

## Employee services meer en meer ingeburgerde arbeidsvoorwaarde

# Tijd kopen

Geld is er vandaag de dag meer dan ooit onder de mensen. Tijd wordt echter steeds schaarser. Vandaar dat

steeds meer mensen 'tijd kopen' door allerlei klusjes uit te besteden. Van de hond uitlaten, boodschappen doen en het gras maaien tot aan culinaire hoogstandjes aan huis: de drukke werknemer vraagt, servicebedrijven draaien. En ook werkgevers zijn blij, want de zogeheten employee services zijn tegenwoordig als extra arbeidsvoorwaarde uitstekend voor het imago en een prima mogelijkheid om schaars personeel binnen het bedrijf tevreden te houden.

In de tijd dat ze beiden nog voor een direct marketingbureau werkten, irriteerde het Lodewijk Beijst en Jasper ter Braak mateloos dat ze bij de stomerij-op-de-hoek niet konden pinnen en om klokslag zes uur voor een dichte deur stonden. 'Uw bonnetje in een andere broek laten zitten? Sorry, dan gaat deze broek niet mee'. Dat kan beter, dachten de heren bij het ervaren van zoveel klantvriendelijkheid. En zo werd het bedrijf SuperServer geboren. 'Get help, buy time, live easy' werd het motto, oftewel 'Krijg hulp, koop tijd en leef prettiger'.

Lodewijk Beijst: "We hebben er heel bewust voor gekozen om mensen op het werk te benaderen, via de baas. Daar heb je immers de grootste concentraties potentiële klanten en je hoeft de mensen dan niet thuis lastig te vallen in hun toch al zo schaarse vrijetijd. En de werkgever ziet het als een aantrekkelijke aanvulling op z'n secundaire arbeidsvoorwaarden."

Naast de stomerij-service bood SuperServer de klant al snel een breder pakket diensten. "Je weet hoe dat gaat. Iemand komt z'n gestoomde pak ophalen en vraagt of we ook

'aan autowassen doen' of tijdens de vakantie op z'n huis kunnen passen.

We hebben nu drie soorten services: Service@Work, Service@Home en wat we noemen Leisure & Recreation. Bij Service@Work kunnen mensen bij een servicepunt op kantoor (of anders via telefoon, fax of e-mail) terecht voor zaken als het laten stomen, wassen en/of strijken van hun kleding; het laten inkopen van

## 'Na een stoelmassage kunnen ze er weer tegenaan'

Wat onwennig neemt de algemeen directeur plaats op de massagestoel van Gerien Veldstra. "Nee, niet lekker achteroverleunen, maar vóórover. Een beetje in de foetus-houding, zeg maar." Als een stief kwartiertje later de spiertjes weer wat minder stijf zijn, kan de directeur het niet ontkennen. "Dat was lekker. Ontspannend." Gerien Veldstra verzorgt door het hele land TouchPro-stoelmassages voor bedrijven. Wekelijks krijgt ze gemiddeld zestig mensen M/V in de kneedgrage handen, "maar dagen van veertig mensen achter elkaar heb ik ook." Een stoelmassage van vijftien minuten (de stoel neemt ze zelf mee) is gebaseerd op de Chinese techniek van drukpuntmassage en kost NLG 35,-. Er worden maar liefst negentig drukpunten beroerd. De mensen houden gewoon hun kleren aan. De reacties op TouchPro-massage zijn zeer positief. "In hoeverre het tot een verlaagd ziekteverzuim leidt is natuurlijk moeilijk hard te maken, maar mensen voelen zich wel degelijk fitter als ze van de stoel stappen", zegt Gerien. "Bewezen is dat dergelijke massages de doorbloeding van lichaam en hersenen bevordert. Wie lang achter een bureau zit, spant z'n nek- en rugspieren teveel, waardoor er minder zuurstof en voedingsstoffen naar de hersenen kunnen en mensen minder productief worden. Door de boel weer los te maken, zorg je voor een betere doorstroming en meer energie." Ook mensen met (aanleg voor) een muisarm laten de Leerdamse fysiotherapeute met regelmaat weten baat te hebben bij de behandeling. Het is volgens haar ook een prachtig instrument voor werkgevers om goodwill mee te kweken onder de medewerkers. De vraag van welke service ze zelf het liefst gebruik zou maken, levert een ware stortvloed op. "De afwas. Nee, stofzuigen. En iemand die voor me kookt zou ook lekker zijn. En de auto naar de garage brengen voor z'n beurten. En...."



een bloemetje of cadeau of het laten opdraven van een kapper of masseur op de werkplek. Met Service@Home spelen we in op al die klussen die in en rond het huis gedaan kunnen worden. De tuin verzorgen, de kinderen opvangen, de loodgieter binnenlaten (of het loodgieterswerk zelf doen), maar ook het regelen van personal services, zoals het inschakelen van een belastingadviseur, is mogelijk. En met onze Leisure & Recreation-activiteiten proberen we de vrijetijd, die we mede door onze andere diensten creëren, zo aantrekkelijk mogelijk in te vullen voor de klant. Golfclubs, bijzondere restaurants of vakantiebestemmingen, kooklessen, musea; eigenlijk kun je het zo gek niet verzinnen of we kunnen het aanbieden. Al dan niet voorzien van een korting of bepaalde privileges op lokatie", aldus Lodewijk Beijst.

### **Mobiel casino**

SuperServer heeft momenteel zo'n zestig grote bedrijven (met 22.000 medewerkers) verspreid over Nederland op de klantenlijst. Op de eigen loonlijst staan twintig vaste medewerkers. Die putten uit een netwerk van enkele honderden toeleveranciers op alle genoemde servicegebieden. Van de klussenbus in Karpen tot de fotoontwikkelingservice in Goes: SuperServer ("Ja, naamgeving en logo zijn met een knipoog naar Superman gekozen") weet ze te vinden. "En daarnaast maken we gebruik van een kleine honderd 'vaste' freelancers en een bureau voor oproepstudenten", aldus Beijst, overigens zelf ook ooit bijklussend student (bedrijfskunde; collega-directeur Jasper ter Braak studeerde rechten). "Krantenlopen, rugbyshirts importeren, achter de bar staan in Zuid-Frankrijk, koerieren, sleutelen aan huizen en auto's: wat hebben we eigenlijk niet gedaan? Ik heb zelfs een tijdje een mobiel casino voor feesten en partijen gehad... En ik denk dat we beiden zo nu en dan best nog wel eens baat hebben bij onze ervaringen van toen."

### **Gast in eigen huis**

De blik richtend op de toekomst, denkt Lodewijk Beijst dat de mogelijkheden voor de employee services-branche nog lang niet uitgeput zijn. "Wat dacht je van het hele boodschappen-bezorg-verhaal, waar de meeste supermarkten overigens ook druk mee bezig zijn? Nu loopt dat nog niet echt, omdat het problemen geeft om sommige producten vers te houden, maar de tijd komt eraan dat mensen op het werk een eigen boodschappenlocker