

De rollen van een zelfstandig ondernemer

Een zakelijke identiteitscrisis

Frustraties over jouw eigen bedrijfsvoering komen (vooral in het begin) regelmatig voor als je zelfstandig ondernemer bent. Dat is helemaal geen ramp. Frustratie leidt namelijk, met een gezonde dosis zelfreflectie, tot anticipatie. Wie kritisch durft te kijken naar gemaakte keuzes uit het verleden, heeft de kennis in huis om in de toekomst betere keuzes te maken. Maar daarvoor moet je wel weten waar die frustraties vandaan komen. Het antwoord op die vraag heeft vaak te maken met rolverwarring. Oftewel: vanuit de ene positie denken dat iets een geweldig idee is, om vervolgens vanuit een ander perspectief te balen over het besluit dat je zojuist genomen hebt.

Je kunt jezelf en je organisatie pas echt goed managen als je een overzicht hebt van de taken en verantwoordelijkheden die er zijn en als je helder hebt vanuit welk perspectief je een besluit moet nemen. Ik verklap vast: er zijn meer taken en rollen dan je nu waarschijnlijk denkt. Een gemiddelde week in het leven van een zelfstandig ondernemer in een eenmanszaak kan er als volgt uitzien:

- Je beweegt van CEO (waar wil ik met mijn bedrijf naartoe?) naar ICT'er (heb ik de juiste tools in huis om de gewenste kant op te gaan?).
- Van hrm'er (hoe is het eigenlijk gesteld met mijn werkgeluk en mijn vitaliteit?) naar sales consultant (waar ga ik mijn volgende klanten vandaan halen?).
- Van ervaren medewerker (zal ik de klus zus of zo aanpakken?) naar stagiair (wie kan me in hemelsnaam vertellen hoe ik dit moet doen?).
- Van crediteurenbeheer (moet ik verdomme weer achter mijn geld aan bellen?!) naar de feestcommissie (wanneer heb ik voor het laatst mijn succes gevierd?).
- Van klantenservicemedewerker (hoe sta ik die ontevreden klant te woord?) naar ergocoach (is mijn bureaustoel goed ingesteld?).
- Van accountant (hoeveel winst maak ik met dit gekozen uurtarief?) naar schoonmaker (wanneer heb ik voor het laatst mijn toetsenbord schoongemaakt en de prullenbak op de wc geleegd?).

Soms vervul je deze rollen allemaal op dezelfde dag! En het komt regelmatig voor dat ze met elkaar conflicteren. Denk aan de hrm'er die vindt dat je misschien wel een vrije vrijdag verdient, tegenover de accountant die concludeert dat je dan je boodschappen niet meer kunt betalen.

Ik deed een dappere poging om alle mogelijke rollen en verantwoordelijkheden die je als eenmanszaak hebt in kaart te brengen. Schrik niet: ik ontdekte maar liefst *veertien* verschillende organisatirollen. In deze online extra deel ik deze rollen met jou en help ik je om ze nog beter in je dagelijkse bedrijfsvoering op te nemen.

De conciërge/officemanager

Many wealthy people are little more than janitors of their possessions

De conciërge is misschien wel een van de belangrijkste rollen in jouw bedrijf. Een conciërge wordt ook wel een huisbewaarder of een officemanager genoemd. Deze persoon is verantwoordelijk voor het openen en sluiten van gebouwen, het toezicht houden op de mensen in die gebouwen, het sleutelbeheer, de boodschappen, de beveiliging, het verhelpen van storingen, het bevoorraden van schoonmaak-, onderhouds- en reparatiemiddelen, het afvoer van huisvuil, de controle van de sanitaire installaties, het functioneren van de keukendiensten en bij tijd en wijle zelfs het inrichten van vergaderruimten en het assisteren bij bijzondere gebeurtenissen.

Jij bent jouw eigen conciërge. Het staat waarschijnlijk niet op je LinkedIn-profiel en de kans is groot dat je er niet met grote trots over vertelt op een verjaardagsfeestje, maar toch is het waar. Als je vanuit huis werkt, is er niemand die voor jou de deur open en dicht komt doen, het vuilnis buitenzet, je gebouw beveiligt, de boodschappen in de koelkast legt en ga zo maar door. Dat doe je allemaal zelf! Als je je taken als conciërge verwaarloost, kan dat grote gevolgen hebben. In een rommelig kantoor is het lastig overzicht te houden. Zo zie je die ene deadline over het hoofd, of heb je misschien wel tijd voor een kleine pauze, maar geen eten in de koelkast... Dat gaat ten koste van je productiviteit. En die verpletterende indruk bij die potentiële klant? Vergeet het maar! Hoe kun je immers kwaliteit leveren als je niet eens de kwaliteit van je eigen kantoor op orde hebt?

Voor de meeste zzp'ers is de rol van conciërge een parttimefunctie. Natuurlijk kan het zo zijn dat je een kantoor buiten de deur hebt (*lucky bastard*), en dat daar wel daadwerkelijk iemand is die de boel beveiligt en schoonmaakt. Maar alsnog zul je zien dat je waarschijnlijk zelf verantwoordelijk bent voor je eigen eten en drinken en het schoonhouden van je spullen. Als je dit goed plant, is het geen dagtaak, maar een weektaak.

Tip voor jouw innerlijke conciërge

Als je een dagdeel per week vrijhoudt om je agenda te checken op to do's voor deze rol, speel je jezelf voor de rest van de week vrij. Doe bijvoorbeeld wekelijks boodschappen in plaats van dagelijks. Dat scheelt weer een ritje naar de supermarkt. Werk je thuis? Zorg er dan voor dat je de kamer reset nadat je hem gebruikt. Zo kun je altijd meteen aan de slag en vind je je spullen terug op een vaste plek.

De stagiair

The expert in anything was once a beginner

In je eenmanszaak kruip je regelmatig weer in de rol van stagiair. Je leert een hoop nieuwe vaardigheden waar je niet meteen de hoofdprijs voor kunt vragen. Je gaat sommige werkzaamheden en diensten voor het allereerst uitvoeren. Ik zal het er maar meteen bij vertellen: je gaat in dat proces ontzettend vaak op je bek, maar dat hoort erbij. Je zult jouw organisatie steeds opnieuw met frisse blik moeten bekijken om te kunnen groeien. Rotklussen doen die je het liefst zou willen uitbesteden. En jezelf keer op keer vergeven als het misgaat.

Als stagiair ben je ambitieus, wil je jezelf laten zien en weet je dondersgoed dat wat je doet nog niet perfect is. Dat kan frustrerend zijn. Tegelijkertijd is de rol van stagiair een fijne plek om onbevangen te bekijken waar je nou eigenlijk mee bezig bent, veel vragen te stellen, te experimenteren en te leren: dit vind ik leuk en dit absoluut niet. Als je doet wat je altijd deed, krijg je wat je altijd kreeg. Als je jezelf niet toestaat om iets nieuws te leren, zul je keer op keer tegen dezelfde dingen aan lopen. Rotklusjes ontwijken? Dat is uitstel van executie. Niet erkennen dat je vastloopt en niet om hulp durven of willen vragen? Daar maak je het jezelf alleen maar moeilijk mee. De rol van stagiair is geen fulltimetaak, maar als je bezig bent iets nieuws te leren dan is de kans groot dat je wat vaker op de stoel van de stagiair zit.

Tip voor jouw innerlijke stagiair

Are you in over your head? Kom je er even niet meer uit? Heb je het gevoel dat alles aan het mislukken is? Bekijk je business dan eens vanuit het oogpunt van de stagiair. Wat valt er te leren? Hoe ziet het eruit als je er met een frisse blik naar kijkt? Welke tussenstappen kun je maken als alles niet in één keer hoeft te lukken?

De boekhouder

Behind every business is a great bookkeeper

De rol van boekhouder wordt met regelmaat als eerste uitbesteed aan een andere partij. Boekhouders hebben een beetje een stoffig imago. Het vak wordt vaak als iets ingewikkelds gezien, terwijl in feite iedereen het zou kunnen doen. Wist je dat eigenlijk iedereen zichzelf een boekhouder mag noemen? In tegenstelling tot een accountant is een boekhouder geen beschermde titel. Maar wat doet een boekhouder nou eigenlijk precies?

Een boekhouder houdt zich bezig met het boeken en verwerken van alle financiële gegevens binnen een bedrijf. Hij of zij boekt ook de facturen en is verantwoordelijk voor de jaarrekening van een bedrijf. Om het bovenstaande allemaal op rolletjes te laten verlopen, is het belangrijk dat de boekhouder op de hoogte is van de wetwijzigingen met betrekking tot het doen van aangiftes. Zo moeten ze bijvoorbeeld weten wat je allemaal wel en niet op de zaak kunt afschrijven.

Het is belangrijk om jouw boekhouding op orde te hebben. De Belastingdienst kan boetes opleggen voor het niet of te laat aangeven van je inkomsten en uitgaven. Ook kun je toeslagen missen omdat je je cijfers niet goed hebt bijgehouden. Je kunt dus flink wat geld mislopen, en dat kan tot gevolg hebben dat je jezelf niet kunt uitbetalen voor de werkzaamheden die je hebt verricht. Als dat te lang doorgaat, kan er zelfs een punt komen waarop je de stekker uit je onderneming moet trekken...

Als je je boekhouding goed regelt, geeft dat je bovendien veel beter overzicht. Financieel overzicht betekent vrijheid. Als je weet wat erin komt en wat eruit gaat, kun je andere financiële keuzes maken. Investeren, sparen, beleggen, noem maar op.

Het is als zelfstandig ondernemer ook belangrijk om te weten hoe het is gesteld met de cashflow binnen jouw bedrijf. Is het tijd om je uur- of producttarief te verhogen? Als je je boekhouding op orde hebt, hoef je niet elke dag te checken wat er binnenkomt en uit gaat. En als je het goed doet, ben je als zelfstandig ondernemer een parttime in plaats van een fulltime boekhouder.

Tip voor jouw innerlijke boekhouder

Dat het een parttimefunctie is, betekent niet dat je het boekhouderschap moet onderschatten. Weet dat je het in de weken voorafgaand aan je kwartaalaangifte en aangifte inkomstenbelasting waarschijnlijk iets drukker zult hebben. Zorg ervoor dat je tijd maakt om op deze stoel te zitten en dat je niet aan het eind van een kwartaal of boekjaar voor verrassingen komt te staan.

De secretaresse

I am a secretary, what's your superpower?

Ik roep het regelmatig: 'Had ik maar een secretaresse!' Iemand die zich over de mailbox ontfermt, de telefoon opneemt, mijn agenda beheert, klanten belt, notulen verwerkt en gasten ontvangt. *That's the dream*, nietwaar? De rol van secretaresse is ontzettend belangrijk. Om overzicht te houden in jouw bedrijf moeten je agenda, je mailbox en je administratie op orde zijn. Hoe dat eruitziet? Dat is aan jou. De een werkt graag met Google Drive, Microsoft Office, Monday of Trello. Een ander geeft de voorkeur aan een bullet journal, een purpose planner of een ouderwetse papieren agenda. *Whatever floats your boat*. Als je het maar regelt voor jezelf!

Als je taken als secretaresse niet goed doet, ontstaat er chaos. Chaos in je agenda, chaos in je hoofd, chaos in je klantrelaties en chaos in je onderneming. Je mist je afspraken en deadlines. Terwijl jij de hele dag achter de feiten aan rent, haken jouw klanten af en zoeken ze naar een ondernemer die de zaakjes wel op orde heeft. En dan heb ik nog niets gezegd over de slechte reviews die ze kunnen achterlaten op je website, via sociale media of als Google-review.

De secretaresse is weer zo'n rol die minder tijd kost als je het goed inricht. Zo kun je er bijvoorbeeld voor kiezen om je e-mails en telefoontjes elke ochtend en aan het eind van de middag te beantwoorden. Dan kun je de rest van de dag je telefoon wegleggen en aandacht maken voor de to do's en deadlines die ook nog op je bordje liggen.

Tip voor jouw innerlijke secretaresse

Het is voor jou als zelfstandig ondernemer ontzettend belangrijk om goed bereikbaar te zijn voor je klanten. Dat betekent echter niet dat je klanten jouw bereikbaarheid bepalen – dat doe je namelijk zelf! Communiceer vooraf wanneer je goed te bereiken bent en wanneer niet, en zorg dan ook echt dat je er bent op de momenten dat je beschikbaar zegt te zijn. Stel een duidelijke voicemail in waardoor jouw bereikbaarheid meteen helder wordt. Geef bijvoorbeeld aan dat klanten kunnen mailen over zaken waar binnen 24 uur een antwoord op moet komen en bellen voor vragen waar binnen een uur een antwoord op moet komen.

Crediteurenbeheer

Bitch better have my money

Al is jouw betaaltermijn nog zo mooi geformuleerd, de ervaring leert dat je zo nu en dan achter je geld aan moet bellen. Je bent namelijk jouw eigen crediteurenbeheerder. Dat betekent dat je je moet bezighouden met het verwerken van facturen en het uitsturen van betalingsherinneringen.

De meeste boekhoudprogramma's hebben een automatische herinneringsmail die je klant laat weten dat de factuur nog niet is betaald. Dat is fijn en het scheelt een hoop gedoe. Maar als je klant na een herinnering nog steeds niet betaalt, zul je er toch werk van moeten maken. Dat is niet leuk, maar wel nuttig. Misschien is er iets misgegaan in de administratie van je klant en is de factuur over het hoofd gezien; dat kan gebeuren. Als je erachteraan belt, voorkom je dat het je arbeidsrelatie verziekt en dat de vraagtekens bij de factuur vraagtekens veroorzaken bij de samenwerking.

Een crediteurenbeheerder houdt zich dus niet alleen bezig met het versturen van en herinneren aan facturen, maar ook met een groot stuk klantcontact. Je weet wel: rustig blijven als je al bijna twee maanden op je geld zit te wachten. Het helpt om met elke nieuwe klant heldere afspraken te maken over betaling en facturering.

Als je je crediteurenbeheer verwaarloost is dat niet alleen schadelijk voor je portemonnee, maar ook voor jou als persoon. Je hebt immers uren gemaakt die je ook ergens anders had kunnen maken. Geen geld zorgt voor onbalans in geven en nemen, wat wederom voor stress kan zorgen. En een wanbetaler is besmettelijk. Als het te lang duurt, zorgt een wanbetaler er namelijk voor dat je door gebrek aan betaling zélf een wanbetaler wordt!

Crediteurenbeheer is in de meeste gevallen een parttimefunctie die je hopelijk niet vaak hoeft uit te voeren. Check wel maandelijks of jouw facturen betaald zijn en stuur op tijd een betalingsherinnering of aanmaning. Dat is wellicht even wennen en het kan je een ongemakkelijk gevoel geven, maar het zorgt er wel voor dat jouw klanten weten dat je bovenop je administratie zit!

Tip voor jouw innerlijke crediteurenbeheerder

Maak heldere betaalafspraken met je klant. Dan zul je zien dat je in de praktijk een stuk minder tijd in crediteurenbeheer hoeft te stoppen. Spreek duidelijke betaaltermijnen en administratiekosten af in je samenwerkingsovereenkomst. Dan kun je je weer bezighouden met het echte werk – wel zo fijn.

De sales consultant

If you are not taking care of your customer, your competitor will

Naast het uitvoeren van je dagelijkse werkzaamheden investeer je hoogstwaarschijnlijk een aanzienlijk deel van jouw tijd in sales. Denk aan het up-to-date houden van je LinkedIn-profiel en je persoonlijke website, het bellen van (nieuwe) klanten en het perfectioneren van jouw pitch op een verjaardagsfeestje. De kernactiviteit van een salesmedewerker? Het stimuleren van de verkoop. Denk aan klantenbinding en -behoefte, het vergroten van naamsbekendheid, marktonderzoeken, concurrentieanalyses en het uitzetten van acties en campagnes.

Een goede sales consultant is altijd op de hoogte van de trends, ontwikkelingen en kansen in de markt. En daar gaat stiekem best wel wat tijd in zitten. Vooral als je op dit moment al van een opdracht bent voorzien. Dat kan je namelijk het gevoel geven dat je even niets aan sales hoeft te doen. *Think again*. Sales staat altijd aan. Precies daarom is het zo belangrijk dat jouw business, ook als je even druk bent met het afronden van een opdracht, nog altijd zichtbaar is. Je bent jezelf altijd aan het verkopen. Doe je dat bewust, dan is dat waarschijnlijk in je voordeel. Sta je er niet bij stil, dan zou het zomaar in je nadeel kunnen werken. Als je je niet bewust bezighoudt met je sales, loop je namelijk kansen mis. En hoe kun je een product of dienst verkopen als je niet weet of de markt er wel op zit te wachten?

Je bent jezelf dus altijd aan het verkopen, zelfs als je je daar niet bewust van bent. De sales consultant is een van de weinige fulltimefuncties.

Tip voor jouw innerlijke salesmanager

Zorg ervoor dat je een ijzersterke pitch hebt in een korte en een lange variant. Verwijs potentiële klanten door naar websites en sociale-mediakanalen en ga bewust om met jouw (online) zichtbaarheid.

De marketingmanager

You can't sell anything if you can't tell anything

Sommige mensen volgen er een hele studie voor, maar de meeste ondernemers starten ermee op de dag dat ze zich officieel inschrijven bij de Kamer van Koophandel: marketing. Marketing is nodig om de producten of diensten van jouw bedrijf onder de aandacht te brengen van je (potentiële) klanten. Dat doe je onder andere door de relaties met je bestaande klanten te onderhouden en je bezig te houden met het uitbreiden van je klantenbestand. Om dat te doen dien je de markt te verkennen en te onderzoeken. Waar zit jouw (potentiële) klant (niet) op te wachten?

Weet je helemaal wat je te doen staat? Dan is het tijd om dat te vermarkten. Denk aan reclame, promoties, het organiseren van evenementen, het maken van marketing- en communicatieplannen, het schrijven van blogs en actief zijn op sociale media. De meeste ondernemers huren een designer in voor het maken van een huisstijl en een logo. Zo hoef je gelukkig niet alles helemaal zelf te doen. Als marketingmanager werk je nauw samen met sales. Een combinatie van deze twee rollen zorgt ervoor dat jij en je bedrijf goed bekend worden én blijven.

Ze zeggen wel eens dat er *no such thing as bad publicity* is. Dat is niet waar. Een slecht stukje marketing kan jouw bedrijf wel degelijk te gronde richten. Denk aan een ongelukkig gekozen foto bij een blog, een racistische opmerking in een vacaturetekst of het niet adequaat reageren op een online klacht. *Marketing can be magical*, maar je moet wel op de juiste knopjes drukken.

Marketingmanager is voor de meeste zelfstandig ondernemers een parttimefunctie die, als je het goed inricht, niet al te veel tijd in beslag neemt. Vooral als je werkt met gratis plug-ins, zoals een spellingchecker om ervoor te zorgen dat je geen spelfouten maakt. Anderzijds kan marketing, afhankelijk van wat je precies aan wie wil verkopen, juist wél een groot onderdeel van jouw dagelijkse werkzaamheden in beslag nemen. Wellicht werk je daadwerkelijk in de marketing of heb je een doelgroep die je vooral via marketingkanalen kunt bereiken. Maak daarom voor jezelf een realistische inschatting over hoe deze functie er in jouw geval uitziet.

Tip voor jouw innerlijke marketingmanager

Er zijn veel gratis tools die jouw leven als marketingmanager makkelijker kunnen maken. Denk aan programma's waarmee je je Instagram-posts kunt klaarzetten of programma's die niet alleen de spelling maar ook de stijl van je tekst controleren. Begin nergens aan als je er niet een vast ritme voor kunt vinden. Bloggen omdat de hele wereld het doet, terwijl jij er eigenlijk geen tijd voor hebt? Niet doen. Zorg voor regelmaat in de online uitingen die je doet en dat mensen weten waar ze jou en je bedrijf kunnen vinden.

De hrm-adviseur

To win the marketplace, you must first win the workplace

De hrm-adviseur adviseert het management en de leidinggevendenden over het personeels- en organisatiebeleid. Denk hierbij aan de ontwikkeling van de mensen op de werkvloer (wordt het niet eens tijd dat ze een leuke nieuwe opleiding of cursus gaan volgen?), het werven en selecteren van medewerkers (past deze persoon bij de huidige organisatiecultuur?), het onderhandelen over de hoogte van een salaris en het voeren van functionerings- en beoordelingsgesprekken (doet iedereen nog wat hij/zij moet doen en is geven en nemen nog in balans?) en tot slot het verwerken van verzuimmeldingen en het bijhouden van de personeelsadministratie. Vandaag de dag zijn een nieuwe hr-taak en -rol trending: de *employee engagement* en de *happiness officer*.

Vroeger werkten mensen vooral om hun huur te betalen. Vandaag vinden we het belangrijk dat we wat we doen ook nog leuk vinden. Als jij niet goed voor jezelf zorgt, dan kun je ook niet voor je klanten zorgen. Hoe graag je ook zou willen. Trek je niet op tijd aan de bel als er onbalans is tussen werk en privé? Besteed je geen aandacht aan jouw werkgeluk? Denk je nooit na over je persoonlijke en professionele ontwikkeling? Dan zul je daar de prijs voor moeten betalen en verkort je de levensduur van jouw organisatie en ondernemerschap.

Een goed hr-beleid is bovendien de voedingsbodem voor vitaliteit. Zorg je goed voor jezelf, dan zorg je ook goed voor je bedrijf. Hoe is het gesteld met de werkdruk en de werkstress? Neem je op tijd pauze en ga je nog wel eens op vakantie? Het zijn belangrijke vragen die je jezelf als zzp'er regelmatig moet stellen, mits je een beetje grip wilt houden op jouw vitaliteit natuurlijk. Hrm-adviseur is een parttime uitvoerende functie met een fulltime alertheid.

Tip voor jouw innerlijke hrm-adviseur

Het voelt wellicht gek om met jezelf een functioneringsgesprek te voeren. Toch is het goed om elk kwartaal een moment in te plannen dat je jezelf dergelijke vragen stelt. Geef jezelf bijvoorbeeld een cijfer op de bovenstaande vragen en hou in een Excelbestandje bij hoe je scoort op werkgeluk en -balans gedurende het jaar. Zo signaleer je op tijd dat de lijn stijgt of daalt en kun je ingrijpen voordat het langdurige consequenties heeft.

De IT'er

Technology is a useful servant but a dangerous master

Als je een eenmanszaak hebt, ben je er zelf verantwoordelijk voor dat jouw apparatuur naar behoren werkt en doet wat het moet doen voor of bij de klant. Het is aan jou om in de gaten te houden of je website nog in orde is en of je de juiste programma's en tools op de goede manier gebruikt. Dat betekent niet dat je opeens moet leren programmeren of dat je nooit meer ergens aan de bel kunt trekken als je digitaal vastloopt, maar je moet problemen wel zelf constateren. Zo zul je zelf moeten zorgen dat er geen sprake is van miscommunicatie als jij in het bezit bent van een MacBook en je klant gebruikmaakt van een Windows-computer. En we weten allemaal hoe vervelend het is als je geen verbinding kunt maken met het internet of je om wat voor reden dan ook niet bij je bestanden kunt.

Als je IT niet op orde is, zorgt dat allereerst voor een hoop frustratie en extra werkzaamheden, maar een gebrekkige IT-faciliteit kan ook je reputatie bij klanten beschadigen.

De functie van IT'er is een functie die de meeste ondernemers parttime bezighoudt. Werk je elke dag op een computer? Dan is de kans groot dat je meer met IT bezig bent dan wanneer je bijvoorbeeld in een winkel staat.

Tip voor jouw innerlijke IT'er

Zorg dat je belangrijke bedrijfsinformatie altijd op een back-upschijf hebt staan. Voer updates en dergelijke op tijd uit en laat je adviseren over tools en tricks die jouw werkende leven gemakkelijker kunnen maken.

De medewerker

Happy employees make happy customers

De medewerker. Het werkpaard. Degene 'met de poten in de klei'. Of misschien wel het beste paard van stal. Met de werkzaamheden van de medewerker bedoel ik datgene waar je je voor inschreef bij de Kamer van Koophandel. Datgene waar je klanten je voor inhuren en waar het grootste gedeelte van jouw tijd naartoe gaat.

Als je alle andere rollen goed inricht, dan heb je meer tijd voor je rol als medewerker. Natuurlijk heb je als zelfstandig ondernemer vaak de vrijheid om te werken wanneer je wilt. Denk aan een dutje doen als je voelt dat dat nodig is, maar ook aan nog even doorknallen in het weekend. Maar als je je taken als medewerker niet goed uitvoert, dan is de kans groot dat je klanten kwijtraakt. Ook zul je veel tijd moeten investeren in de afdeling klantenservice. Als je daar te lang mee wacht, wordt het steeds moeilijker om nieuwe klanten aan te trekken.

Ze zeggen wel eens: 'Als je doet wat je leuk vindt, hoeft je nooit meer te werken.' Leugens, als je het mij vraagt. Een zelfstandige zonder personeel werkt misschien wel harder dan iemand in loondienst. Maar als het goed is doe je in ieder geval iets wat je heel leuk vindt en dat levert natuurlijk geluk op!

Misschien dacht je dat de rol van medewerker een fulltimefunctie zou zijn. Dat is niet het geval! Je kunt namelijk zowel *aan* je bedrijf als *in* je bedrijf werken. Als medewerker werk je *in* je bedrijf, maar moet je dus af en toe op een andere stoel zitten om *aan* je bedrijf te werken.

Tip voor jouw innerlijke medewerker

Onderzoek eens wat jouw productiviteitspiek is. Ben je een ochtend- of een avondmens? Gaat van koffie je productiviteit of enkel je hartslag omhoog? Werk je beter met of zonder achtergrondmuziek? Als je weet wanneer je het beste werkt, kun je die uren gebruiken om op de stoel van de medewerker te zitten. Zo weet je zeker dat je het werk afkrijgt en dat het je zo min mogelijk moeite kost.

De klantenservicemedewerker

It can take months to find a customer, it takes seconds to lose one

De klantenservicemedewerker is dé contactpersoon voor klanten. Vragen, klachten, problemen over diensten of producten... Je ziet als klantenservice medewerker alles voorbijkomen. Je luistert, ondersteunt, adviseert en helpt klanten verder. Communicatieve vaardigheden zijn voor deze rol ontzettend belangrijk. Je wilt immers dat jouw klanten zich gezien en gehoord voelen, zelfs als je (nog) geen idee hebt hoe je hun probleem kunt oplossen of hun vraag kunt beantwoorden.

Klantenservice verleen je meestal telefonisch, via e-mail of via sociale media. Beschik je over een kantoor? Dan kan het ook voorkomen dat klanten daar langskomen. Je houdt je als medewerker klantenservice niet enkel bezig met vragen en problemen, maar ook met het geven van informatie over diensten en producten.

Jij bent jouw eigen klantenservicemedewerker. Gaat er iets helemaal mis met je dienst, product of klantcontact? Is je klant zo van slag dat hij of zij de manager wil spreken? Dan zijn ze bij jou aan het juiste adres. Het kan lastig zijn om je eigen fouten onder ogen te zien en je klant professioneel te woord te staan, maar onthoud: wie geen fouten maakt, maakt meestal niets. Hoe je met die fouten omgaat kan het verschil maken in jouw klantenbestand en arbeidsrelaties. Onderschat nooit de kracht van een fijne dienstverlening. Als je een fout heel goed oplost, zorgt dat voor geweldige mond-tot-mondreclame.

Net als bij de rol van secretaresse kun je als klantenservicemedewerker zelf bepalen wanneer je beschikbaar bent voor jouw klanten.

Tip voor jouw innerlijke klantenservicemedewerker

Zorg ervoor dat er op je website een formulier of mailadres staat waar klanten hun klacht of vraag kunnen indienen. Zelfs als dit een en dezelfde inbox is als waar je al je andere mails ontvangt. Niets zo vervelend als een ongeduldige, ontevreden klant omdat hij of zij niet wist waar de klacht te melden. Houd er rekening mee dat er mensen zijn die hun probleem of klacht niet goed kunnen verwoorden, waardoor je op het verkeerde been wordt gezet als je naar een oplossing zoekt. Daarom is het slim om klanten terug te bellen bij klachten.

De ergocoach

The first wealth is health

Een ergocoach is het aanspreekpunt voor fysieke belasting in een organisatie. Als ergocoach signaleer je risicovolle situaties en doe je je best om verbeterpunten en oplossingen aan te dragen. Dit alles heeft als doel dat je 'nog lang, veilig en gezond' kunt werken.

De ergocoach houdt zich bezig met het inmeten van je werkplek: beeldscherm op ooghoogte, een comfortabele bureaustoel en een bureau waarbij je armen in een hoek van negentig graden op het bureaublad kunnen rusten. Maar ook met het voorkomen van overbelasting door bijvoorbeeld het tillen van zware dingen of rugklachten door een onjuiste werkhouding. Wanneer er dan toch een fysieke belemmering plaatsvindt, is het aan de ergocoach om de situatie werkbaar te maken. Dit varieert van het aanschaffen van een zit-stabureau tot het plannen van pauzes gedurende de werkdag.

Je gezondheid is je grootste goed. Zonder een goede gezondheid kun je immers niet werken. Als zelfstandig ondernemer heb je geen collega die je werk kan overnemen als je ziek bent of tijdelijk niet in staat bent om te werken. Dat zorgt ervoor dat de druk alleen maar oploopt op het moment dat je fysieke klachten hebt. Daarom is het belangrijk dat je zorg draagt voor een goede en gezonde werkplek!

Als ergocoach let je fulltime op hoe het gesteld is met de fysieke werkbelasting.

Tip voor jouw innerlijke ergocoach

Bespaar niet op een goede werkplek. Daar pluk je op lange termijn de vruchten van. Je kunt gemaakte kosten voor jouw onderneming tot aan vijf jaar voorafgaand aan jouw KVK-inschrijving verhalen bij de Belastingdienst. Dus aanschaffen, dat zit-stabureau en die fijne stoel!

De CEO

Stop dreaming, start doing

Bestuurder, chef, directeur, leider, voorzitter, overste, aanvoerder oftewel: Chief Executive Officer. Als eigen baas ben je de baas. Dat betekent dat je jezelf aanstuurt en besluit waar de reis naartoe gaat. Je houdt je bezig met het functioneren van jouw team (dat ben jij) en het maken en behalen van bedrijfsplannen en -strategieën.

Als directeur wil je voorkomen dat het niet goed functioneren van een medewerker de lopende gang van zaken beïnvloedt. Je zult dus tijdig moeten ingrijpen door iemand te waarschuwen, te instrueren of zelfs te ontslaan. Wat in je eenmanszaak zoveel inhoudt als concluderen dat je de taak beter kunt uitbesteden aan een ander.

Jezelf serieus nemen als CEO maakt het verschil tussen een hobby en een onderneming. Als je je onderneming goed onderhoudt, houd je meer tijd over voor het daadwerkelijke ondernemen. De meeste grote bedrijven hebben daarnaast regelmatig een werkoverleg met de or. Dat heb je als CEO ook te doen, zelfs als het een intern (*me, myself and I*) overleg is.

Je houdt fulltime in de gaten of jouw bedrijf nog op koers ligt en investeert parttime tijd in het smeden van strategische businessplannen en het checken van de uitwerking daarvan.

Tip voor jouw innerlijke CEO

Formuleer jouw eigen kpi's. Voelt misschien wat gek, maar het helpt wel op de lange termijn. Maak niet enkel een strategisch toekomstplan; toets ook of je een beetje in de juiste richting gaat. Plan bijvoorbeeld eens per week een CEO-dag(deel) in en maak tijd om te werken aan jouw onderneming.

BONUSROL | De feestcommissie

Entrepreneurship should not only be lived, it should be celebrated

Tot slot een extra rol die voor veel zelfstandig ondernemers als een overbodige extra voelt. Taart met je verjaardag, een kaartje als je ziek bent, chocolade met Pasen en Sinterklaas, een pakket onder de kerstboom, een borrel in het nieuwe jaar, een barbecue in de zomer – ik heb het natuurlijk over de feestcommissie. Ondernemen is een feest, maar je moet wel zelf de slingers ophangen.

Het voelt wellicht wat vreemd om je verlanglijstje bij jezelf in te dienen aan het eind van het jaar. Toch is dat waar het in de praktijk van een eenmanszaak op neerkomt. De meeste ondernemers die ik ken, geven zichzelf aan het eind van het jaar geen kerstpakket. En dat is zonde. De feestcommissie is er namelijk om je te belonen voor jouw harde werk. Niet in geld maar in liefde, aandacht en bevestiging. De ene keer met een cadeautje onder de kerstboom. Een andere keer met een handgeschreven kaartje met je verjaardag.

Dat kleine beetje erkenning kan veel betekenen voor jouw werkgeluk. Zelfs als je zelf de afzender bent. Gaat er iets gruwelijk mis als je een jaar niets onder de kerstboom vindt? Geen kaartje krijgt met je verjaardag? Geen paasei van de paashaas? Nee. Maar het kan er op lange termijn wel voor zorgen dat de balans in geven en nemen niet naar wens is. Dat kan weer voor stress zorgen *and so on*. Dat betekent niet dat je bij elke gelegenheid je feestneus op moet zetten. Maar zo nu en dan mag je jezelf best een beetje kietelen, toch?

Actief werken aan de feestcommissie traint je dankbaarheidsspier. Daardoor geef je jezelf steeds opnieuw een dosis endorfine, dopamine en andere geluksstofjes. De optie om op je socials te delen dat je iets liefs gekregen hebt van de baas is natuurlijk een geweldige manier om jouw bedrijf even in de schijnwerpers te zetten, lekker bezig dus!

Het kan niet altijd feest zijn. De feestcommissie is een parttimefunctie. Zo eentje die je naar behoefte inricht. Maar inrichten zul je! Want het is zonde als er door tijdgebrek niets komt van successen vieren en cadeaus uitpakken.

Tip voor jouw innerlijke feestcommissie

Maak een apart budget beschikbaar voor de feestcommissie. Bepaal jaarlijks wat je wel en niet doet en plan het in jouw agenda. Heb je een keer een dikke meevaller? Dan kun je jezelf altijd nog extra trakteren. Succes vieren hoeft niet altijd groots te zijn. Een vreugdedansje of je lievelingstoetje is ook al feestelijk. Richt het in op basis van jouw behoeften.