

IN BEDRIJF

De Westelijke Mijnstreek kent vele bijzondere bedrijven. Elke week licht de redactie er een uit. Deze week: werken voor kapper, makelaar en advocaat binnen één minuut.

„Je moet je steeds aanpassen. Naar een podotherapeut bellen bijvoorbeeld vooral ouderen. Zit je zomaar tien minuten te wachten tot ze een pen hebben gepakt.”

Werk voor 60 klanten tegelijk

Naam: Standby Secretaresse Service

Plaats: Neerbeek

Eigenaars: Anouk Stevens en Bertie Frissen

Bestaat sinds: 2004

Personeel: 3

door **Nick Bruls**

Op het ene moment neemt ze de telefoon aan als secretaresse van een advocatenkantoor, het volgende belletje wordt beantwoord als baliedewerkster van een podotherapeut. Sonja van de Ven is werkzaam voor het Neerbeekse bedrijf Standby Secretaresse Service, dat voor zo'n zestig bedrijven administratieve taken uitvoert. Dat gebeurt vanuit een ruimte die nog het meest wegheeft van een kleinschalig callcenter.

Maar die naam gebruiken in het bijzijn van eigenaresses Anouk Stevens (45) en Bertie Frissen (51) is uit den boze. „Daarmee worden we niet graag geassocieerd. Omdat het meer is dan dat. Wij zijn in feite een extern personeelslid voor een bedrijf dat klant van ons is. Het gaat verder dan telefoontjes doorverbinden. We plannen ook agenda's en voor sommige bedrijven doen we zelfs het hele secretariaat. Tot het inscannen van post en facturen uitschrijven aan toe. Eigenlijk is koffie serveren het enige wat we niet doen.”

Alleen voor het notuleren van vergaderingen gaan de dames van Standby de deur uit. Alle andere werkzaamheden worden verricht vanuit hun pand in Neerbeek.

„Mensen kunnen zich dat vaak niet voorstellen, maar wij hebben een kantoor met alle toeters en bellen. Een digitale manager zorgt ervoor dat alle data wordt opgeslagen en dat we altijd weten voor welk bedrijf we de telefoon oppakken. Soms switchen we binnen een minuut drie keer van opdrachtgever. Dan is het handig iets van de bedrijfsachtergrond te weten.” Concentratie is een andere strikte



Anouk Stevens (links) en Bertie Frissen op de plek van waaruit zij voor circa zestig bedrijven secretaressewerk verrichten.

foto Rob Oostwegel

voorwaarde. Dat wordt van luchtverkeersleiders ook geëist, maar die krijgen na enkele uren werk een verplichte pauze. Stevens, Frissen en Van de Ven niet. „Er zijn dagen bij dat we 's avonds één en één niet meer bij elkaar kunnen optellen. Het piekmoment ligt dagelijks rond kwart voor vijf. Vlak voor sluitingstijd. Dan kan het voorkomen dat we hier met ons drieën zitten, maar vier mensen tegelijk contact met ons opnemen. In dat geval wordt hen gevraagd om even te wachten.”

Standby Secretaresse Service staat desondanks op het punt het personeelsbestand uit te breiden. „Er zal een medewerker bij komen. Het aantal opdrachtgevers wordt groter en om de dienstverlening op peil te houden, is extra mankracht noodzakelijk.”

In 2004 waren Stevens en Frissen nog de enige werknemers van hun eigen bedrijf. „We leerden elkaar kennen toen we voor dezelfde werknemer (in de sector waarin Standby ook actief is, red.) actief waren. Onafhankelijk van elkaar lie-

pen we met hetzelfde idee: zelf verder borduren op dit concept. Op tweede kerstdag 2003 hadden we beiden niks te doen. We konden het goed met elkaar vinden en besloten daarom samen te gaan eten. Aan het einde van het kerstdiner hadden we opeens een zakelijke relatie”, blikken de dames terug. „In het begin waren we gevestigd bij één van onze klanten in het centrum van Beek. Ook daar werkten we al voor meerdere opdrachtgevers tegelijk. Al snel kregen we te maken met ruimtegebrek en gin-

gen we gericht op zoek naar een nieuw onderkomen. Dat vonden we in een voormalige bakkerij in Neerbeek.” In het pand, dat is uitgerust met een kantoor, drie computerunits, een keuken en een ontvangstruimte verzetten de drie dames werk voor om en nabij zestig bedrijven. „Advocaten, makelaars, kappers, therapeuten en ICT'ers. Die zijn overigens niet allemaal op hetzelfde moment actief.” Dat het face-to-face-contact minimaal is, deert niet. „De telefoon is een heel leuk communicatie-instrument.”