



Marianne Sturman
Money Penny

31

**'Creëer een
cultuur waarin
dingen
bespreekbaar
worden gemaakt'**



BEDRIJF uitzendorganisatie voor personeel op afstand
AANTAL WERKNEMERS 12, waarvan 4 in vaste dienst



32

Een secretaresse op afstand, kan dat? Nou en of. Marianne Sturman, eigenaar van uitzendbureau Moneypenny, werkt er al sinds 2000 mee. Haar 'virtual assistant' woont aan de andere kant van het land en komt maar vier keer per jaar op kantoor.

Vraag een ondernemer wie van zijn medewerkers niet tijd- en plaatsonafhankelijk kan werken, en hij komt gegarandeerd aan met de secretaresse. Marianne Sturman begrijpt dat wel. "Een secretaresse heeft veel locatiegebonden taken: klanten ontvangen, voor koffie zorgen, dingen klaarleggen op het bureau. Maar er zijn ook veel taken die ze in haar eentje achter de computer doet, zoals agendabeheer, reizen regelen en documenten corrigeren. Dat kan ze allemaal wél buiten de deur doen."

Kijk naar taken

Haar advies voor wie slimmer wil gaan werken luidt dan ook: "Kijk naar taken, niet naar functies." Bij Moneypenny, waar trouwens ook de recruiters vanuit huis werken, vult virtuele secretaresse Jannie vanuit Doetinchem twintig uur per week met administratieve klussen voor het in Abcoude gevestigde bedrijf. Sturman: "Toen ik Jannie inhuurde, was haar voorwaarde dat ze haar werk volledig vanuit huis kon doen, onder meer omdat ze jonge kinderen had. Dat vond ik prima. We hebben toen een geschikt takenpakket voor haar gezocht. Dat bestaat onder andere uit het afhandelen van online sollicitaties, het anonimiseren van cv's die naar klanten gaan en het beantwoorden van vragen."

Jannies

De 'virtual assistant' is het paradepaardje van de uitzendorganisatie. Sturman richtte Moneypenny ooit op vanuit de filosofie van Het Nieuwe Werken. Ze specialiseerde zich in het uitzenden van flexibele krachten op afstand. En de Jannies blijken in een behoefte te voorzien. Klanten van Moneypenny zijn vooral kleine ondernemingen, zoals zzp'ers of duo's die een bedrijf starten en snel groeien, zodat de behoefte ontstaat taken uit handen te geven. Samen met die klanten brengt Sturman eerst de ondersteuningsbehoefte in kaart. Taak voor taak wordt vervolgens gekeken hoe je die slim kunt invullen. Ook de werkrelatie wordt gestructureerd. Sturman: "Daarbij gaat het om de vraag hoe mensen op afstand samen willen gaan werken. Willen ze elkaar bijvoorbeeld ook face-to-face ontmoeten, en hoe vaak?"



'9 to 5-modus'

Met haar eigen online medewerkers is Sturman zelf het schoolvoorbeeld van het Nieuwe Werken. Maar dat wil niet zeggen dat bij Moneyppenny alles vanzelf goed gaat. Zelfs met twaalf jaar ervaring betrapte Sturman zichzelf er nog wel eens op dat ze in de '9 tot 5-modus' schiet. Vooral bij het aansturen op afstand. "Soms zit het met het vertrouwen niet helemaal goed", vertelt ze. "Ik heb dat meegemaakt met een recruiter die steken liet vallen. Ze vergat bijvoorbeeld afspraken in het online systeem te zetten en was soms zonder verklaring niet bereikbaar als een klant belde. Mijn eerste reactie was toen: dan moet ze maar weer op kantoor komen zitten. Die neiging is begrijpelijk, want als iemand aanwezig is hoor en zie je als baas ook wat er fout gaat."

Bespreekbaar

De oplossing om niet in controlegedrag te schieten: communiceren, óók als alles op rolletjes loopt. Sturman: "Mijn fout was dat ik dat te lang niet deed. Als je voelt dat je in wilt grijpen ben je eigenlijk al te laat, want dan ben al bezig met beoordelen. Je kunt dat voorkomen door structureel te praten over hoe het gaat met het werk. Plan daar zeker twee keer per jaar een officieel moment voor in. Ook als er geen klachten zijn. Dan creëer je een cultuur waarin zaken bespreekbaar worden gemaakt."

► Bekijk het webinar 'Slim Werken Slim Reizen'. Hierin geeft Marianne veel tips over Het Nieuwe Werken

