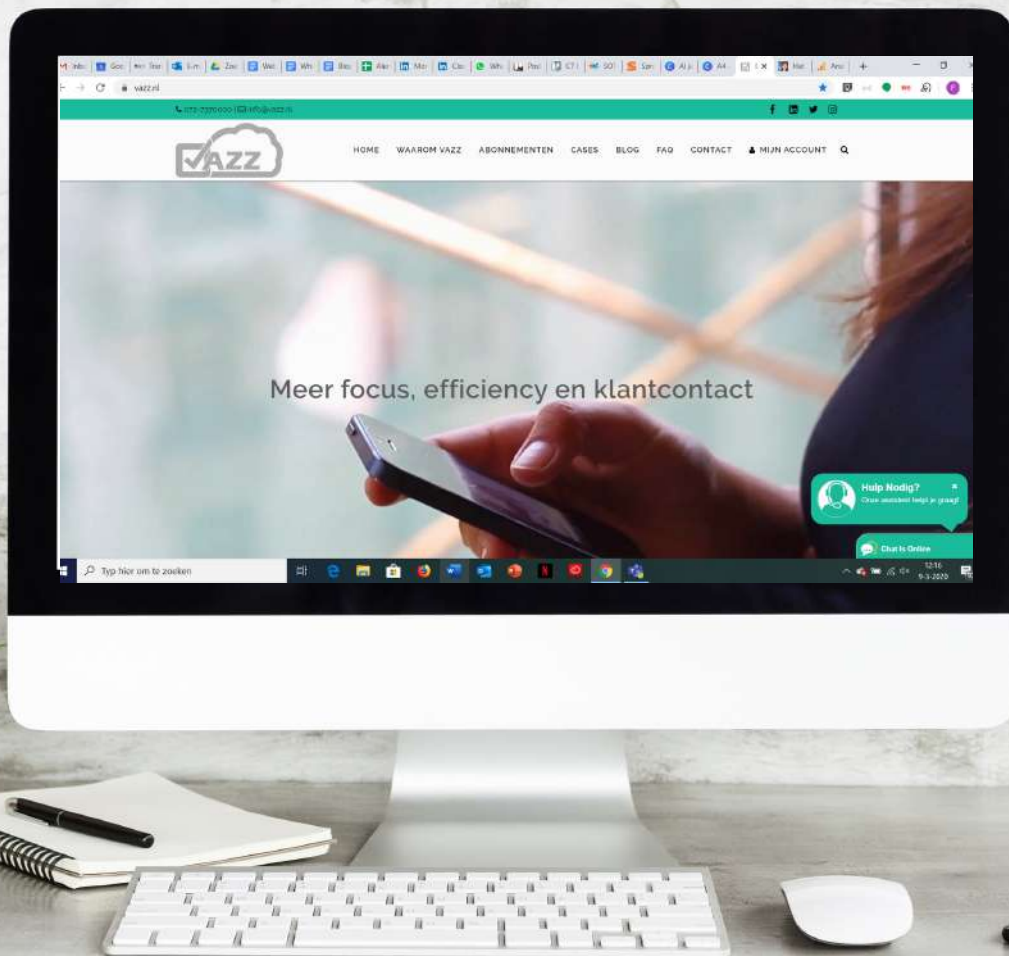


# HOE HAAL JE HET MEESTE UIT JOUW VA?



Doe jij waar je goed in bent, dan doen wij de rest!

# INHOUD

- 3** Hoe haal je het meeste uit je Virtuele Assistent?
- 4** Wat is een Virtuele Assistent?
- 5** Wanneer zet je een Virtuele Assistent in?
- 6** Digitaal Samenwerken met een VA
- 9** Waar kan je een VA voor inzetten?
- 12** Wat kost een VA?
- 13** VAZZ abonnementen
- 14** Een VA, JA! En wat nu?
- 17** Communication is Key
- 19** Meer informatie over samenwerken met een VA?

# HOE HAAL JE HET MEESTE UIT JOUW VIRTUELE ASSISTENT?

Als ondernemer ben je de hele dag bezig met het optimaal laten functioneren van jouw bedrijf. Administratie bijhouden, verslagen uitwerken, cursussen volgen, de website onderhouden, facturen versturen, bonnetjes verwerken, afspraken plannen. Hierdoor kom je niet altijd toe aan de dingen die belangrijk zijn en dit kost veel tijd en energie. Het woord 'weekend' komt al geruime tijd niet meer voor in het vocabulaire en de minder belangrijke activiteiten slokken je helemaal op. Komt dit je bekend voor? Dan is het tijd voor een Virtuele Assistent!

Na de Amerikaanse en Britse markt is ook op de Nederlandse markt de Virtuele Assistent gelanceerd en zien wij de vraag naar een VA wereldwijd toenemen. Wat houdt dat precies in, een Virtuele Assistent? Een Virtuele Assistent is iemand die jou op afstand ondersteunt met de dagelijkse besommingen zoals het beantwoorden van de mail, het opnemen van de telefoon, het afhandelen van je administratie en andere zaken waar jij liever niet over na wilt denken. Het enige verschil met een 'normale' assistent is dat deze persoon niet bij jou op kantoor zit, maar ergens anders aan het werk is.

**In deze Whitepaper wordt uitgelegd wat de voordelen zijn van het hebben van een Virtuele Assistent**

# DE VOORDELEN VAN EEN VIRTUELE ASSISTENT

Het virtuele aan een Virtuele Assistent is dus dat de persoon fysiek niet in dezelfde ruimte als jou werkt, maar op afstand voor je werkt. Door de term 'assistent' wordt er bij een VA vaak gedacht aan een secretaresse, maar dat is niet het geval. Een VA kan veel bredere en/of juist specifieke taken oppakken.

Het voordeel van een Virtuele Assistent in plaats van een secretaresse op kantoor is dat de VA die goed ingewerkt is, gemakkelijk kan op- en afschalen in uren. De VAZZ virtuele assistenten werken in teamverband voor meerdere klanten, waardoor zij eenvoudig extra werk erbij kunnen oppakken en zo het werk goed verdelen. Daarbij is een dedicated VA de leidraad voor iedere klant. Met een secretaresse op kantoor is dat wat lastig, omdat je bij meer werk al snel iemand moet aannemen, waar niet iedere onderneming op zit te wachten omdat dit meer kosten met zich meebrengt.

Een ander voordeel is dat een Virtueel Assistent alleen de uren schrijft wanneer hij of zij daadwerkelijk voor je werkt, waardoor dit veel flexibiliteit in kosten biedt. Ook de kosten voor een werkplek of wat te doen bij ziekte of verlof zijn zaken waar je geen zorgen over hoeft te maken omdat deze kosten worden gedragen door de organisatie van de VA. Samen vullen jullie op flexibele tijden in wanneer er overlegd en opgeleverd wordt.

# WANNEER ZET JE EEN VA IN?

De aanleidingen om een VA te nemen kunnen verschillend zijn:



- Je hebt het dagelijks te druk en wilt meer balans tussen werk en privé.
- Je bent te veel tijd kwijt aan taken waar je geen energie van krijgt, zoals het doen van de administratie.
- Omdat je alles zelf blijft doen, ben je zelf de beperkende factor voor de groei van jouw bedrijf.
- Je wilt meer declarabele uren draaien en randzaken uitbesteden. Een VA levert jou tijd en rust door deze taken op zich te nemen.
- Als werkzaamheden door middel van online samenwerken opgepakt kunnen worden. Dit biedt veel flexibiliteit en lagere kosten dan een collega aan te nemen op kantoor.
- Ook kleinere klussen of projecten waar je geen tijd voor hebt kunt je eenvoudig overlaten aan je VA.

# DIGITAAL SAMENWERKEN MET EEN VA

In plaats van vaste kantoordagen waarin de uren en werkzaamheden in 1 à 2 werkdagen gepropt worden, is een VA veel vaker bereikbaar; minimaal 5 dagen per week. De VA declareert alleen de tijd die deze daadwerkelijk voor jou aan het werk is.

De digitale beschikbaarheid van informatie vormt de basis voor de VA om zijn of haar werk goed te kunnen doen. Denk hierbij aan het doorschakelen van de telefoon, het delen van documenten, de agenda beheren, het beantwoorden van mails of chats, het boekhoudsysteem, CRM systeem of toegang tot CMS van je website. Alle digitale tools moeten op afstand benaderbaar en bestuurbaar zijn.

## Slimme tools:

Er zijn veel verschillende online tools om slim met je VA samen te werken. Hieronder vind je een aantal handige tools op een rijtje:

### Communiceren:

- Whatsapp
- Google Hangouts
- Microsoft Teams

### Document sharing:

- Google Docs
- Dropbox

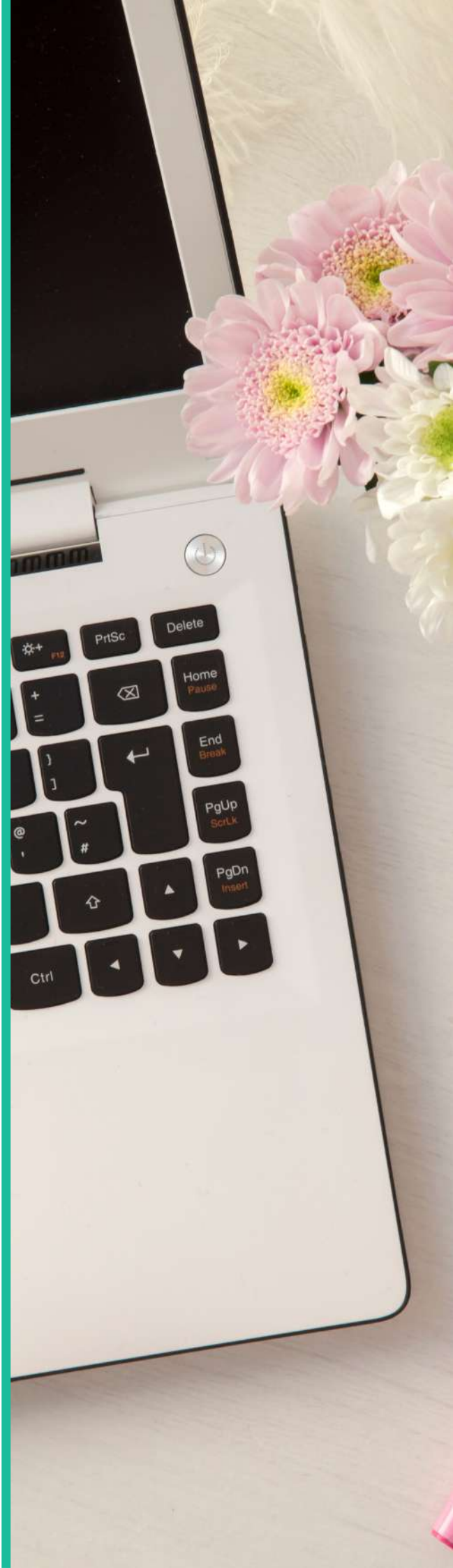
### Boekhouding:

- Exact
- E-boekhouden
- Twinfield
- Accountview

### Klantsystemen:

- Zendesk
- Contact Center Live
- IAm Helper Chat
- Gmail
- Outlook
- Omnidesk
- Robin
- Livecom

Afhankelijk van de systemen waar je mee werkt en welke tools je prettig vindt, maak je hier een keuze in.





## Basistips die bij samenwerken op afstand altijd goed werken zijn:

- **Deel je scherm** om op afstand te overleggen. Bijvoorbeeld om CRM uit te leggen, mappenstructuur te laten zien of werkinstructies te bespreken. Dit kan eenvoudig via Skype, Google Hangouts, Slack of Teamviewer.
- **Mocht je een conference call** willen opstarten met meerdere collega's en je VA dan kan dat ook eenvoudig telefonisch op je mobiel. Door de 'voeg toe' knop op je mobiel kun je max 5 personen toevoegen.
- **Maak een centraal digitaal archief.** Zorg ervoor dat al je bedrijfsdocumenten online in de cloud beschikbaar zijn en toegankelijk zijn voor jou en je VA. Dit werkt gemakkelijk met Google Docs, Microsoft Teams of Slack. Als je VA te maken heeft met privacy gevoelige informatie, stel dan een AVG contract op zodat informatiebeveiliging goed geborgd is.
- **Snel een antwoord van je VA?** Whatsapp en chat zijn ideale middelen om snel en gemakkelijk te communiceren.





# WAAR KAN JE EEN VA VOOR INZETTEN?



Vaak kiest men ervoor de repeterende taken uit te besteden aan de VA. Om erachter te komen welke taken je uitvoert gedurende de week zou je een lijst kunnen bijhouden tijdens het werken. Zo kom je er ook vanzelf achter welke taken je liever voor je uitschuift, of die jou meer energie kosten dan dat je ervoor terug krijgt.

Bepaal van te voren welke taken je wilt uitbesteden aan de VA en maak ook een inschatting van hoeveel tijd je verwacht dat het uitbesteden van de taken kost. Diverse Virtuele Assistent aanbieders kiezen voor een abonnement structuur waar je een aantal uren per maand inkoop voor een vast bedrag per maand. Voor bijna elk budget is een geschikt abonnement te vinden.

# Benieuwd wat een Virtuele Assistent voor je kan betekenen? Bekijk onderstaand lijstje met veelvoorkomende taken!

## Secretarieel en Organiseren

- Agendabeheer, inplannen en bevestigen van afspraken
- Organiseren van vergaderingen, deelnemen en maken van notulen
- Regelen van kantoorbenodigdheden
- Rapportages verwerken
- Planningen bijwerken- Relatiegeschenken bestellen
- Boeken van reizen

## Klantcontact

- Mails beantwoorden en archiveren
- Telefoontjes beantwoorden
- Nabellen van klanten
- Chats beantwoorden
- Social media berichten plaatsen en beantwoorden
- CRM bijhouden
- Klanttevredenheidsonderzoek of interviews afnemen

## Administratie

- Debiteurenbeheer en nabellen debiteuren
- Invoeren bonnen en facturen
- Opmaken offertes / facturen
- Betalingen klaarzetten en betalingen doen

## Acquisitie

- Leadlijsten opschonen en verrijken
- CRM opschonen, ontdubbelen of visitekaartjes invoeren
- LinkedIn inmails versturen namens opdrachtgever
- Nabellen van klanten n.a.v. informatieaanvraag
- Online research doen

## Marketing en communicatie

- Schrijven van webteksten
- Productdata opzoeken en compleet maken
- Afbeeldingen hernoemen of aanpassen
- Artikelen op de website plaatsen
- Contentbeheer
- Nieuwsbrieven versturen
- Podcasts of bandopnames uitschrijven
- Assisteren bij Powerpoints (presentaties)

## Human Resources

- Cv's aanpassen en in standaard template zetten
- Detacherings en overige contracten compleet maken
- Het updaten van vacatures- Ondersteuning in het verkrijgen van urenbriefjes
- Gegevens controleren indienstname medewerkers

## Privé zaken

- Verjaardag wensen versturen
- Cadeautjes bestellen
- Uitzoeken leuke uitjes of vakantie ideeën
- Online boodschappen doen



# WAT KOST EEN VA?



Wanneer je weet hoeveel uren je maandelijks wilt inzetten en wat je budget is, kun je kiezen welk VA bedrijf het beste bij je past. Tarieven voor een virtuele assistent variëren tussen de 8 en 15 dollar per uur in lage lonen landen zoals India (meestal alleen Engelstalig) tot gemiddelden van €30 - €50 per uur in Nederland. Een goed alternatief is Virtuele Assistenten inzetten vanuit Suriname, bijvoorbeeld via VAZZ ([www.vazz.nl](http://www.vazz.nl)). Je kunt al een VA inzetten voor 10, 20 of 40 uur per maand, voor een gemiddeld uurtarief van €22. Bekijk [hier](#) de abonnementen van VAZZ. Doordat men in Suriname goed Nederlands spreekt en schrijft en hoge opleidingen heeft genoten, is het zeer voordelig en interessant om deze optie te overwegen.



## ABONNEMENTEN:



### **Silver VAZZ:**

10 uur per maand

**€220**

Ma t/m vrij  
bereikbaar van  
09:00-17:00 uur

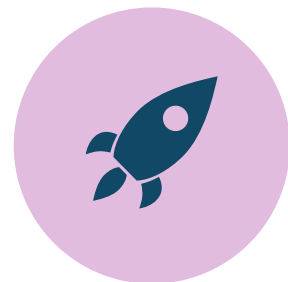


### **Gold VAZZ:**

20 uur per maand

**€400**

Ma t/m vrij  
bereikbaar van  
09:00-17:00 uur



### **Premium VAZZ:**

40 uur per maand

**€720**

Ma t/m vrij  
bereikbaar van  
09:00-17:00 uur

# EEN VA, JA! EN WAT NU?

## **1 Eerst een goed gevoel, dan pas beginnen**

Het is van belang dat je een goed gevoel hebt bij de Virtuele Assistent(en) die voor jou aan de slag gaat. Los van het profiel en de ervaring is het daarom raadzaam kennis met elkaar te maken. Op deze manier kun je toetsen of er een klik is, en of de VA('s) bij jouw manier van doen passen.

## **2 Start eerst met een pilot of testopdracht**

Om een indruk te krijgen van hoe jullie samenwerking zal gaan verlopen is het aan te raden om met een afgebakende testopdracht te beginnen. Gedurende de testopdracht krijg je een nog beter beeld of deze VA geschikt voor jou is en of je de samenwerking voor een langere periode aan wilt gaan. Bereid je goed voor hoe je de taken wilt overdragen en maak een werkinstructie voor je VA. Bespreek dit vooraf zodat verwachtingen helder zijn.



### 3 Maak duidelijke afspraken

Ga je van start, maak dan duidelijke afspraken. Met name in het begin is afstemming nodig om op één lijn te komen. Jij zult aan de VA moeten wennen, en omgekeerd. Jij weet precies wat je wilt, hoe je het wilt, wanneer je het wilt, alleen kom je daar niet altijd aan toe. Bij het delegeren van taken is het belangrijk om naast de uitleg wat er gebeuren moet, ook een deadline en een inschatting van de benodigde tijd voor de klus mee te geven aan je virtuele assistent. Hierdoor voorkom je verrassingen. De VA zal mee moeten draaien in dat proces, vanuit zijn of haar ervaring, en zal zeker in het begin de activiteiten net iets anders aanpakken. Soms zelfs effectiever, soms minder effectief. Hoe dan ook, leer van elkaar en verbeter daardoor het proces.

### 4 Documenten delen en het belang van werkinstructies

Maak van tevoren een werkinstructie, en creëer een gedeeld platform waarmee je de documenten 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 je VA de video kan openen. Voorbeelden van programma's voor het maken van instructievideo's zijn Snagit en Jing.

## 5 Plan realistisch

Je persoonlijke assistent is voor meerdere klanten beschikbaar en verdeelt zijn of haar tijd zo dat alles binnen de afgestemde uren goed verloopt. Het is lastig samenwerken als je spoedklussen hebt die direct af moeten zijn. Plan daarom realistisch met je VA en laat weten wat er gaat komen. Als er tussendoor wat belangrijkste moet gebeuren, bespreek dit tijdig. Je virtuele assistent neemt het werk mee in haar weekplanning en communiceert over de voortgang.

## 6 Start met kleinere opdrachten en bouw langzaam uit

Start bij voorkeur met kleinere opdrachten, en bouw langzaam uit. Evalueer samen regelmatig hoe het gaat, en welke verbeteringen nodig zijn. Een persoonlijke assistent zal je niet lastig willen vallen. Je hebt het toch al druk genoeg. Dit kan, zeker in het begin, leiden tot onverwachte situaties. Stel jezelf open voor de VA, liever twee vragen te veel, dan één te weinig. Uiteraard zal de hoeveelheid vragen in de loop van de tijd afnemen.

Het is handig om activiteiten zelf gedaan te hebben voordat je het overdraagt aan de VA. Hiermee voorkom je dat de ander dezelfde fouten maakt.

## 7 Feedback geven en ontvangen

Wees eerlijk en open als je merkt dat de samenwerking niet lekker loopt. Vraag ook je VA om feedback, ze heeft immers ervaring met het op afstand samenwerken en kan misschien tips geven over hoe je sneller, effectiever kunt samenwerken.

# COMMUNICATION IS KEY



Net zoals bij elke relatie is de communicatie van essentieel belang om de samenwerking tussen jou en de VA zo soepel mogelijk te laten verlopen. Door verwachtingen over en weer helder en duidelijk te formuleren, de randvoorwaarden goed te definiëren en duidelijke afspraken omtrent de communicatie te maken neem je veel onnodige strubbelingen weg. Wij adviseren je daarom ook om bij aanvang van de samenwerking duidelijke afspraken te maken over de manier waarop je met elkaar gaat samenwerken.

Plan bijvoorbeeld een vast moment met elkaar in om te overleggen of bij te praten. Afhankelijk van het project kan dit wekelijks of maandelijks zijn.

De bedoeling is dat jouw VA je het leven makkelijker gaat maken zodat je zelf meer tijd overhoudt om aan andere dingen te kunnen besteden. Hierdoor wordt de frequentie van communiceren veelal minder, maar vergeet niet regelmatig contact te houden.

# VAN START MET EEN VIRTUELE ASSISTENT: HOE GAAT DAT IN ZIJN WERK?

1

Voorafgaand wordt afgestemd wat de wensen zijn en hoeveel uren je wenst af te nemen op maandbasis. Er wordt ter voorbereiding van de kick-off een werkinstructie gemaakt en gedeeld.

2

Er wordt een kick-off ingepland met je Virtuele Assistent, waar kennis met elkaar wordt gemaakt en door de werkinstructies wordt gelopen. Je krijgt een vast contactpersoon en een back up VA bij ziekte of verlof. In de kick-off wordt tevens besproken wat er nodig is om de samenwerking te kunnen starten; login, toegang tot applicaties of systemen, inregelen techniek bij telefoon beantwoording etc. Daarnaast zijn er afspraken over hoe er overlegd en gecommuniceerd wordt.

3

De eerste maand gaat van start waar je in het begin veel afstemt met je VA. Gaandeweg raakt je VA steeds beter ingewerkt.

4

Na de maand wordt een evaluatie ingepland. Hierin wordt besproken hoe het gegaan is en hoe de samenwerking wordt gecontinueerd.

# Meer informatie over samenwerken met een Virtuele Assistent?

## CONTACT

TEL: +31 (0)72 737 00 00

EMAIL: [INFO@VAZZ.NL](mailto:INFO@VAZZ.NL)

