in lage verloop- en ziekteverzuim, onder de 2%. Een groot voordeel hiervan is dat de kennis, kunde en ervaring behouden blijft.

## 8. Hoe wordt de kwaliteit geborgd?

Alembo is ISO 9001 2015 gecertificeerd en is in voorbereiding voor het halen van ISO 27001. Eens per jaar worden wij door KIWA Nederland geauditeerd, en iedere 3 jaar gehercertificeerd. Onze medewerkers zijn gemiddeld MBO of HBO opgeleid. Op ieder traject is een Service Level Agreement, wordt gemeten en gerapporteerd. Elk team heeft een project- of teammanager die verantwoordelijk is voor de borging van de kwaliteit en het resultaat. Naast de trainingen die onze mensen op afstand van de klant volgen, wordt er in Suriname aandacht besteed aan relevante cursussen, zoals projectmanagement en communicatie vaardigheden.

## 9. Wat voor invloed heeft de politieke situatie in Suriname op outsourcing naar Alembo?

De politieke situatie komt onstabiel over, en is het wellicht ook. Kijkend naar wat echt gebeurt, dan zien we dat het parlement democratisch is gekozen, dat regeringen de afgelopen 30 jaar iedere keer hun termijn volledig hebben uitgezeten. Statistisch is dat zeer goed. In de praktijk zien wij onrust. In de dagelijkse besomeringen, de dagelijkse werkzaamheden merken wij bij Alembo niet veel van de economische situatie. Ons personeel kan en wordt in euro's betaald, onze klanten zijn in Europa, onze inkomsten zijn in euro's. Daarmee is Alembo, en zijn de medewerkers, relatief afgeschermd van de lokale economische ontwikkelingen. De verstandhouding tussen Nederland en Suriname is op regeringsniveau zakelijk te noemen. Een stap daaronder op werkniveau, is er een zeer vriendelijke coöperatieve samenwerking. De dag tot dag werkzaamheden gaan gewoon goed, eigenlijk uitstekend. Dit komt mede door de vele Surinamers die in Nederland wonen, en de vele Nederlanders die in Suriname wonen.

## 10. Hoe flexibel zijn jullie als ik snel wil opschalen?

Alembo heeft meer dan 170 medewerkers in dienst, wij kunnen snel en flexibel inspringen wanneer er sprake zijn van hoge pieken in het werkaanbod. Uiteraard in overleg, omdat niet ieder werk direct op te pakken is, wanneer eerst een training of extra werving nodig is of. Over het algemeen zijn wij erg flexibel en kunnen wij binnen een dag tot 2 tot 3 weken op volledige bezetting komen.

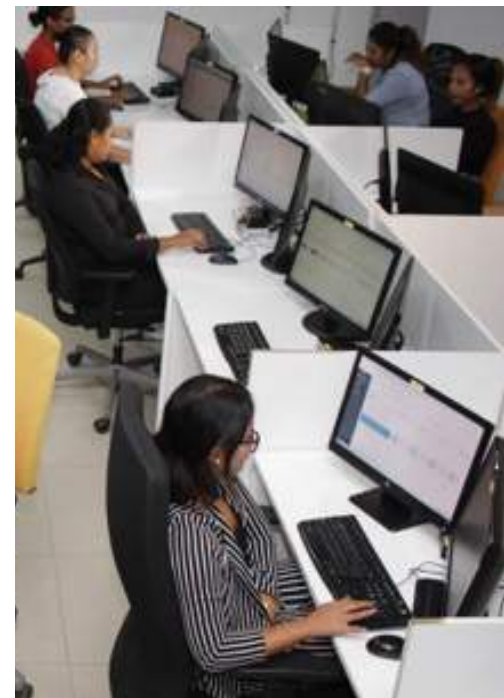


# WHITEPAPER OVERZEES OUTSOURCEN

Wij geloven in verbeteren door partnerschap. Alembo is een wereldwijde BPO outsourcer en biedt de handjes en de brains op afstand, bij een grote variatie aan werkzaamheden.

Met een enthousiast team in Nederland en meer dan 170 medewerkers in Suriname worden de werkzaamheden op afstand uitgevoerd. Via strikt beveiligde VPN verbindingen, volledig AVG proof.

Alembo biedt naast 24x7 klantenservice, administratieve backoffice, contentcreatie, persoonlijke assistentes en data-entry.



Wilt u meer weten over wat Alembo voor uw bedrijf kan betekenen?  
Neem dan contact met ons op!

reacties@alembo.nl  
www.alembo.nl  
072 7370000

