



LEEF JE DROOMLEVEN ALS ONLINE ONDERNEMER

VIRTUEEL ASSISTENT WORDEN | © ROËLLA VERMEIREN

MODULE 7 | ONLINE SAMENWERKEN

ONLINE SAMENWERKEN

Hoe werk je nou efficiënt samen? En hoe zorg je ervoor dat je een goede relaties opbouwt met je klanten? Je hebt gekozen voor een virtueel beroep. Feitelijk betekent dit dat je niet meer naar het werk maar aan het werk gaat. Vanuit je eigen omgeving die voor jou fijn werkt. Dit geeft natuurlijk en eindeloos veel voordelen maar er zijn ook dingen die op deze manier verdwijnen. Een van die dingen is natuurlijk contact met je klanten. Dus zul je op een andere manier voor verbondenheid moeten zorgen.

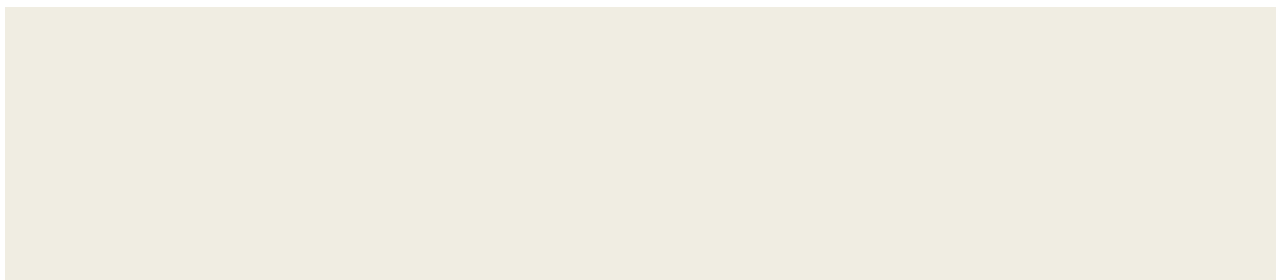
Het juiste profiel voor een online samenwerking

Om goed online te kunnen samenwerken zul je dus aan een aantal voorwaarden moeten kunnen voldoen. Je hebt nu eenmaal niet de mogelijkheid om even richting je collega of opdrachtgever te lopen en diegene aan te spreken. Onderstaande is belangrijk voor een goede samenwerking:

- Positieve mindset: je denkt in mogelijkheden. Je zet net dat stapje extra om de oplossing te zoeken. Linksom of rechtsom, jij zorgt dat het geregeld wordt.
- Vertrouwen: zonder vertrouwen gaat online samenwerken niet lukken. Je moet dus laten zien wat je kan en dat de klant van je op aan kan.
- Transparantie: oftewel, working out loud. Met name wanneer je online samenwerkt is het gevaar dat je onzichtbaar bent, of dat het voor de klant niet goed zichtbaar is waar je mee bezig bent. Dus laat zien wat je doet, waarom en wanneer. Er zijn diverse tools die je hierbij kunnen helpen

OPDRACHT 1.1: WORKING OUT LOUD

Er zijn diverse manier om de klant te informeren / betrokken te houden bij waar jij mee bezig bent. Het is fijn om hier de lead in te nemen waar mogelijk. Heb jij al nagedacht over een systeem om dit in te richten? Denk hierbij aan welke systemen je gebruikt en wat je responstijd richting de klant is. Zo ja, hoe ziet dat er concreet uit:



MODULE 7 | ONLINE SAMENWERKEN

OPTIMAAL ONLINE SAMENWERKEN DOOR GEBRUIK VAN HET GRPI MODEL

Het GRPI model is een mooie tool om kritisch te kijken naar het werken met een team. Feitelijk ga je natuurlijk ook online samenwerken in een team. Of dat nou met 2 of meerdere personen is, deze tool kan je helpen duidelijke verwachtingen te scheppen.



- **GOALS** (doelen): Stel doelen en rollen duidelijk vast. Zorg dat je helder hebt wie wat doet en wat de 'tone of voice' is binnen een organisatie.
- **ROLES** (rollen): maak je eigen rol vooral ook helder. Binnen hoeveel tijd reageer je, wanneer werk je voor de klant en wanneer vooral niet? Wanneer spreken jullie elkaar, binnen hoeveel tijd moeten taken af zijn? Allemaal belangrijke punten om uit te spreken. Zorg voor duidelijkheid en laat geen losse eindjes open.
- **PROCEDURES** (Werkafspraken): zorg dat de afspraken helder zijn, met welke systemen werk je. Zorg dat je resultaten zichtbaar zijn zodat de klant een beeld heeft waar je mee bezig bent. En creëer daarnaast vaste rituelen. Bv eens in de 2 weken een online overlegmoment. Zorg daarnaast ook voor voldoende aandacht voor de online security. Laatste wat je wil is een onveilige online omgeving creëren. Wees super duidelijk in je communicatie richting de klant:

Voorbeelden:

"Bedankt, helder, je hebt het morgen voor einde van de dag."

"Ik ga er mee aan de slag, heb je een specifieke deadline in gedachte? Dan kijk ik of dit in mijn planning past."

"Begrijp ik het goed dat dit kan wachten tot volgende week?"

Ben helder en duidelijk richting je klant zodat die weet wat die van je kan verwachten. Laat geen ruis ontstaan of geef de klant het gevoel dat jij het onder controle hebt. Ook wanneer je een taak niet direct gaat oppakken is het voor de klant fijn om te weten dat jij de mail gezien hebt. Communicatie is alles.

MODULE 7 | ONLINE SAMENWERKEN

- **INTERPERSONAL RELATIONS** (interpersoonlijke verhoudingen): verklein de fysieke afstand door te werken aan onderlinge relaties en vertrouwen. Door het ontbreken van persoonlijk contact is het een belangrijk onderdeel om in te investeren. Probeer eens in de zoveel tijd live met de klant om de tafel te zitten. Lukt dit niet, maak dan gebruik van tools als Zoom om die connectie met elkaar aan te gaan / te versterken. Mailen is prima maar voor de iets complexere vraagstukken of voor het opbouwen van een onderlinge relatie is het goed om voor het meest sociale medium te kiezen (bijvoorbeeld videobellen). Dit zorgt voor een sterker gevoel van verbondenheid. Email daarentegen kan sneller voor miscommunicatie zorgen.

Werk je met meerdere mensen samen, zorg dat je van iedereen weet wat zijn/haar ideale manier van werken is. Ben jezelf en ga de connectie aan. Zorg dat je weet wat er speelt bij de klant en probeer echt voor de persoonlijke relatie en het vertrouwen te gaan. Voor jezelf is dit een stuk leuker om samen te werken maar het is ook fijn om het te weten als het bijvoorbeeld privé niet lekker loopt bij de klant of hij midden in een verhuizing zit. Dit heeft namelijk effect op de manier van werken en het is fijn wanneer je de klant op de juiste momenten ondersteuning kunt bieden.

Maar vier ook successen mee. Stuur een kaartje wanneer de klant een grote deal heeft binnengehaald of een project of lancering succesvol heeft afgerond. Investeer in een goede relatie.

OPDRACHT 1.2 GOALS AND ROLES

Om de doelen en rollen helder te krijgen voor beide partijen kun je gebruik maken van de template 'kick off nieuwe klant'. Open de template en vul aan met je eigen gegevens. Welke elementen wil je nog toevoegen die voor jou belangrijk zijn om af te stemmen?

[TEMPLATE KICK OFF NIEUWE KLANT \(KLIK HIER\)](#)

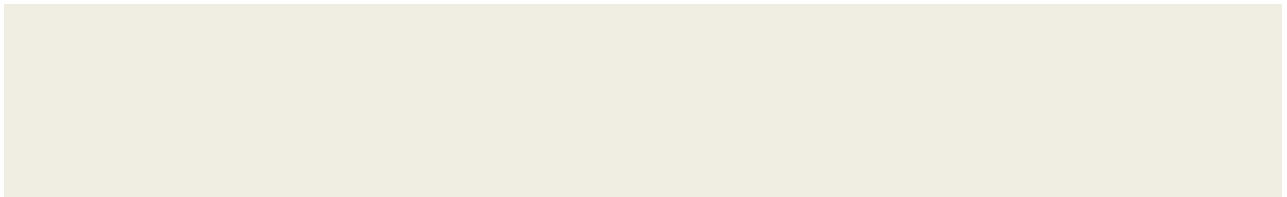
MODULE 7 | ONLINE SAMENWERKEN

PROCESMATIG WERKEN

Veel van de taken die je voor klanten doet zullen regelmatig terugkeren. Leer jezelf aan voor repeterende taken een procesbeschrijving of checklist te maken. Vooral op het moment dat je meerdere klanten helpt is dit een groot voordeel. Zo heb je voor jezelf altijd helder wat er nog moet gebeuren, maar ook waar je eventuele verbeteringen ziet. Kies bij voorkeur 1 tool die voor jezelf overzichtelijk is en noteer hierin al je processen en werkafspraken met de klant.

OPDRACHT 1.3 PROCESSEN

Werkprocessen zijn belangrijk om in kaart te brengen. Uiteindelijk zijn werkprocessen niet meer of minder dan een beschrijving van de taken. Beschrijf hieronder welke processen voor jou belangrijk zijn om uit te werken. Dit kunnen zowel interne werkprocessen voor klanten zijn maar ook jouw eigen interne werkprocessen (denk aan onboarding van een nieuwe klant, opstellen facturen etc)



VOORBEELD PROCESBESCHRIJVING



PERSOONLIJK

"Toen ik startte met mijn bedrijf ben ik direct gestart met het beschrijven van processen. Destijds had ik hier nog geen goed systeem voor en was het feitelijk niet meer dan een opsomming in Word. Dit deed ik voor interne processen maar ook voor complexere taken die ik voor klanten deed. Wat ik hiermee wilde bereiken is dat ik niet elke keer opnieuw het wiel uit hoeft te vinden + goed inzicht had in hoe ik het eerder had gedaan. Toen ik later wel een goed systeem had voor mijn processen bleek dit een zeer waardevolle toevoeging. Door het maken van templates en processen ben ik vele malen efficiënter in mijn werk en kan ik mijn werk makkelijk inzichtelijk maken voor anderen."



MODULE 7 | ONLINE SAMENWERKEN

WERKEN IN DE CLOUD

Je hebt een online bedrijf dus het is logisch dat je bedrijf veelal in de cloud gaat werken. Maar wat betekent in de cloud nu precies en hoe richt je je bedrijf daar op in?

Eigenlijk is werken in de cloud niets anders dan het feit dat al je gegevens en bestanden niet lokaal worden opgeslagen, maar op een externe opslagplek: de cloud. Via een internetverbinding je deze cloud bereiken. Zo kun je op elk moment en vanaf elke plek werken. Het enige wat je nodig hebt is een laptop en een internetverbinding.

Voordelen

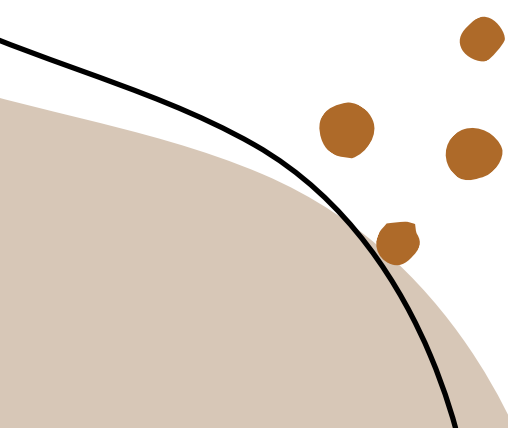
Het grootste voordeel van werken in de cloud is duidelijk. Het werkt namelijk veel slimmer en efficiënter. Je kunt altijd en overal inloggen en hebt direct toegang tot al je gegevens. Bestanden kun je direct delen met de opdrachtgever. Je hebt hiervoor geen aparte server oid nodig wat ook qua kosten gunstig is. Toch zijn er een aantal belangrijk dingen om rekening mee te houden:

- Internetverbinding: deze moet vooral snel en veilig zijn. Probeer altijd gebruik te maken van een veilige verbinding en gebruik met je zakelijke computer nooit open wifispots.
- Veiligheid: zorg dat alle apparaten een goede beveiliging hebben. Dus niet enkel je pc, laptop, maar ook je telefoon. Dit kun je doen door het aanmaken van wachtwoorden, versleutelingen en virusscanners. Maak ook altijd gebruik van een gecertificeerde clouddaanbieder. Voorbeelden van aanbieders zijn iCloud, Google Drive of Onedrive

Nadelen

Toch zijn er ook nadelen aan het werken in de cloud. Ondanks dat je bestanden beveiligd zijn op deze servers, risico's zijn er altijd. Op het moment dat er iets mis gaat hoef je niks te verwachten van de aanbieder en ben je zelf verantwoordelijk.

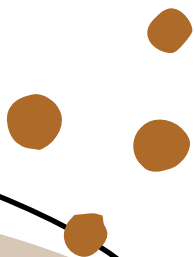
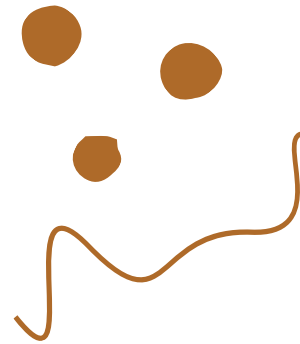
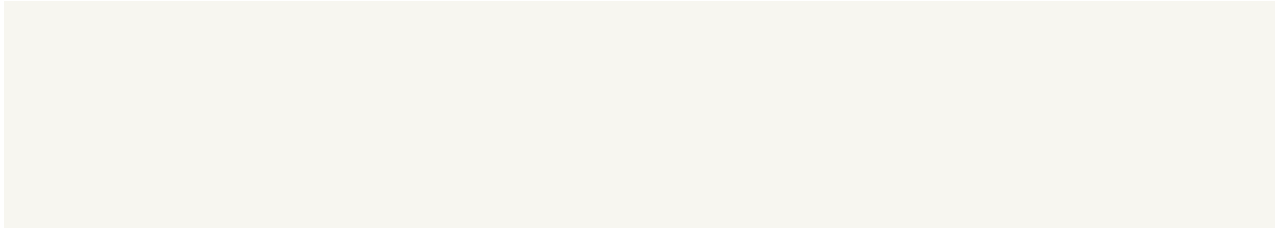
Maak daarom altijd een extra back-up van je gegevens en sluit een goede aansprakelijkheidsverzekering af. Nog meer zekerheid? Kies dan een aanbieder van een kleinschalige, Nederlandse clouddienst waarmee je afspraken kan maken.



MODULE 7 | ONLINE SAMENWERKEN

OPDRACHT 1.2 IN DE CLOUD

Ga jij (volledig) in de cloud werken? Beschrijf hieronder de voordelen en risico's voor jouw bedrijf.



MODULE 7 | ONLINE SAMENWERKEN

START SAMENWERKING

Hoe start je nou een samenwerking met een klant op? Welke stappen zijn belangrijk en wat moet je echt niet vergeten?

In de online academie staat de video '[Start samenwerking](#)' voor je klaar. In deze video laat ik je zien welke tool ik gebruik en welke stappen ik neem om de start samenwerking zo efficiënt mogelijk te laten verlopen. Voorbeeld van een proces dat ik zo ver mogelijk geautomatiseerd heb. Daarnaast vind je ook een handige checklist start samenwerking. Deze kun je naar wens invullen met de stappen die jij graag wil nemen in deze fase.

Welke stappen doorloop je bij een start samenwerking

Je hebt een fijn kennismakingsgesprek gehad met de klant en hij is akkoord met de voorwaarden die jij hebt toegestuurd. Tijd om te starten, maar wat moet je precies regelen in deze fase:

- Documenten: voor de start samenwerking heb je de volgende documenten nodig: algemene voorwaarden, verwerkersovereenkomst, overeenkomst van opdracht en een privacy statement. Wat de documenten inhouden en waarom ze zo belangrijk zijn vertel ik je verderop in deze module. Door het invullen van deze documenten liggen alle officiële afspraken vast.
- Kick off call: handig om te starten met een kick off call. Tijdens dit gesprek kun je concreet zaken in orde maken. In de online academie kun je de checklist Kick-off terugvinden.
- Tools in orde maken
- Contactmomenten vastleggen
- Uitwerken processen en afspraken Inplannen evaluatiemomenten

OPDRACHT 1.4 CHECKLIST START SAMENWERKING

Open de template '[checklist start samenwerking](#)' in de online academie. Personaliseer de checklist met de stappen die voor jou horen bij een start samenwerking. Houdt hierbij het GRPI model in je achterhoofd.

"Het geheim van succes is gewone dingen ongewoon goed doen"

MAAK VAN JE KLANTEN JE AMBASSADEURS

Mijn klanten werk staat bij mij altijd op nummer 1. Betekend dat dat het altijd perfect gaat? Zeker niet. Betekend dat dat ik nooit fouten maken? I wish! Maar wat ik wel probeer is mijn beste werk af te leveren. Ik heb een vrij hoge standaard wanneer het aankomt op het werk wat ik aflever. In de ideale situatie is het prettig wanneer een klant op een voorstel alleen nog maar ja of nee hoeft te antwoorden. Daarbij vraag ik mezelf regelmatig af: Zou ik het werk dat ik nu aflever een 8 of hoger geven? Een paar tips om de klanttevredenheid hoog te houden

1. Doe wat je zegt en zeg wat je doet
2. Maak minder beloftes

Voor mij zit de key in optie 2. Maak niet teveel beloftes. Een belofte niet nakomen maakt namelijk een andere indruk dan positief verrassen.

VOORBEELD: de klant vraagt je openstaande facturen na te bellen. Aantal voorbeelden van antwoorden:

"Ok ga ik regelen." Dit is feitelijk geen antwoord. Jij denkt wellicht, dat doe ik binnen nu en 2 dagen, klant kan denken dat je er nu direct mee aan de slag gaat. Wanneer de klant je er aan gaat herinneren sta je eigenlijk al met 1-0 achter

"Ik zorg dat ze einde van de ochtend nagebeld zijn". – Mooie belofte maar alleen als je hem 100% zeker na kan komen. Zo niet, dan kan de klant dit als vervelend ervaren.

"Het lukt me niet vandaag, maar ik zorg ervoor dat het binnen 2 dagen geregeld is." – Uiteindelijk lukt het je toch vandaag. Je geeft dan meer dan de klant verwacht heeft en de klant zal aangenaam verrast zijn.

Uiteindelijk verandert bovenstaande weinig aan jouw werkwijze maar alles aan de manier waarop jouw klant het kan ervaren. Goed om je daar bewust van te zijn.

MODULE 7 | ONLINE SAMENWERKEN

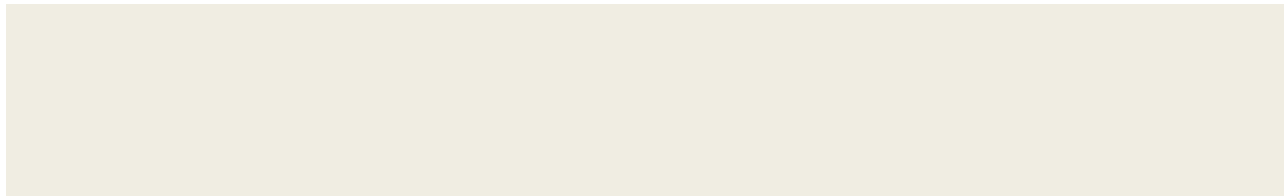
OPDRACHT 1.5: BELOFTES

Ga voor jezelf eens een week bij te houden welke beloftes jij doet. Dit mag zowel zakelijk als privé zijn. Deze beloftes heb ik afgelopen week gedaan:



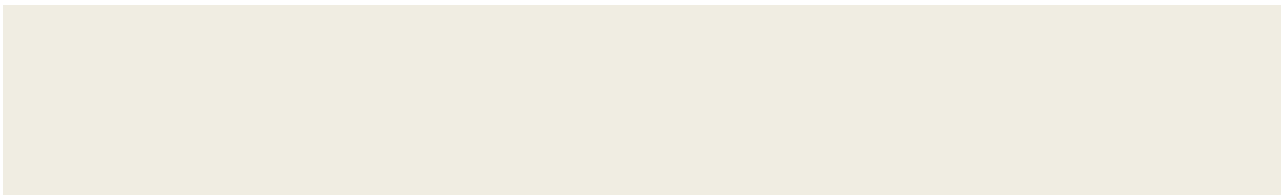
OPDRACHT 1.6 BELOFTES NAKOMEN

Noteer eind van de week of je je aan al deze beloftes hebt gehouden of dat dat niet altijd is gelukt. Hoe voelde je je hierbij? Kijk of je hierin nog iets voor jezelf aan moet passen.



OPDRACHT 1.7 WELKE BELOFTE GA JE NIET MAKEN?

Een opdracht om je anders te laten kijken naar situaties. Als ondersteuner kunnen we nog wel eens de neiging hebben om alles op te pakken, of 'even snel te regelen'. Soms prima, maar laat de klant niet ten alle tijden jouw agenda bepalen. Schrap daarom gewoon bepaalde zinnen uit je communicatie. Bij mij is de zin: "ok, dat doe ik nu meteen wel even" iets wat ik ten alle tijden probeer te voorkomen. Dit kan ik vaak niet waarmaken en geeft me onnodige stress en druk. Welke zin / beloftes ga jij proberen te voorkomen in (toekomstige) samenwerkingen?



MODULE 7 | ONLINE SAMENWERKEN

EVALUATIES

Regelmatig evalueren met je klanten is belangrijk voor een goede en langdurige samenwerking. Het helpt je om nog meer inzicht te krijgen in de samenwerking, maar geeft ook de mogelijkheid in te springen op kansen in de toekomst. Evaluaties zijn het uitgelezen moment om te checken wat de plannen voor het bedrijf zijn en of extra hulp daarbij gewenst is. Maar ook wat er eventueel nog verbeterd zou kunnen worden. In de online academie staan twee templates voor evaluatie met de klant. Een template om de start samenwerking te evalueren en een template voor de daaropvolgende evaluaties.

REVIEWS

Een evaluatie is ook een uitgelezen moment om de klant om een review te vragen. Reviews kunnen je verder helpen om andere klanten ook het vertrouwen te geven met jou in zee te gaan. In het onderdeel 'Bouw je business' vind je een template met daarop de juiste vragen die je kunt stellen om een waardevolle review te ontvangen. Ben niet te bescheiden en deel dit op je website of social media kanalen. Het helpt je echt verder.

MODULE 7 | ONLINE SAMENWERKEN

OPDRACHT 1.8 VAN KLANT NAAR FAN

Bedenk 5 dingen die jij kan doen om van je klanten fans te maken. Hoeven geen super grote zaken te zijn. Net die kleine touch waardoor je net iets meer geeft dan de klant van je verwacht. Denk aan een kado voor een verjaardag, een attentie voor de zomer, neem je ze een keer per jaar mee uit lunchen, maak je presentaties altijd bijzonder op, werk je alles uit in werkprocessen?

1.

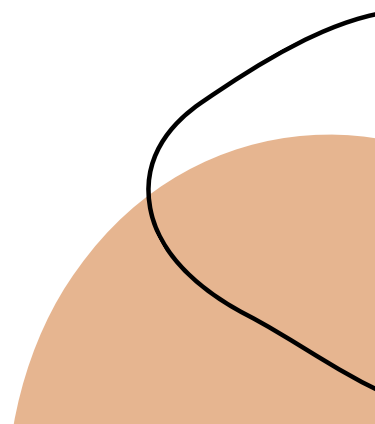
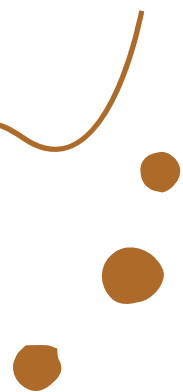
2.

3.

4.

5.

***"THE BEST MARKETING OF ALL
IS HAPPY CLIENTS"***



MODULE 7 | ONLINE SAMENWERKEN

OVEREENKOMSTEN

Belangrijk om te hebben. Goede documenten. Maar welke documenten heb je nu echt nodig en waar dienen ze voor? Een overzicht van de documenten die je nodig hebt voor de start samenwerking:

Algemene voorwaarden: In de algemene voorwaarden staan afspraken die je met een klant of opdrachtgever wil maken. Ze geven de regels en voorwaarden van jouw organisatie weer. Details die klant specifiek zijn zoals bijvoorbeeld een uurtarief of specifieke omschrijvingen van werkzaamheden worden hier niet in meegenomen. Het is niet verplicht om algemene voorwaarden te hebben maar wel echt aan te raden. Als alles goed gaat heb je de voorwaarden niet nodig, maar juist in situaties waar in het niet goed gaat is het fijn om ergens op terug te kunnen vallen. Op het moment dat een factuur niet betaald wordt of een samenwerking opgezegd wordt kun je terugvallen op de algemene voorwaarden. Algemene voorwaarden hoeven niet getekend te worden. Je kunt ze meesturen met bijvoorbeeld een offerte of je kunt een zin opnemen in je contracten waarin staat dat ze met het tekenen van de documenten ook akkoord gaan met de algemene voorwaarden.

Verwerkers overeenkomst: Verwerk je voor andere ondernemers of stichtingen of verenigingen persoonsgegevens? Dan ben je verplicht om een verwerkers overeenkomst te sluiten. Een verwerkers overeenkomst dient minimaal de volgende aspecten te bevatten:

- het onderwerp en de duur van de verwerking;
- het doel en de aard van de verwerking;
- het soort persoonsgegevens waarop de verwerkersovereenkomst betrekking heeft;
- de categorieën van verwerking van de betreffende betrokkenen;
- de rechten en verplichtingen van de verwerkingsverantwoordelijke.

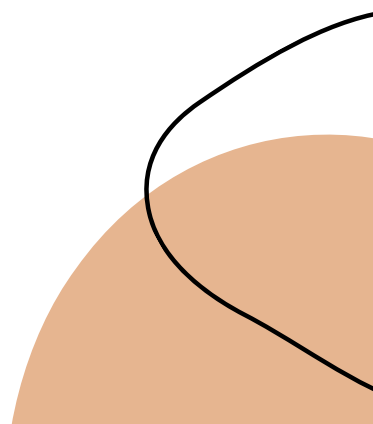
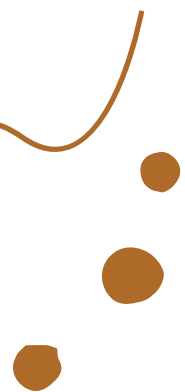
MODULE 7 | ONLINE SAMENWERKEN

Overeenkomst van opdracht: niet verplicht maar wel aan te raden. De overeenkomst van opdracht is feitelijk niet meer dan een opsomming van de werkzaamheden die je gaat uitvoeren en welke afspraken je met elkaar maakt. Je kunt hierbij denken aan de volgende aspecten:

- Uurtarief
- Reiskosten
- Specificatie opdracht
- Duur van de opdracht
- Opzegtermijn

Alle losse aspecten die niet thuis horen in de algemene voorwaarden kun je hier in beschrijven. Beide partijen tekenen deze overeenkomst.

Privacy statement: Als je klanten hebt, heb je ook te maken met persoonsgegevens. Je bent dan dus verplicht een privacy statement toe te sturen. In de privacy statement staat beschreven hoe jij om gaat met klant- en persoonlijke gegevens derden. Ook zaken als de bewaartermijn van gegevens staat hier in opgenomen. Een privacy statement hoeft niet getekend te worden. Je kunt er wel naar verwijzen in bijvoorbeeld je algemene voorwaarden.





Tips voor het opstellen van juridische documenten

- Zoals het woord het al zegt, het zijn juridische documenten. Probeer er vooral voor te zorgen dat ze goed zijn en focus niet perse op het feit dat ze goed leesbaar of in Jip en Janneke taal geschreven zijn. In mijn opzicht is het geen onderdeel van je huisstijl.
- Blijf weg van de gratis downloads. De kans is groot dat ze niet volledig zijn of niet meer aan de huidige juridische wetgeving voldoen. Vooral documenten van voor 2017 zijn vaak niet meer in lijn met de huidige AVG wetgeving.
- Schakel een expert in. Beter een keer goed investeren in goede documenten dan je een keer in de vingers snijden omdat je ze niet hebt.

AVG

De AVG is de privacywet die in mei 2018 in werking is getreden. De AVG, ook wel bekend als General Data Protection Regulation (GDPR), stelt strenge eisen aan privacy. Met de AVG moet je overzichtelijk en transparant omgaan met persoonsgegevens. Waar moet je verder op letten als ondernemer of zzp'er?" Dit artikel geeft erg volledige informatie op het gebied van AVG en de stappen die je als ondernemer moet nemen: [Link](#)

MODULE 7 | ONLINE SAMENWERKEN

OPDRACHT 1.9: AVG

Welke stappen moet je binnen je bedrijf nog nemen als het gaat om AVG wetgeving?

BEVEILIGING

Buiten dat je juridisch alles goed geregeld hebt is het ook belangrijk om te investeren in goede beveiliging. Je gaat uiteindelijk veel gegevens verwerken dus het laatste dat je wil is een lek in je beveiliging. De volgende zaken zijn daarnaast handig om te doen:

- Werk niet op een openbare wifi met je werkcomputer. De kans dat je gehackt wordt is zo vele malen groter
- Ben voorzichtig met het downloaden van gratis programma's en onbekende tools
- Investeer in een goed malware systeem voor je website Investeer in goede beveiliging voor je computer
- Gebruik een tool voor je wachtwoorden – bv. Lastpass
- Mocht er toch iets gebeuren met wachtwoorden of data van de klant: zorg dat je ze zsm (liefst binnen 24 uur) hiervan op de hoogte stelt

OPDRACHT 1.10 NOG TE REGELEN

Welke zaken moet jij nog regelen rondom juridische documenten en beveiliging. Maak hier voor jezelf concrete acties voor.

Door je bewust te zijn van de risico's die je loopt op als online ondernemer en de juiste zaken te regelen kun je jezelf veel ellende besparen. Voorkomen is in dit soort gevallen echt beter dan genezen.