



[Nieuws](#) > [Zermelo Magazine](#) > ['Met Bas van de supportdesk!'](#)

'Met Bas van de supportdesk!'

2025-09-29 - Zermelo - [Zermelo Magazine](#)

De supportdesk, het kloppende hart van onze dienstverlening. Het is de eerste plek waar gebruikers naartoe bellen als ze een probleem hebben, ergens niet uitkomen, willen sparren of ondersteuning nodig hebben. Ze spreken dan met één van onze collega's. Vandaag spreken we met Bas, een 'bekend gezicht' aan de supportdesk.

Hee Bas, fijn dat je even tijd hebt! Hoe ziet zo'n dag op de supportdesk er eigenlijk uit?

's Ochtends kom ik binnen, start het systeem op en dan is het wachten tot de eerste klant belt. Meestal hoef ik niet zo lang te wachten haha. De rest van de dag bepaalt de klant hoe mijn dag eruit ziet, ik probeer me steeds snel in hun hulpvraag te verplaatsen en ze verder te helpen. Naast de supportdesk heb je eigenlijk geen andere werkzaamheden, je staat echt klaar voor de klanten die bellen of mailen. Uiteraard neem ik af en toe wel een momentje voor een kopje koffie, ik moet natuurlijk wel scherp blijven.

Klinkt als een druk bestaan, wat maakt de supportdesk zo uniek voor jou?

Dat je mensen kunt helpen die vervolgens blij en tevreden ophangen. Dat stukje dienstverlening zit wel echt in mij. Als ik klaar ben na een goede, drukke en leuke dag, ga ik blij naar huis. Ik krijg daar energie van. Veruit de meeste klanten zijn blij als ze ons gesproken hebben. Ik word daar zelf ook blij van. En door alle vragen van klanten weet ik inmiddels ook vrij veel, daardoor kost het me relatief weinig moeite om het probleem boven tafel te krijgen.

Is er een gesprek wat je bij is gebleven?

Oeh, één specifiek gesprek weet ik zo niet. Je bouwt met terugkerende klanten toch een band op. Misschien wel een leuke anekdote. Een klant zei aan de telefoon 'We moeten even wachten, want de teamviewer start niet op. Ik heb een nieuwe computer, dus daar kan het niet aan liggen'. Ik kende deze klant al langer dan vandaag en grapte terug 'Dan heeft die computer zich wel snel aan de gebruiker aangepast'. De collega van de klant moest keihard lachen en de klant zelf ook wel. Toen ik deze klant later bij ons op de vestiging tegenkwam kreeg ik stomp op m'n schouder 'Die had je nog tegoed'. Dat kan ik wel enorm waarderen. Ook was er een klant die vroeg of ik even mee kon kijken. Ik vroeg geïnteresseerd 'Wat als ik nou nee zeg?'. Waarop de klant zei 'dan bel ik opnieuw en hoop ik dat ik jou niet krijg'. Dat vind ik toch wel één van de mooiste dingen aan supportdeskmedewerker zijn, we bespreken veel serieuze zaken, maar gelukkig kan dat vaak wel met veel humor.

Bas, je bent ook vaak degene die de planning van de supportdesk maakt. Hoe gaat dat in z'n werk?

Meestal maken we die zo'n 10 tot 15 weken van tevoren. Ik kijk hoeveel collega's er ingepland moeten worden. Dit bepalen we op basis van de drukte in het verleden en

te verwachten pieken. Ik heb een overzicht met welke collega's hoeveel supportdeskdiensten draaien. Ik probeer altijd te zorgen dat de kennis goed verdeeld is. Zo draait een nieuwe medewerker altijd samen met een ervaren collega en ook proberen we te zorgen dat er op elke vestiging iemand werkt. Over het algemeen komen we daarmee goed uit de voeten en kunnen we de klanten snel helpen.

En wie zijn dan die collega's waar je het over hebt?

De supportdesk wordt bemenst door supportdeskmedewerkers en door consultants. De supportdeskmedewerkers zijn gespecialiseerd in het snel herleiden van het probleem en de klant te helpen met korte vragen. Ik doe dat zelf ook. Onze consultants komen in principe veel in het veld en weten wat er op scholen speelt. Veel van hen draaien één dag in de week mee op de supportdesk. Door hun kennis kunnen zij de klanten gelukkig ook goed helpen. Het is een mooie mix zo.

Soms komt er natuurlijk een vraag waar je het antwoord niet op weet, wat doe je daarmee?

Die vragen zijn er niet haha. Nee zonder gekheid, als er toch eentje is dan ga ik op zoek naar een collega die het wel weet. Ik doe navraag en stel de klant zo snel mogelijk op de hoogte. In principe wil ik de klant dezelfde dag nog een antwoord geven.

Dankjewel Bas voor je uitgebreide antwoorden, is er nog iets wat je onze lezers mee wilt geven?

Domme vragen bestaan niet! Onze supportdesk is laagdrempelig en dat willen we ook altijd blijven. Stel je vragen, daar zijn we voor. We doen het graag!

