

Word jij Virtual Assistant van het jaar 2013?

Doe mee en win een Award

Steeds meer secretaresses en managementondersteuners werken op afstand voor hun baas of opdrachtgever. Door de technische ontwikkelingen wordt dit steeds gemakkelijker en normaler. Het vergt echter wel een flinke uitbreiding van vaardigheden, competenties en vakkennis. Een goede VA ben je niet zomaar. Management Support is op zoek naar de beste virtuele assistent van het jaar! Misschien ben jij dat wel?

Tekst Marjo van Lijssel

Tijdens Management Support Live op 3 en 4 oktober wordt de Award voor de beste VA uitgereikt door Marianne Sturman, eigenaar van Money Penny, een uitzendbureau voor Virtual Assistants. 'Ik ben blij verrast dat de functie van de VA in de lift zit door de invoering van Het Nieuwe Werken', vertelt ze. 'Toen ik in 2000 het concept virtueel werken voor secretaresses in Nederland introduceerde, zag niemand er heil in. Nu maken steeds meer organisaties er gebruik van. Dat is een goede ontwikkeling, want tijd- en plaatsonafhankelijk werken vergroot de arbeidsparticipatie. Voor werkgevers is het ook interessant. Zij kunnen kleine banen creëren, van enkele uren per week. Bovendien werkt een VA productiever.'

'Alleen opdrachten die ik leuk vind'

Iedere virtuele managementondersteuner kan zichzelf opgeven voor de Award via de website van Management Support, www.managementsupport.nl. Een deskundige jury zal beoordelen wie de winnaar wordt. En die eer krijg je natuurlijk niet zomaar in je schoot geworpen. 'De VA heeft een vak apart', volgens Marianne Sturman. 'Je moet een vakbekwame managementondersteuner zijn, weten hoe je jezelf zichtbaar maakt in een virtuele omgeving, goed snappen hoe communicatie werkt tussen mensen, proactief zijn en alle online tools kennen en beheersen.'

Vorig jaar ging de Award voor beste Virtual Assistant naar de Belgische Céline Vroman. Een hele prestatie, want België loopt op het gebied van virtueel werken vijf jaar achter op Nederland. 'Belgen zijn conservatiever dan Nederlanders, weet de winnares van 2012. 'Zeker als het gaat

om secretaressefuncties. In België werken secretaresses voor een baas. Die baas vindt dat zijn secretaresse naast hem hoort te zitten.' Ondanks de gereserveerdheid tegenover Het Nieuwe Werken, runt Céline Vroman sinds twee jaar succesvol haar vennootschap Virtual Assistance. 'Voorheen werkte ik in vast dienstverband, maar elke keer was ik mijn job na anderhalf jaar beu. Nu heb ik veel afwisselende opdrachten. Intussen zijn er tien freelance secretaresses voor Virtual Assistance aan de slag. Een opdracht die mij persoonlijk minder aanspreekt is voor een collega dan weer een uitdaging en zo blijft de zakelijke bal rollen.'

Op afstand in vaste dienst

In België ziet Céline langzaam een toenemende interesse ontstaan bij opdrachtgevers om administratieve en secretariële taken virtueel uit te besteden. Niet voor al haar klanten werkt ze volledig op af-





Marianne Sturman

stand. Simpelweg omdat ze daar nu nog niet klaar voor zijn. 'Maar het is wel mijn missie om hen mee te nemen en te laten zien dat het wel kan. Er is zoveel voorhanden op internet om een administratie en secretariaat volledig in de cloud te voeren. Ik heb handleidingen geschreven voor mijn freelance secretaresses en klanten, bijvoorbeeld om hen te leren hoe ze kunnen werken met drop box en elektronisch factureren. Het is de VA die de klant moet uitleggen hoe het werkt en niet omgekeerd.'

Veel mensen denken dat Virtual Assistants vooral werken op freelance basis. Dat is een fabel. Jamila Benjadi is VA in vaste dienst. Ze werkt als Personal Assistent voor drie managers, virtueel en fysiek. 'Een ideale combinatie', vindt ze. 'Het Nieuwe Werken zorgt voor flexibiliteit en vrijheid. Ik ben niet meer gebonden aan tijd, mensen en een locatie. Zonder mijn laptop en telefoon ben ik natuurlijk nergens. Die neem ik dus altijd mee op pad. Dan kan ik overal mijn werk uitvoeren.'

Jamila heeft geen vaste werkplek. De ene dag werkt ze thuis, de andere dag op kantoor in Amsterdam of Lelystad. 'Ik ben geen negen-tot-vijfwerker. Dat past niet bij mij. Meestal ben ik 's morgens vanaf

half acht online en ga ik 's avonds rond tien uur weer offline. Binnen die tijd doe ik van alles, zoals werken, koken en voor mijn zoontje zorgen. Dat kan kriskras door elkaar heen lopen.'

Volledige vrijheid

Het is niet zo vreemd wanneer je manager sceptisch tegen een virtuele secretaresse aankijkt. Het vereist immers een enorme vertrouwensband. De VA moet doen wat ze belooft en houdt zich stipt aan de afgesproken deadlines. Bij Het Nieuwe Werken gaat het om kwaliteit leveren in plaats van aanwezig zijn op kantoor. 'Daar is veel vertrouwen voor nodig van je leidinggevende', weet Jamila uit ervaring. 'Ik krijg de volledige vrijheid. Zij vertrouwen blind op mij. Dat zorgt voor een hechte band met mijn managers. Ik heb via mijn mobiele telefoon bijvoorbeeld toegang tot al hun inkomende mail. Als ik op zaterdagmiddag bij mijn ouders in Enschede ben en ik zie een belangrijk bericht voorbijkomen, dan kan ik direct adequaat reageren. Ik heb daar alle bevoegdheid toe.' Om het onderlinge vertrouwen te versterken is het belangrijk dat je als VA je zichtbaarheid blijft managen. Dat kan door af en toe fysiek af te spreken met je manager of

opdrachtgever. 'Maar ook virtueel houd ik ze dagelijks op de hoogte', vult Jamila aan. 'Door te bellen en mailen.'
 Hester Seelink is VA voor drie opdrachtgevers. Zij overlegt dagelijks met hen via de telefoon en skype. 'Daarbij hoeft de videofunctie echt niet altijd aan', zegt ze. 'Ik maak wel vaak gebruik van teamviewer. Dat is een handige tool om schermen met elkaar te delen. Je kunt zelfs de controle even uit handen geven om de ander te laten zien wat je bedoelt. Dan zit je eigenlijk samen achter dezelfde computer, alleen vanuit twee verschillende steden.'

'Soms mis ik collega's'

Hester, voorheen in vaste dienst als managementassistent bij diverse organisaties, werkt sinds een jaar als VA op uitzendbasis via Moneypenny. 'Er zitten veel voordelen aan zo'n payroll-constructie', vertelt ze. 'Ik hoef zelf geen acquisitie te doen en kan gewoon reageren op openstaande functies. Ik factureer zelf ook niet. Al die administratieve rompslomp waar je als zzp'er mee te maken krijgt, wordt me uit handen genomen. Ik wilde niet meer buitenshuis werken omdat ik een kind heb. Nu zit ik gewoon thuis achter mijn computer.'

Een goede VA is volgens Hester flexibel. 'De hoeveelheid werk fluctueert namelijk nogal. Gemiddeld werk ik per opdrachtgever 20 uur in de maand. Het werk is dan echt niet netjes verdeeld. Vaak is het hollen of stilstaan. Daar moet je wel tegen kunnen.'

Nieuwsgierigheid naar nieuwe virtuele tools is een andere belangrijke eigenschap die je moet hebben. Je kunt lid worden van verschillende forums voor VA's. Heel handig om nieuwe ideeën op te doen.

'Het enige nadeel van virtueel werken is dat eenzaamheid op de loer

ligt', merkt Hester op. 'Daarom bouw ik ook bewust ruimte in voor telefoongesprekken met collega's of opdrachtgevers. Grotendeels gaat het dan over werk, maar er zitten ook momenten bij waarop je even kan vertellen hoe je weekend was of wat je deze zomer gaat doen. Ik wil een opdrachtgever ook altijd fysiek ontmoeten voordat ik voor hem of haar ga werken. Er moet eerst een wederzijdse klik zijn. Dat is voor mij een voorwaarde.'

Op kantoor

Céline Vroman werkt zelfs bewust voor één opdrachtgever op kantoor in plaats van virtueel. 'Ik ga er dan lekker op de fiets naar toe. De werkzaamheden die ik daar verricht, kan ik gemakkelijk op afstand doen. Maar ik vind het prettig om af en toe een collega te hebben die je echt ziet. Een ander voordeel is dat er dan een begin en een einde aan mijn werkdag zit. Mijn man is ook zelfstandige, dus werktijden hebben we niet. Dat komt gelukkig vooral omdat we ons werk zo ontzettend leuk vinden.' <

TOP 5-TIPS VOOR DE VA

1. Maak jezelf zichtbaar in een virtuele omgeving.
2. Blijf communiceren.
3. Wees nieuwsgierig naar nieuwe tools.
4. Spreek ook af en toe fysiek af met je manager of opdrachtgever.
5. Kies de rechtsvorm die bij jou past.



Céline Vroman (foto: Michiel Hendryckx)