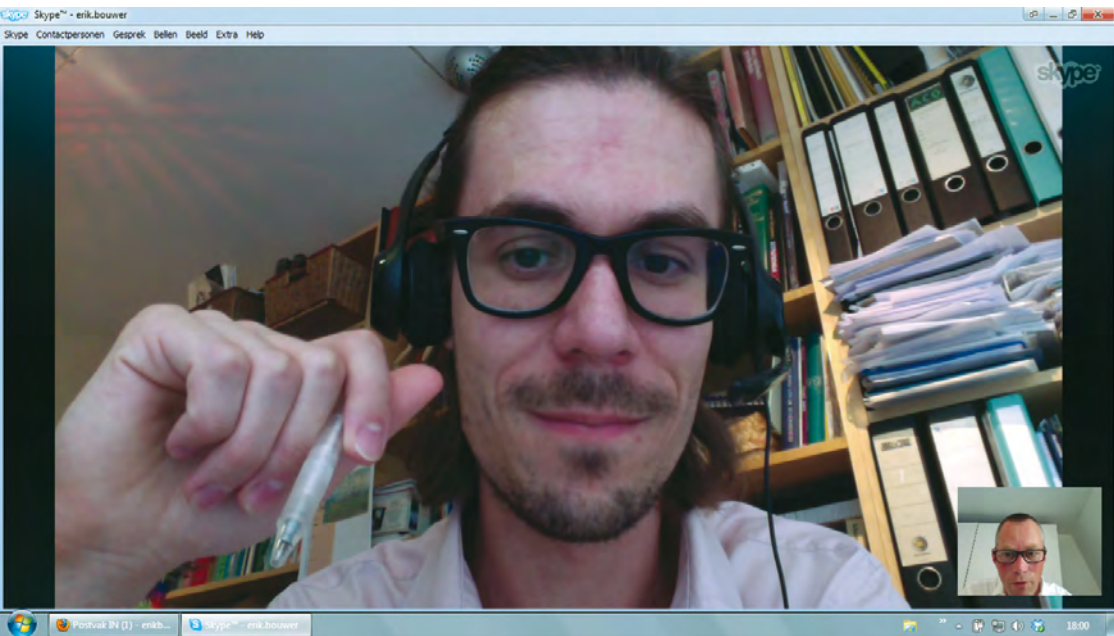


Thuiswerken: bewuste keuze



Het ene contactcenter bouwt er zijn business op, het andere contactcenter gelooft er niet in 'omdat het gezien onze processen echt niet kan'. Maar wat vinden contactcentermedewerkers zelf eigenlijk van thuiswerken?

Twee ervaringsdeskundigen aan het woord.

Bridj Loilargosain combineert zijn werk voor VANAD met een rijnschool, die hij samen met een businesspartner runt. Loilargosain wilde de werkzaamheden voor de rijnschool combineren met andersoortig werk waarbij klantcontact voorop staat. Zo kan hij vermijden dat hij iedere week veertig uur of meer bezig is met alleen geven van rijinstructie. Het werken voor VANAD Work from Home is daarom een bewuste keuze. Conservatoriumstudent Sam Wamper vertegenwoordigt een andere categorie: “Mijn opleiding ligt niet in het verlengde van mijn werk. Ik heb piano gestudeerd, klassiek en jazz; nu studeer ik compositie en muziektheorie. Ik was op zoek naar een interessante bijbaan in een interessante markt. In het verleden heb ik voor Vodafone gewerkt, bij customer service en business services, daarna bij een enquêtebureau. Vervolgens ben ik bij VANAD terechtgekomen waar ik nu voor KPN werk. Dit is mijn eerste out-boundjob. Dat is wel even wennen qua intensiteit.”

Zowel Loilargosain als Wamper werken bij VANAD in opdracht van KPN. De provider rolt momenteel regio voor regio internet via glasvezel uit ([Fiber To The Home](#), zie [CR&T 6-2012](#)).

Work from anyplace “Voorheen werkte ik voor een werkgever waar ik geacht werd op een bepaald tijdstip op kantoor te zijn”, vertelt Wamper. “Dat kostte mij een uur reistijd of liever gezegd studietijd. Sowieso zie ik niet in waarom ik dit werk op een kantoor zou moeten doen. De faciliteiten om het thuis te doen zijn er, die heeft VANAD gecreëerd. Na mijn verhuizing vanuit Maastricht naar Rotterdam was mijn keuze voor VANAD een zeer bewuste. Ik heb naar verschillende vacatures gekeken. Voor een student is het aantrekkelijk om aan de slag te kunnen op het moment dat je even klaar bent met studeren of tijd over hebt: je logt gewoon in.” Ook de factor ‘plaats’ is door Wamper al uitgetest. “Ik heb in Maastricht gewerkt waar mijn zusje woont, in mijn woonplaats Rotterdam, bij mijn ouders in Cuijk.” En zijn mobiliteit wordt nog eens vergroot omdat de Windows-gebaseerde VANAD-cliënt ook op zijn MacBook met Windows werkt.

Tijd indelen “Bij het werken vanuit huis kan ik mijn tijd indelen zoals het uitkomt”, aldus Loilargosain. “Vanuit de rijschool naar een kantoor gaan levert hier in Rotterdam parkeerproblemen op. Het scheelt ook tijd en ik kan pauzeren wanneer ik wil. Ik kan me thuis bovendien goed concentreren.” Bij LGH verkocht hij onder andere overlijdensverzekeringen voor DELA en zat hij in viertallen aan werkeilanden in een open

uur 's middags doorwerken voor VANAD – het is in Nederland dan 21.00 uur.

Internet In Suriname heeft Loilargosain een desktop staan en hij neemt daarnaast zijn laptop mee. In zijn woonplaats Rotterdam gebruikt hij een bedrade internetverbinding; in Suriname wordt het internetsignaal via WiFi verspreid over een groter gebied voor meerdere ge-



Sam Wamper: “Ik werk zestien uur per week, nu in verband met mijn studie drie tot vier avonden per week met acht tot twaalf uur totaal. Eerder heb ik in verband met examens twee hele weken niet gewerkt met de mogelijkheid om die uren later in te halen. Ik kan ook aangeven dat ik extra uren wil werken, zoals nu in de vakantietijd. En de zaterdagen behoren ook tot de mogelijkheden, voor een student is dit ideaal. De flexibiliteit is groot, maar misschien helpt het dat ik meestal zeer ruim boven mijn targets presteer.”

ruimte: “Een kippenhok”. De ouders van Loilargosain wonen in Suriname. “Ik ben er in februari vier weken naar toe gegaan zonder dat ik vakantie hoefde op te nemen. Er is een tijdsverschil van maar vijf uur: normaal gesproken begin ik in Rotterdam rond twee uur 's middags voor VANAD; in Suriname moet ik dan rond 07.00 uur 's ochtends starten. Dat is een ideale tijd.” Hoewel de werkzaamheden voor zijn rijschool door zijn afwezigheid dan stilliggen, kan hij wel tot vier

bruikers, die het vervolgens met een eigen router oppikken. Er wordt in Suriname gewerkt aan de aanleg van ADSL via reguliere telefoniegebaseerde LAN-verbindingen. Tot die tijd gebruikt hij een extra grote buitenantenne die het WiFi-signaal goed oppikt. VANAD checkt binnen het platform continu de kwaliteit van de verbinding om de gesprekskwaliteit te garanderen. Verder weet hij, als het nodig is, alternatieve locaties met bedraad ADSL te vinden.

De werkplek Wat heb je nodig? Een stoel, een bureau, een internetaansluiting, een computer en een headset. VANAD laat zijn medewerkers zelf de verantwoordelijkheid nemen voor de werkplek – die niet altijd ‘thuis’ hoeft te zijn. Wamper: “Ik heb in het verleden RSI-klachten gehad, ik denk wel degelijk over mijn werkplek na. Waar ik werk, gebruik ik goede bureaustoelen die je kunt instellen. Ik probeer ook

van bijvoorbeeld aan dat je niet op bed moet gaan zitten. Op het medewerkersportal geeft VANAD verder advies over headsets. Bij aanvang heb ik een headset gekregen, maar ik geloof dat ze met die verstrekking gestopt zijn. Ik gebruik nu headsets van Logitech, maar die gaan nog geen vier maanden mee. Je moet eigenlijk wel een reserve headset hebben. Het zou wel interessant zijn als we bijvoorbeeld Plantronics-headsets

Bridj Loilargosain: “Ik was er al enige tijd mee bezig: wat gebeurt er als een van mijn ouders ziek wordt? Het is moeilijk om ze op afstand te helpen. De eerste keer werkte ik in Suriname via ADSL vanuit een kantoor om het te proberen. Dat verliep perfect. De tweede keer, in april, moest mijn vader een operatie ondergaan. Ik heb een wireless modem gekocht en vijf weken lang trainingen via Skype gevolgd en gewerkt. Ondertussen kan ik mijn moeder helpen en mijn vader opzoeken in het ziekenhuis.”



zo vaak mogelijk met twee schermen te werken – ik sluit mijn MacBook dan aan op een extra monitor. Het werkt prettiger en sneller: op het ene scherm klantgegevens, op het andere scherm achtergrondinformatie. Verder heb ik een flinke fles water op mijn bureau staan.”

Loilargosain heeft zijn werkplek in zijn huis in Rotterdam zelf ingericht. “VANAD geeft wel richtlijnen en advies: hoe kan je het beste werken? Hoe zorg je voor een goede ruimte? Ze ge-

zouden kunnen kopen via VANAD. Een goede gesprekskwaliteit is belangrijk.”

KPN-gevoel of VANAD-gevoel?

KPN verzorgt met regelmaat briefings op het VANAD-kantoor in Capelle. “Een perfecte manier om in contact te blijven met de opdrachtgever”, aldus Loilargosain. “Ook al werk ik voor VANAD, het geeft mij het gevoel dat ik een KPN'er ben. Karin Makkink (bij KPN verantwoordelijk voor de

glasvezel-telesales, red.) woont ook trainingen bij. Ik zat in Suriname en kreeg per e-mail een uitnodiging voor een training. Ik stelde voor om die via Skype bij te wonen. Binnen VANAD werd meteen positief gereageerd – en het werd geregeld.” Voordat Loilargosain in het contactcenter terecht kwam, werkte hij als zelfstandig verzekeringstussenpersoon en had hij banen bij verzekeringsbedrijven, ook als product- en systeemtrainer. Ver daarvoor had hij onder andere een slijterij: “Ik ben een ondernemer.”

Ook Wamper voelt zich primair een vertegenwoordiger van KPN, maar geen zzp'er - al spreekt hij wel over 'mijn klanten'. “Naar mijn collega's toe ben ik wel nadrukkelijk onderdeel van VANAD. Er zijn ook andere outbound contactcenters, en die proberen wij te beconcurreren. Wij weten meer, kunnen het beter brengen, we vertellen het volledige verhaal, klanten zijn tevreden als ze bij ons iets afnemen.”

Coaching online Agents die bij VANAD vanuit huis werken, worden hoofdzakelijk virtueel aangestuurd door speciale supervisors. Daarbij is een prominente rol weggelegd voor de telefoon, e-mail, chat/instant messaging en Facebook. Wamper heeft enkele dagen training gehad in Capelle, maar is daarna direct vanuit huis begonnen. Hij heeft alleen in een week waarin zijn Apple-laptop in reparatie was op kantoor gewerkt – omdat de leencomputers van VANAD allemaal in gebruik waren. Op dat moment had Wamper natuurlijk fysiek te maken met collega's. “Het enige nadeel van thuiswerken is dat je de interactie met collega's mist. Ik zit voor mijn studie ook veel alleen thuis. Ook al kun je online

alles over bijvoorbeeld UTP-kabels vragen aan je collega's, het is fijn om met mensen te praten in plaats van alles via chat te doen.”

Ook Loilargosain ziet in dat het werken via VANAD een anoniem tintje kan krijgen. Als Loilargosain aan het begin van een shift inlogt, is er bijvoorbeeld zelden direct een warm welkom van een van de supervisors. “Dat stukje kan nog wel verbeterd worden. Als leidinggevende zou ik dat net iets anders aanpakken, al zijn er verschillen tussen managers. Het is prettig als je 'gezien' wordt, je begint de dag dan anders.”

Netwerk in real life Thuiswerken wordt lastiger als je verder weinig sociale contacten hebt. Vanuit VANAD worden met enige regelmaat briefings en trainingen georganiseerd, maar ook de medewerkers zelf nemen initiatieven. Loilargosain: “We organiseren met enige regelmaat een borrel met elkaar. Dat initiatief komt van een van mijn collega's. We plaatsen een event via Facebook en kiezen een locatie. We nodigen daarbij ook de leidinggevenden van VANAD uit. Tijdens zo'n borrel wordt ook wel veel informatie uitgewisseld over het werk en over elkaar. Hoe kan je elkaar helpen? Verder heb ik vaak collega's via Skype 'aan de lijn' via een videocall. Ook dan vraag je om tips of geef je ze.” Ook Wamper spreekt zijn collega's met enige regelmaat: zo nu en dan in de kroeg en verder via Facebook. 