

# Minder stress met een virtueel hulpje

Een website actueel houden, twitteren, actief zijn op Facebook? Het kost ondernemers veel tijd en kan het aardig wat stress opleveren. Een virtuele assistent biedt echter uitkomst.

door Laurens Lammers

## illustratie Job van der Molen

Op de Nederlandse arbeidsmarkt is een uit de VS overgewaaid fenomeen steeds actiever: de virtuele assistent, afgekort de VA. Hij of zij werkt voor kleine en middelgrote ondernemingen of grote bedrijven als Heineken en voert allerlei ondersteunende taken uit.

Van hulp bij het uitzoeken van een nieuwe telefoon op internet tot en met het bijhouden van een Twitteraccount of Facebookpagina.

Kenden internetgebruikers een VA eerder al als een virtueel poppetje op een website dat vragen beantwoordt, tegenwoordig is het ook iemand van vlees en bloed die van alles uit handen neemt. Helma de Boer (43) bijvoorbeeld is vrij bekend met het werk van een VA. Sinds 2004 werkt ze fulltime achter de schermen van Nederlandse bedrijven, waaronder grote verzekeraars en beursgenoteerde ondernemingen. „Mijn taken zijn zeer divers”, zegt ze. „Denk aan telefonische vergaderingen notuleren, secretariaatvoering, het bijhouden van agenda's en het redigeren van een enkel briefje. Omdat ik ook webontwikkelaar ben, ligt de focus bij mij vooral op werken aan websites, elektronische nieuwsbrieven en ander internetgerelateerd werk.” Ook een ondernemer die hulp zoekt bij het inzetten van Twitter als communicatiemiddel kan bij De Boer terecht. Haar advies aan bedrijven wat sociale media betreft, is echter simpel: hou het eenvoudig, want overdaad schaadt. Links naar reclame voor diensten en producten zijn oninteressant, tenzij ze meerwaarde bieden. „Een goede mix zit vooral in het aanbieden van inhoudelijk interessante berichten. Alleen als het functioneel is, kun je daar reclamelinks aan koppelen. Mijn ervaring is dat het bij Twitter vooral om het contact gaat. Bedrijven willen in beeld blijven.”

Van gedoe met klanten die tot in de puntjes aangeven wat wel en niet getweet mag worden, heeft De Boer verder geen last. „Als VA ben je vrij in de uitvoering van het werk als een bedrijf vertrouwen in je heeft. Het is daarbij belangrijk dat je je goed in de klant kunt verplaatsen.” Hoe 'virtueel' ze in het echt is, verschilt volgens De Boer van klant tot klant. Sommige opdrachtgevers heeft ze volgens eigen zeggen nog nooit ontmoet.

„Echt virtueel ben ik ongeveer voor 70 procent van mijn werktijd.”

HugoWoudsma (24) werkte al als student als VA. Sinds drie jaar doet hij het werk fulltime. „Ik heb al voor circa twintig verschillende ondernemingen gewerkt”, zegt hij.

„Tegenwoordig werk ik voor klanten van het internetmarketingbedrijf Nederland Internet. Ik schrijf voor sociale media, vul blogs, beantwoord vragen van klanten en help hen bij het uitvoeren van technische wensen.” Op de site van zijn werkgever staat ook een klein profiel van Woudsma.

Dat een VA ook zijn of haar gezicht laat zien, vindt hij belangrijk. „In de kroeg begin je een gesprek ook niet zonder je eerst voor te stellen. Sociale media werken pas goed als er echt een persoon achter een bericht zit.”

Hoeveel mensen in Nederland hun geld verdienen als VA is onbekend. In het landelijk bestand van Moneypenny, één van in de grootste bureaus in ons land voor het inhuren van virtuele assistenten, zitten volgens oprichtster Marianne Sturman (47) zo'n 8.000 mensen, waaronder veel zzp'ers. „Er zijn duizenden personen die als VA aan de slag willen”, zegt ze. „Van al die mensen hebben er circa 400 ook voor ons gewerkt.”

Tot de belangrijkste taken die assistenten uitvoeren, behoren momenteel vooral het maken van afspraken, het beheren van agenda's en het afhandelen van email. Volgens Sturman is er echter ook behoefte aan mensen die leuk kunnen schrijven en bekend zijn met sociale media. Sturman: „Er is steeds meer vraag naar schrijvers. Onze assistenten zijn echter gemiddeld 40 jaar oud en hebben nog niet zoveel verstand van sociale media.”

Om dit probleem op te vangen, richtte Sturman vorig jaar Cloudworkers op, een site waar studenten zich kunnen melden die op projectbasis een Twitter- of Facebookaccount willen bijhouden. De kosten voor het inhuren van een student bedragen circa 20 tot 25 euro per uur.

Sturman: „Vooral kleine ondernemers denken vaak nog dat ze zelf moeten twitteren en raken hier gestrest van. Voor het uitbesteden van sociale media zijn ze echter nog huiverig. Het gebeurt ook niet zo vaak, al is het wel een groeimarkt. Bij grote bedrijven zie je dat veel internetzaken al worden uitbesteed.”

Moneypenny concurreert in de praktijk met grote sites als [Guru.com](http://Guru.com), waarop honderden zzp'ers uit de hele wereld hun virtuele diensten aanbieden. Toch heeft het bedrijf weinig last van het enorme aanbod van assistenten uit India of China. Sturman: „Ondernemers doen vaak alleen een beroep op dat soort diensten als taal geen issue is. Die Indiase assistenten zijn echter vaak hoogopgeleide mensen die onderzoek kunnen doen of een spreadsheet kunnen opzetten en

doorrekenen.”

*‘ Sociale media werken pas goed als er echt een persoon achter een bericht zit’*

[www.moneypenny.nl](http://www.moneypenny.nl) [www.cloudworkers.nl](http://www.cloudworkers.nl) [www.guru.com](http://www.guru.com) reageren?

[geld@wegener.nl](mailto:geld@wegener.nl)

---



Powered by TECNAVIA

Copyright (c)2012 PZC 14/04/2012