



Welkom bij
VOYS 



Handboek
2016
Jubileum
Editie

Het begint hier.

Voor onze lieve collega's.
Dank dat jullie Voys zo'n fantastische plek maken om te werken.



10 Jaar Voys: De Jubileum Editie

Ja hoor, dit is hem dan. Voor je ligt de vierde editie van het Voys Handboek. In een organisatie waarin het enige constante is dat alles constant verandert, hebben we besloten elk jaar een nieuwe versie uit te brengen. Dit is niet zomaar een editie, maar een heel bijzondere. Voys bestaat namelijk tien jaar. Daarom noemen we deze versie: De Jubileum Editie.

Voor nieuwe collega's

Het Voys handboek schrijven we voor nieuwe collega's. Voys groeit namelijk heel snel en als je snel groeit, dan krijg je heel vaak nieuwe collega's. Nieuwe collega's die terecht komen in een erg bijzondere wereld.

Op 1200 nachtkastjes

Van de vorige editie zijn er ruim 1200 gedrukt en weggegeven. Nou groeien we niet zo hard dat deze allemaal naar nieuwe collega's zijn gegaan. Het overgrote deel is in handen van nieuwsgierigen die meer willen weten over onze manier van organiseren en samenwerken. Nu liggen deze 1200 boekjes dus op 1200 nachtkastjes door heel Nederland.

Offline en online

Naast de offline versie hebben we trouwens ook altijd de laatste online versie op voys.nl/boek staan, die al duizenden keren gedownload is.

In dit boek vertellen we over de manier waarop we zijn georganiseerd, hoe belhamels met elkaar omgaan, wat klanten van ons mogen verwachten en op welke manier we de wereld mooier gaan maken.

Veel leesplezier,

Namens de schrijvers:

Steffie Hendrickx
Annemieke Doornbos
Anniek Ottens
Jorg Vletter
Joris Beltman

en de designers

Sanne Bakker
Jelle Maarten de Vries



10 jaar Voys = feest!

Het vroor dat het kraakte op 2 februari 2006. Mark Vletter liet zich niet weerhouden door de kou, pakte de fiets en ging op weg naar de Kamer van Koophandel. Tijd om ondernemer te worden en te gaan bouwen aan een fantastisch bedrijf: Voys Telecom.

Ondertussen zijn we tien jaar verder. Voys Telecom heet alleen nog maar Voys, hoewel we nog steeds aan Telecom doen. Dat doen we goed ook, want het bedrijfje dat zich toen inschreef is inmiddels een bedrijf geworden dat bijna 7.500 gelukkige klanten heeft.

Tien jaar lang zijn we bezig met het nastreven van onze why, ons doel: Het mooier maken van de (telecom) wereld. Al vanaf het begin doen we dat door te luisteren naar bedrijven, het voor hen makkelijker te maken, goedkoper en flexibeler. Telefonie die het ondernemen voor onze klanten leuker maakt. Zodat ze gelukkiger zijn. Daar is het ons altijd om te doen de afgelopen tien jaar en ook in de toekomst zal dat de drijfveer zijn.

Omdat we het geluk van onze klanten zo belangrijk vinden, vragen we al vier jaar lang alle nieuwe klanten ons feedback en een cijfer te geven. Het gemiddelde cijfer na meer dan 2000 reviews?

Een 8.8

In tien jaar tijd is er heel veel gebeurd. Van 1 naar 40 belhamels, zeven keer verhuizen, het afsplitsen van een volledige development-tak van 40 mensen, een week werken in het buitenland, lanceren in twee Zuid-Afrika en België en ga zo maar door.

Wanneer het je einddoel is om de wereld mooier te maken, is het einde nog lang niet in zicht.

Voys tijdlijn

Februari 2006

Mark fietst op ijskoude dag naar de KVK voor de oprichting van Voys Telecom.



September 2007

Mark neemt **Chantal** aan.
Eerste collega die goed is in alles waar hij niet goed in is.



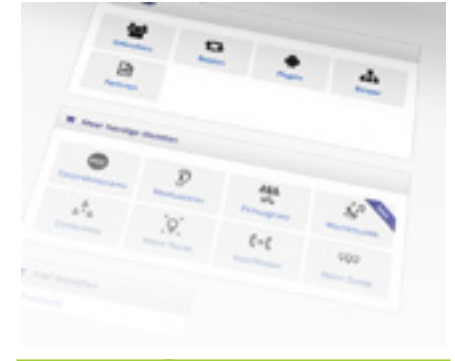
December 2009

Klanten aantal groeit tot 300!



September 2010

Nerd Pascal komt werken bij Voys en we beginnen te bouwen aan ons eigen telefonieplatform, wat nu 'Freedom' heet.



April 2012

We starten met het Voys model: Geen managers, geen functies, maar juist veel vrijheid en verantwoordelijkheid voor alle collega's.



Juni 2006

Voys Telecom verhuist naar de Mediacentrale.



November 2008

VoIP is technisch nog wel eens lastig. Technische ondersteuning is nodig en komt er: **Eelco** is Voyser nummer 3.



VoIPGRID

Juni 2010

VoIPGRID wordt opgericht, waardoor we ook telefonie kunnen leveren aan wederverkopers.

Januari 2013

Mark Rutte komt op bezoek in de Mediacentrale en krijgt in ons kantoor de eerste editie van het Voys handboek uitgereikt.



November 2013

Voys wordt gekozen als Slimste bedrijf van Nederland.



Oktober 2014

Alle collega's werken een week in Spanje (en niemand heeft iets door).



December 2015

7500 bedrijven in Nederland genieten van maximale vrijheid met de telefonie van Voys!



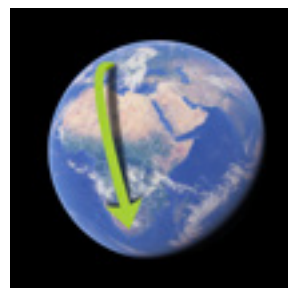
Juli 2015

Spindle spint weg uit de Mediacentrale. No more nerds.



November 2012

Voys is voor het eerst een FD Gazelle.



September 2013

Officieel begin van internationalisatie: Voys Zuid-Afrika wordt geopend.

Mei 2014

We lanceren de eerste versie van de Voys App.



December 2014

We besluiten onze telefonie 'Freedom' te noemen en onze website krijgt een totale make-over.



Maart 2015

Voys wint rechtzaak over bewaren van telecomgegevens van de Nederlandse Staat. Een overwinning voor privacy.





Je eerste werkdag en de periode die daarop volgt

Vacature gezien, brief geschreven, gesprek of speeddate gehad, dag meegelopen, contract getekend en hier zit je dan!

Gefeliciteerd met je nieuwe baan!

Wat gaat er vandaag gebeuren? In de eerste plaats leer je de mensen bij Voys kennen. Je komt er waarschijnlijk vrij snel achter dat we bij Voys geen traditionele werkwijze aanhouden. Daar moeten nieuwe mensen over het algemeen even aan wennen.

Naast de uitleg die dit boek je daarin zal verschaffen, slepen ook je nieuwe collega's je mee. Zo zullen Holacracy coaches je meer vertellen over ons organisatie-model en zijn er verschillende rollen per cirkel die jou gaan uitleggen hoe alles werkt en wat we van je verwachten.

In onze kennisbank, die we heel bescheiden 'Het Orakel' hebben genoemd, staat alles beschreven dat je moet weten. Zo lees je hier met welke systemen je gaat werken en hoe je deze kunt gebruiken. Schrik niet van de hoeveelheid informatie die je over je heen krijgt: we verwachten niet dat je alles meteen kunt.

Na het doorwerken van dit boekje en Het Orakel, krijg je de tijd om je werkplek zo in te richten als jij wilt, te bekijken hoe de systemen werken en je collega's vragen te stellen. Het is de bedoeling dat je vrij snel begint met het oppakken van je 'eigen' werk, waarbij je veel meekijkt met je collega's en er regelmatig iemand aanschuift bij jouw werkplek. Voor je het weet heb je de eerste klant geholpen met een probleem, heb je de eerste offerte geschreven, of de eerste factuur betaald.

Zie de eerste tijd als een trainingsperiode: **neem de tijd om te aarden en de werkzaamheden onder de knie te krijgen.** We gooien je misschien een beetje in het diepe, maar wees nooit bang je collega's om hulp te vragen.

Na een klein half jaar zul je het gevoel hebben dat je grotendeels bekend bent met de materie en de mensen die om je heen werken. Vergeet vooral niet dat Voys een dynamisch bedrijf is. Iedere keer dat je het gevoel hebt dat je zaken onder de knie hebt, introduceren we een nieuw systeem of nieuwe hardware, gooien we de diensten om of ben je zelf toe aan ander soort werk.

Daarom: **go with the flow.**



De (telecom) wereld mooier maken

Het is ons ultieme doel om de (telecom)wereld mooier maken. "Hoe dan?", vraag je je wellicht af. Simpel. Bij alles dat we doen kijken we continu of het beter, slimmer, leuker of sneller kan; of het de wereld een beetje mooier maakt. Op Voys HQ hoor je dan ook nooit: "Dat doen we zo, omdat we dat al jaren zo doen". Wel: "Dat hebben we nog nooit gedaan, dus laten we het proberen. Dat kan vast wel."

Daarbij is fouten maken een must en feedback een vorm van brandstof. Brandstof om het iedere dag een beetje beter, slimmer en leuker te doen.

Daarbij hanteren we duidelijke kernwaarden. Ze helpen ons te toetsen of we de juiste dingen goed doen.



1. We zijn open en transparant.

Wij zijn over alles open en transparant.

Alles? Ja, echt alles. Zo zijn de facturen tot in het kleinste detail online te bekijken en betalen klanten nooit teveel, doordat alle diensten per dag aan te vragen en op te zeggen zijn. Reviews van klanten, goed én slecht, staan direct online.

Doen we iets fout of loopt iets niet helemaal zoals we hadden beloofd, dan vertellen we dat aan de klant. Niet “Ik zie je mailtje net” of “Daar ben ik druk mee bezig”, als dat niet waar is, maar een “Sorry, dat hebben we niet goed aangepakt.” Eerlijk en transparant! Altijd. Onze openheid en transparantie gelden ook intern. Er zijn geen ‘ultra hidden secret projects’ of dubbele agenda’s. **Alles wat je in wilt zien**, kun je inzien - op de beoordelingsgesprekken en lonen van je collega’s na. Heb je vragen of is iets niet duidelijk? Er is altijd wel iemand die het antwoord op jouw vraag weet en anders geeft het Orakel, onze interne kennisbank, jou het antwoord. Er bestaat geen vraag die niet gesteld mag worden. Het achterhouden van informatie stimuleert roddel en speculaties; daar houden we niet zo van. Roddelen op het werk is doorgaans negatief, creëert kampen en isoleert medewerkers. Het toverwoord tegen roddelen is openheid. Dat zijn we dan ook in alles.

2. Contact is persoonlijk en gebaseerd op gelijkheid

Persoonlijk contact is een van de onderdelen die ons werk zo leuk maakt. Samen proberen we onze klanten zo gelukkig mogelijk te maken. Dat betekent dat we de klant áltijd proberen te helpen. Is een collega in gesprek en belt één van zijn of haar klanten, dan neem je natuurlijk op en dan is de eerste vraag: “Kan ik je vraag wellicht beantwoorden?” Die vraag gaat vooraf aan de “Hij belt je zo snel mogelijk terug”-optie. Iedere Belhamel van Voys heeft een direct telefoonnummer. Geen keuzemenu, geen wachtrij, geen secretaresses. Bovendien vind je op onze website een foto en wat informatie over elke collega. Wij kennen de systemen als onze broekzak. Daarom kunnen wij als geen ander onze klanten optimaal bereikbaar maken. **Als we onze klanten adviseren, mogen we op hun directeursstoel gaan zitten.** We behandelen de klant altijd zoals wij zelf behandeld willen worden en dit verwachten wij ook van de klant.

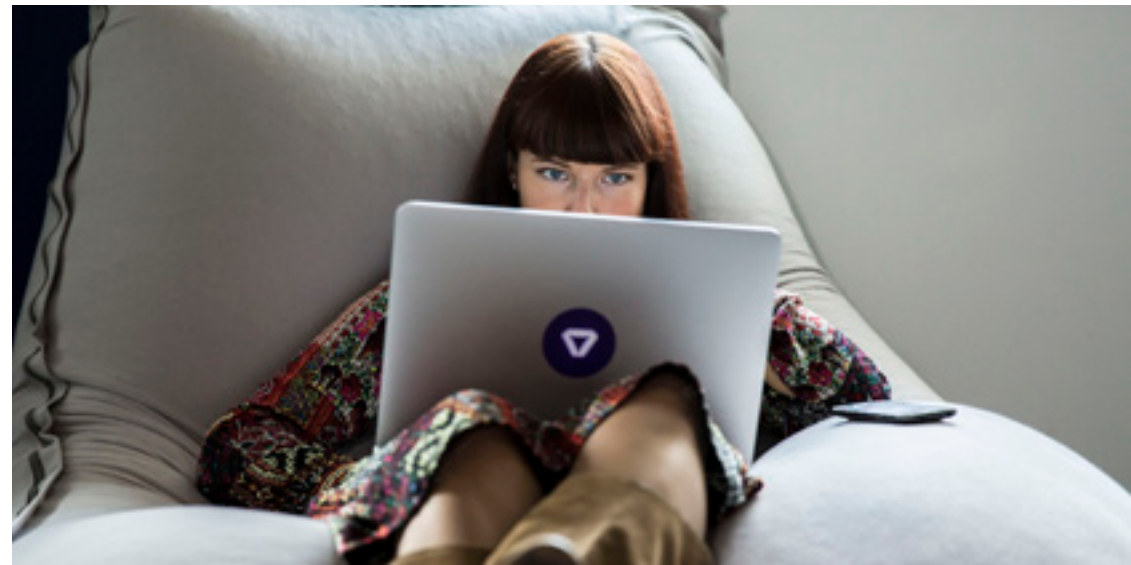
Dat laatste is belangrijk, want klanten die ons niet als gelijkwaardig behandelen, passen wellicht beter bij een andere leverancier. We maken zeer zelden mee dat we een klant aanraden een andere leverancier te zoeken, maar het komt wel eens voor.

3. We leveren geweldige support

Het streven naar gelukkige klanten maakt dat we steeds kijken hoe we hen beter en sneller kunnen helpen. Een klant van Voys kan alle diensten zelf instellen in een eenvoudige webinterface. We verbeteren dit systeem continu en maken deze zo gebruiksvriendelijk en effectief mogelijk. Als een klant er niet uit komt dan kan hij ons altijd bellen, tweeten of e-mailen. Wat ons onderscheid is de geweldige support. Van eenvoudig op te lossen vraagstukken tot lastige technische uitdagingen: we houden niet op met supporten tot alles weer werkt.

4. We werken samen met de klant om te verbeteren

Of het nu gaat om onze service, onze producten, of diensten: de mening van onze klanten is het allerbelangrijkste. De feedback die we van onze klanten krijgen, vormt de voedingsbodem om door te ontwikkelen. Door goed te luisteren zijn we in staat om te voldoen aan de verwachtingen van de klant. Als een klant een idee heeft waarmee onze diensten verbeterd kunnen worden, dan komt dat idee op de roadmap. Meer klanten met eenzelfde wens betekent een hogere prioriteit op de roadmap. Blijkt iets (nog) niet mogelijk te zijn of een tijdje te duren, dan houden we klanten proactief op de hoogte. Houd wel in het achterhoofd dat niet alle ideeën even handig zijn voor alle klanten. Hoe meer vraag, hoe hoger de prio.



5. Voys bestaat door continue verandering

“The only constant is change.” Voys bestaat doordat we onszelf telkens weer de vraag stellen: is dit echt de slimste, snelste, beste of leukste manier? Als iemand een goede tool vindt die het werken leuker en makkelijker maakt, dan is er een goede kans dat we de tool gaan testen en gebruiken. Iedereen in de organisatie, en dan bedoelen we echt iedereen, kan veranderingen doorvoeren. Of het nu gaat om de dienstverlening, in procedures en werkwijzen of in tools en systemen: we vragen iedere collega altijd kritisch te kijken naar de manier waarop we de dingen doen. De enige voorwaarde voor het implementeren van een verandering is dat het zorgt voor een betere, leukere, snellere of efficiëntere manier van werken.

Bovendien heeft iedereen binnen de organisatie rollen met bijbehorende verantwoordelijkheden. Bekleed je een rol, dan heb jij de volledige autoriteit om beslissingen te nemen over verantwoordelijkheden die bij die rol horen. Vind jij als Chatchacha (verantwoordelijke voor de chat van Voys) dat een andere tool handiger werkt? Kunnen we onze klanten efficiënter te woord staan met het alternatief dat je op het oog hebt? Bespreek het voorgenomen besluit met de collega's die ermee werken en

ga je gang. Er is geen manager die je om toestemming hoeft te vragen: jij bent zelf het best in staat om de juiste beslissing te nemen.

6. Persoonlijke groei is het doel

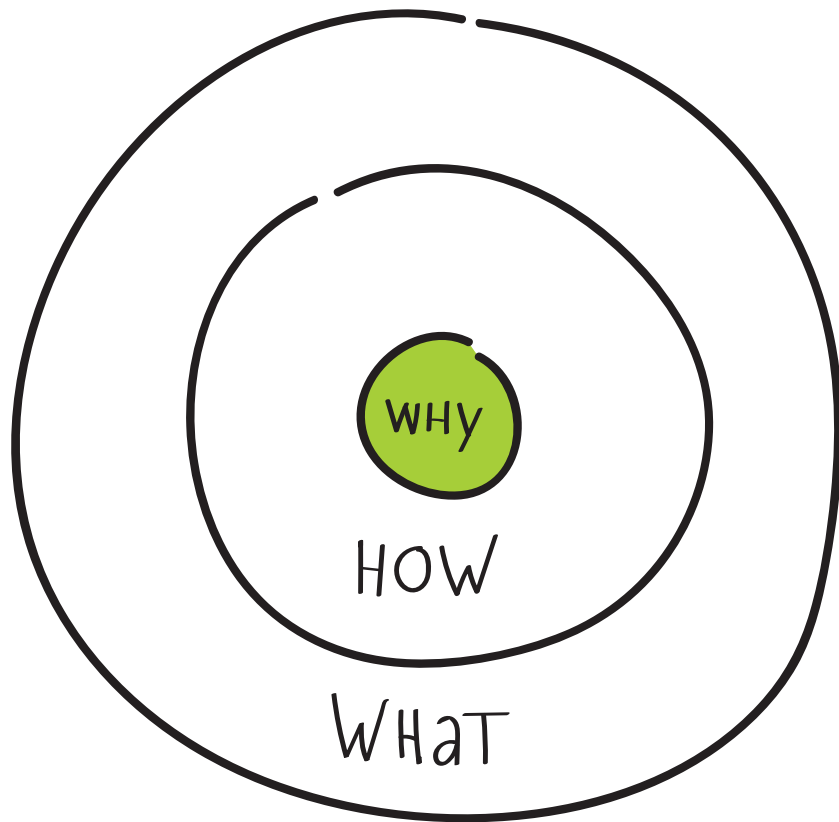
Fouten maken is verplicht en continue verandering is de basis van de organisatie. Het is logisch dat we persoonlijke ontwikkeling belangrijk vinden. Tijdens je werk hier mag jij niet alleen iets bijdragen aan de organisatie, maar ook aan jezelf: persoonlijke groei. Soms kom je erachter dat je kennis mist of iets verder wilt uitdiepen. Je krijgt de ruimte om een opleiding, cursussen en workshops te volgen. Iedere collega heeft jaarlijks een budget van 1.500,- euro tot zijn of haar beschikking. ‘Ontwikkelgeld’, dat je vrij kunt besteden. We moedigen het van harte aan dat je het gebruikt om je competenties te vergroten en je te ontwikkelen in een richting waarvan jij blij wordt en die je interessant vindt. Heb je een leuke studie, opleiding, training of iets anders gezien om jou te helpen in je ontwikkeling? Meld dit dan bij HR, dan kun je het in gang zetten.

Soms zijn er trainingen of cursussen die voor de hele organisatie interessant zijn. Als organisatie besteden we daarom per collega ook nog 1.000,- euro aan groepstrainingen en -cursussen.



Why, How en What.

De Ambities van Voys:



Why, how & what

Simon Sinek is de bedenker van de zogenaamde Golden Circle, waarin hij uiteenzet dat je als organisatie altijd begint met de 'Why': Waarom bestaat jouw bedrijf? Daarna komen de 'How' en de 'What'. Bij Voys zijn de ingevulde waarden een belangrijke leidraad om onze strategische koers uit te stippelen.

Voor meer informatie zoek je op Youtube of Vimeo naar Simon Sinek of Golden Circle.

Why?

Voys zet de telecommarkt op zijn kop en daagt hiermee de gevestigde orde uit! Er zijn namelijk teveel telecompartijen die niet gefocust zijn op hun doelgroep en de bediening van hun klanten.

'De (telecom)wereld mooier maken', dát is onze reden van bestaan.

How?

In alles dat we doen zijn we altijd:

Open, Persoonlijk en Ondersteunend.

What?

Voys levert een flexibele en altijd passende telecomoplossing in de cloud die organisaties optimaal bereikbaar maakt.

Ambities

Groei is onze belangrijkste drijfveer. Waarom we willen groeien? Om écht iets te kunnen veranderen, moeten we (minstens) de nummer drie speler worden op de (Nederlandse) markt voor zakelijke telefonie. KPN, Tele2 en dan Voys. Het doel is dat klanten Voys zien als een kwaliteitsstempel:

Ik kies voor Voys, want ik neem mijn bedrijf serieus.

We bieden onze telefonie niet alleen aan in Nederland. We zoeken het ook een stukje zuidelijker. Onlangs is Voys België echt van start gegaan en zijn we klaar om de Belgische markt te veroveren. Ruim twee jaar geleden is Voys Zuid-Afrika opgericht en ook hier wordt hard aan de weg getimmerd om de telecomwereld op de kop te zetten.

En daar houdt het niet op. Met het lanceren van een app die belt via het data-netwerk van je telefoon, gaan we in nog meer landen de telecommarkt op de kop te zetten.

Ons prachtige product

Voys levert cloudtelefonie. Dat klinkt misschien ingewikkeld, maar dat is het helemaal niet. Cloudtelefonie is simpelweg: bellen via internet. Wij leveren alles: van telefoonnummers en apps om mee te bellen, tot de toestellen die op je bureau staan.

De flexibele telefonie van Voys zorgt ervoor dat ondernemers optimaal bereikbaar zijn en maximale vrijheid ervaren.

Mooi! En hoe werkt dat ongeveer?

De basis is een telefoonnummer. We leveren nummers in elke regio in Nederland en in meer dan 40 andere landen. Ook kun je kiezen voor landelijke nummers of servicenummers.

Onze klanten bepalen zelf wat er gebeurt als hun eigen nummer gebeld wordt: één of meerdere vaste of mobiele toestellen rinkelen, de beller hoort een keuzemenu, de beller krijgt een voicemail, of elke combinatie van deze mogelijkheden. Een gebruiker kan het zo gek maken als hij zelf wil.

Als klant krijg je namelijk toegang tot je eigen online beheeromgeving: Freedom. Daar kun je je telefonie waar en wanneer je wilt naar je eigen wens aanpassen. Omdat veel bedrijven het prettig vinden om met fysieke toestellen te werken, leveren we deze ook. Onze Freedom-oplossing richt zich voornamelijk op het MKB en ZZP'ers.

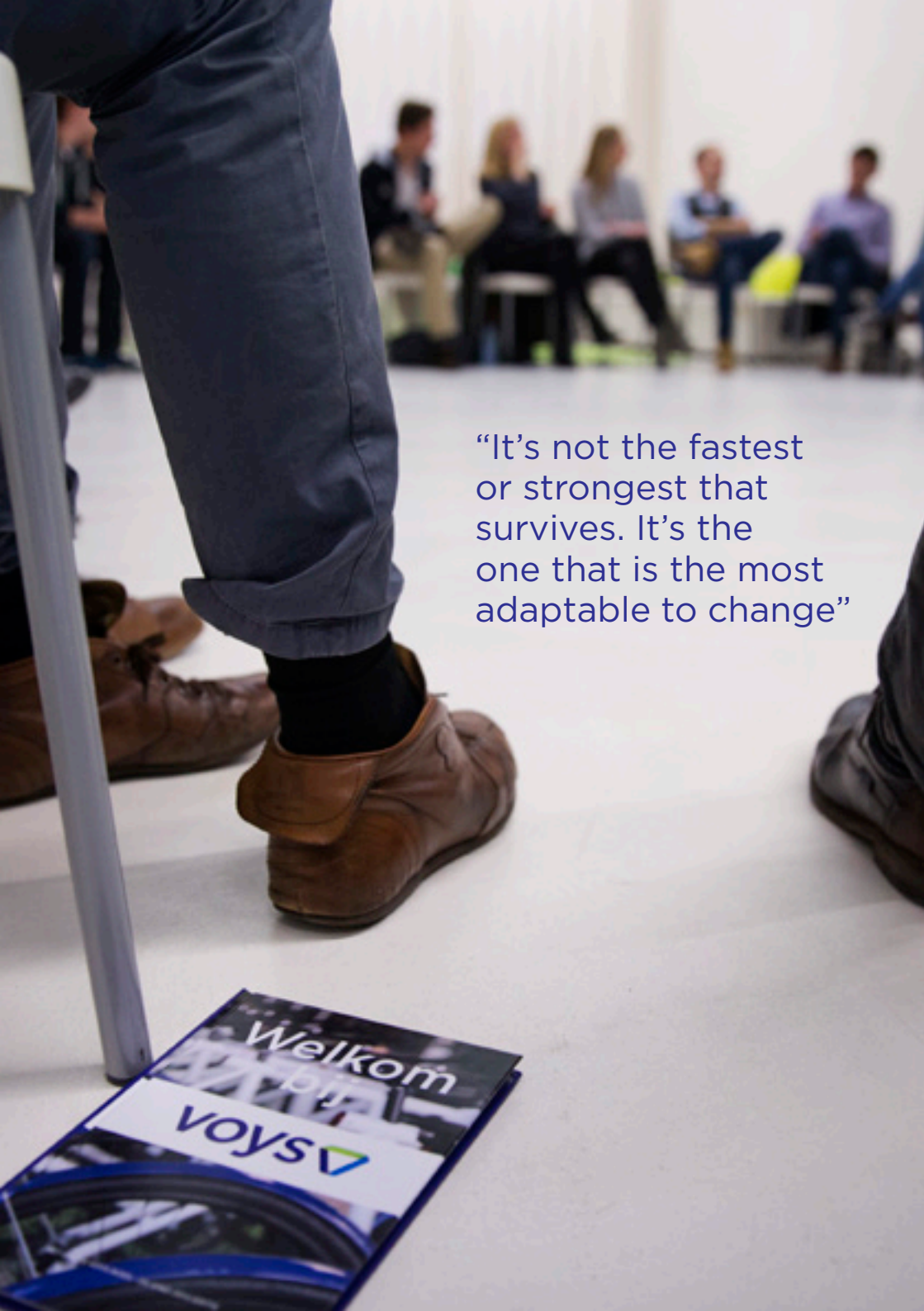
Voys voor grootzakelijk

Sinds 2014 bedienen we ook de grootzakelijke markt met het product Voys One. Voys One levert maatwerkoplossingen als telecompartner van grote ondernemingen. Je kunt hierbij denken aan callcenter-oplossingen, vast-mobiel integratie en het actief monitoren van de telefonie binnen het bedrijf.



“Choose a job
you love and
you will never
have to work a
day in your life”
- Confucius





“It’s not the fastest or strongest that survives. It’s the one that is the most adaptable to change”

Het Voys model

Wij zijn er van overtuigd dat gelukkige collega's zorgen voor gelukkige klanten.

Om gelukkig te zijn in je werk moet je plezier hebben in je werk en de beste versie van jezelf kunnen zijn. Dit kan je alleen zijn als het werk jou interesseert, je daarin uitdaging vindt en autonomie hebt. Alleen dan kan en wil je extra stappen zetten om nieuwe dingen te leren en je zelf blijven ontwikkelen. Dit zorgt ervoor dat je het plezier in je werk blijft behouden.

Geen management

Bij Voys hanteren we een ander organisatie-model dan de meeste organisaties. Wij geloven dat vrijheid en verantwoordelijkheid de basis vormen van leuk werk. Managers, chefs, hoofden of andere bazen hebben wij daarom niet. Je bent eigen baas en ondernemer en daarmee verantwoordelijk voor je eigen werk en de rollen die je vervult.

Wij gaan ervan uit je heel goed zelf beslissingen kunt nemen. En weet je het even niet? Dan zijn je collega's er om met je mee te denken.

Geen functies

We werken met rollen en hebben 'functies' gelaten voor wat ze zijn. Een functieomschrijving beschrijft namelijk taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden en dit leidt tot:

- creëren van hokjes: “Dit hoort wel bij mijn taken en dit niet”
- scheppen van beperkingen: “Dit mag ik wel en dit mag ik niet”

Daar werden we niet gelukkig van en daarom werken we niet met functies, maar met rollen.

Een rol leidt tot

- het creëren van een wederzijdse verwachting: "Dit mag je als collega en/of klant minimaal van mij verwachten"
- het faciliteren van ondernemerschap: "Dit mag je minimaal verwachten, maar ik heb de autonomie en het eigenaarschap om zelf te bepalen hoe ik mijn rol vervul en wat ik wil bereiken"

Holacracy

Begin 2015 hebben wij Holacracy als aanvulling op ons eigen Voys model geïmplementeerd. Holacracy is een besturingssysteem voor organisaties. De twee belangrijkste pijlers zijn:

- het werken vanuit een helder doel (purpose driven)
- het distribueren van autoriteit.

Elke cirkel heeft een eigen helder geformuleerd doel dat bijdraagt aan het allerbelangrijkste doel van de hele organisatie: De (telecom) wereld mooier maken. Elke cirkel bestaat uit expliciet beschreven rollen die allemaal een eigen purpose hebben. Verder kenmerkt het systeem zich door zeer gestructureerde en effectieve overleggen: het werkoverleg en roloverleg.

Holacracy organiseert het werk en niet de mensen. Dat betekent in de praktijk dat je meerdere rollen kunt vervullen binnen meerdere cirkels. Een rol kan ook door meerdere mensen vervuld worden.

Je gaat ervaren dat rollen worden aangemaakt, aangepast, verwijderd en teruggegeven. Dat cirkels ontstaan, worden aangepast of rollen van de ene cirkel naar de andere cirkel gaan. Holacracy is een dynamisch en evolutionair systeem waardoor er continu 'mini-reorganisaties' plaatsvinden.

Met kleine stapjes constant kleine verbeteringen doorvoeren doen we door 'spanningen' op te lossen die mensen vanuit hun rollen ervaren. Dit klinkt misschien een beetje zweverig, maar voorkomt juist langdurige zweverigheid en stimuleert voortdurende groei.

Het vervullen van een rol zorgt ervoor dat je dagelijkse werkzaamheden continu kunnen veranderen. Dat betekent dat je samen met collega's volledig verantwoordelijk bent voor het reilen en zeilen bij Voys. Projecten maken daar een belangrijk deel van uit.

Projecten

Als je iets mooier, beter, eenvoudiger, efficiënter of leuker wilt maken en je kunt dat niet in minder dan vijf to do's doen, dan maak je een project hiervoor aan. Iedereen kan een project starten. Dit kan vanuit één van je rollen, of als zogenaamde 'individual action'. Dat is ontzettend leuk, want hierdoor kun je naast je 'gewone' werk ook andere werkzaamheden oppakken. Je ontwikkelt jezelf door iets anders te doen en je helpt Voys verder.

Een project kan van alles zijn: een open dag, het bestellen van Voys sportkleding, het introduceren van een gezondere lunch, of het zoeken van een nieuwe leverancier voor een bepaald product. Voor alle projecten geldt: het moet Voys 1% beter maken of de wereld een beetje mooier.

Natuurlijk hangen er bepaalde voorwaarden aan de projecten. Project 'Shopper tijdens werktijd op de dinsdagochtend' helpt ons niets verder. Maar project 'Voys fietsen aanschaffen, zodat de zichtbaarheid van het merk Voys wordt vergroot' of project 'Inrichting opleuken, zodat collega's in een gezelligere ruimte werken', helpt ons wel verder. Zo kun je toch shoppen tijdens werktijd ;-). De voorwaarden waaraan een project moet voldoen staan beschreven in Het Orakel.



A brown teddy bear is sitting on a green surface, possibly a table or desk. The bear is looking towards the left. In the background, there is a blurred office environment with a computer monitor and some plants.

**“Feedback is
the breakfast of
champions”
- Ken Blanchard**

Feedback geven

In een platte organisatie is het van groot belang dat collega's elkaar feedback geven. Er is gelukkig geen manager die dat doet :).

Het is dus aan onszelf om elkaar verder te helpen en te ondersteunen in ontwikkeling. Feedback is een belangrijk middel daarvoor.

Hoewel we graag willen dat jij je collega's dagelijks van feedback voorziet, weten we ook dat dit soms lastig is. Als een collega je vraagt feedback te geven over een blogje wat zij heeft geschreven is dat makkelijker dan wanneer ze je vraagt hoe jij haar ervaart tijdens een gesprek.

Om het geven van feedback makkelijker te maken besteden we daar veel aandacht aan. Onder andere in teamtrainingen en door het gebruik van Tinypulse. Ook is er twee keer per jaar een feedbackronde met onze eigen GRID-360 tool.

In deze ronde geven je collega's aan waarin zij vinden dat je kunt verbeteren en op welke gebieden zij vinden dat je excelleert.

Om alles een beetje in balans te brengen, voorzie jij je collega's ook van feedback. De feedback is open, dus wil je daarna sparren met een collega over de gegeven feedback dan kan dat. De feedback is bedoeld om je competenties te versterken en draagt bij aan je zelfkennis. Je feedback is niet bedoeld voor het beoordelen.

Beoordelen doe je zelf

Je weet zelf het beste hoe je het afgelopen jaar hebt gepresteerd. Eens per jaar hebben we het echte officiële beoordelingsgesprek, maar ook gedurende het jaar reflecteren we regelmatig op hoe het gaat.

In de praktijk merken we dat mensen zichzelf heel eerlijk beoordelen. Vaak zelf iets te bescheiden.

In je beoordelingsdocument geef je aan of jij vindt dat je onvoldoende, matig, goed, zeer goed of uitmuntend hebt gepresteerd. Vervolgens ga je een gesprek aan met twee collega's: een directe collega die veel weet over jouw prestaties van het afgelopen jaar en een collega die de rol 'Tweede Boordelaar' heeft. Deze collega bewaakt het proces van het beoordelingsgesprek. Samen bespreek je het beoordelingsdocument en vul je deze aan. Zo kom je tot het beste eindoordeel.

This is how we roll!

Wat doen we niet?

- 4 x 9 uur werken
- Na een te korte nachtrust -kinderen of een gezellige avond- toch koste wat het kost op het werk willen verschijnen. Neem een flitsverlof en kom uitgerust op kantoor.

Wat doen we wel?

- Extra uren draaien voor meer vakantiedagen.
- Flitsverlof nemen als we surfer zijn en het weer en de wind zijn epic (niet surf- of weergelateerde flitsverloven zijn ook toegestaan).

Natuurlijk kijk je - voordat je zo'n flitsverlof opneemt - even kritisch door je agenda, draag je je werk goed over en zorg je ervoor dat je collega's weten dat je er niet bent.





Voys @ work

Ondersteunende software en communicatietools

Om soepel te werken in het Voys model en in de cloud heb je goede ondersteunende software nodig. Sterker nog, onze werkwijze is ontstaan doordat techniek dat mogelijk maakt. Software en tools faciliteren onze goede interne communicatie en houden bij wie er verantwoordelijk is voor wat. Het is een constante zoektocht om de software te vinden die ervoor zorgt dat ons werk zo leuk mogelijk is.

Het zal in het begin even lastig zijn om uit te zoeken wat je waarvoor gebruikt. Daarom hier een toelichting op alle prachtige software die we gebruiken,

Slack

Een fantastische tool voor alle interne communicatie. Slack vervangt interne e-mail, Google Hangouts, Skype en WhatsApp. Je meldt je aan bij 'channels' die je interessant vindt, waar je het fijne van wilt weten, of waar je een mening over hebt. Ook kun je één op één communiceren met een collega die thuis werkt of een stukje verderop zit. We Slacken!!

Asana

Asana is onze to-do manager. In deze prachtige online tool kun je niet alleen je eigen taken beheren, maar zie je ook hoe het gaat met de projecten van collega's, kun je to-do's van projectgenoten volgen en elkaar taken toewijzen. Heel handig om een goed overzicht te houden over je eigen werk en dat van je collega's.

Google Drive

Wij willen in alles open zijn. Dit kan niet als iedereen alles maar op zijn eigen schijf van de computer heeft staan. Daarom gebruiken we Drive, het bestandsbeheersysteem van Google. Alles in Google Drive is voor iedereen altijd inzichtelijk. Bijkomend voordeel is dat je met elkaar kunt samenwerken in Google Docs. Zo schreven we samen dit boekje in één groot document.

Dashboards via Klipfolio

Ieder kantoor heeft een tv met een dashboard waarop alle statistieken staan die van belang zijn: het gemiddelde klantcijfer, het aantal geschreven offertes en hoeveel websitebezoekers we de afgelopen week hadden. Alle belangrijke cijfers worden bijgehouden, zodat iedereen altijd op de hoogte is. Voor het verzamelen en de grafische weergave van deze statistieken gebruiken we Klipfolio.

Glassfrog

Deze tool maakt onze holacratistische structuur inzichtelijk. Hierin vind je een overzicht van alle cirkels en rollen binnen de organisatie. Weet je bijvoorbeeld niet wie er verantwoordelijk is voor de Online Marketing? Dan vind je dat heel makkelijk in Glassfrog. Ook faciliteert de software van Glassfrog de werk- en roloverleggen.

Orakel

Onze interne kennisbank hebben we heel bescheiden het Orakel genoemd. De basisregels van deze zelfgemaakte Google Site is:

Heb je een vraag?

Stel hem aan het Orakel.

Heb je een antwoord op een vraag?

Zet hem in het Orakel.

Iedereen heeft toegang en kan pagina's aanmaken en bewerken. Zo houden we elkaar lekker slim en hoeft niet iedereen telkens opnieuw het wiel uit te vinden.

GRID360 en Tinypulse

Van feedback wordt iedereen beter, hoewel het soms best lastig is om te geven. Daarom hebben we elk jaar één of twee GRID360 rondes. In de zelfgemaakte Grid360 software geef je zes collega's feedback op het functioneren. Hierin benoem je elke keer twee sterke punten en één verbeterpunt. Sinds kort gebruiken we ook de software van Tinypulse om te pijlen wat er leeft in de organisatie en om elkaar 'cheers' te geven.

Freedom telefonie

Iedereen heeft een eigen telefoon en een rechtstreeks nummer. Zo ben je snel bereikbaar voor klanten én voor je collega's. Hoe en waar je bereikbaar bent, regel je eenvoudig en snel in onze eigen online telefoniecentrale Freedom.

Deze manier van communicatie geniet de grootste voorkeur na face-to-face contact. Oh ja, klets zo lang je wilt, het is onbeperkt gratis binnen ons eigen bedrijf en naar alle klanten van Voys. :-)





Proud to be a belhamel



Proud to be a Belhamel

(Belhamel = gelijk aan Voys-collega, refererend aan het feit dat we nog wel eens aan het bellen zijn)

We hebben inmiddels een variëteit aan cirkels / teams. De samenstelling daarvan wijzigt (lees: groeit) erg hard. Elke maand verwelkomen we één of twee nieuwe collega's, die allemaal mooie plekjes krijgen in één of meerdere cirkels.

Advies

Purpose: Prospects laten inzien dat Voys de beste telefonie-oplossing heeft; optimaliseren van de telefonie voor onze bestaande klanten.

De toppers van deze cirkel zijn Miranda, Giel, Tom, Dick, Sanne, Steffie en Floor. Team Advies zorgt ervoor dat we elke maand een heleboel nieuwe gelukkige klanten met een perfect passende telecomoplossing verwelkomen. Zij loodsen een klant door het adviestraject en zorgen ervoor dat de klant wegwijs wordt. Daarna geven zij het stokje door aan de collega's van team Klantgeluk.

Klantgeluk

Purpose: Een cultuur van gelukkige en onafhankelijke klanten en collega's

Team Klantgeluk is eind 2014 ontstaan in de week dat het hele bedrijf met elkaar in Spanje werkte. De helden van Klantgeluk zijn Eelco, Johan, Bob, Nienke, Harriet, Ritske, Ferdian en Anja. Als er iets "stom, stuk en kapot" is bij onze klanten dan zorgen zij ervoor dat het weer gaat werken. Team Klantgeluk zorgt voor gelukkige en zelfredzame klanten én collega's.

Spraakmakers

Purpose: Realiseren van leads en naamsbekendheid

Anniek, Joris, Nadine, Noë, Sanne, Jelle Maarten en Annemieke vormen samen het team Spraakmakers. Zij ontfermen zich over de inhoud en werking van de website, verzorgen alle interne en externe communicatie en draaien aan de knoppen van de online marketing. Zij bedenken ook alle creatieve uitspattingen en zorgen dat hier prachtig beeldmateriaal voor komt.

Zo komen een heleboel mensen Voys online tegen, maar ook op de radio, op evenementen en in allerlei media.

Smooth Operations

Purpose: Een soepele bedrijfsvoering voor gelukkige belhamels

De Smooth Operations cirkel zorgt ervoor dat alle collega's hun werk soepel kunnen uitvoeren. Deze cirkel bestaat uit het team van de Rekenkamer en het HR-team en een flink aantal losse rollen.

Bouwina, Karlien en Ernest zijn de helden van de financiële afdeling die we de Rekenkamer noemen. Zij vinden het belangrijk dat alle cijfers kloppen, dat rekeningen betaald worden en facturen geïncasseerd zijn. Ook zorgen zij ervoor dat we de juiste financiële koers varen.

Tip voor alle aanstaande collega's: je kunt maar beter lief voor ze zijn; zij zorgen er ook voor dat je loon elke maand op je rekening wordt gestort!

In de Smooth Operations cirkel vervullen Chantal, Lisanne en Corinne alle HR-gerelateerde rollen. Zij zijn verantwoordelijk voor alle zaken die betrekking hebben op het werken bij Voys.

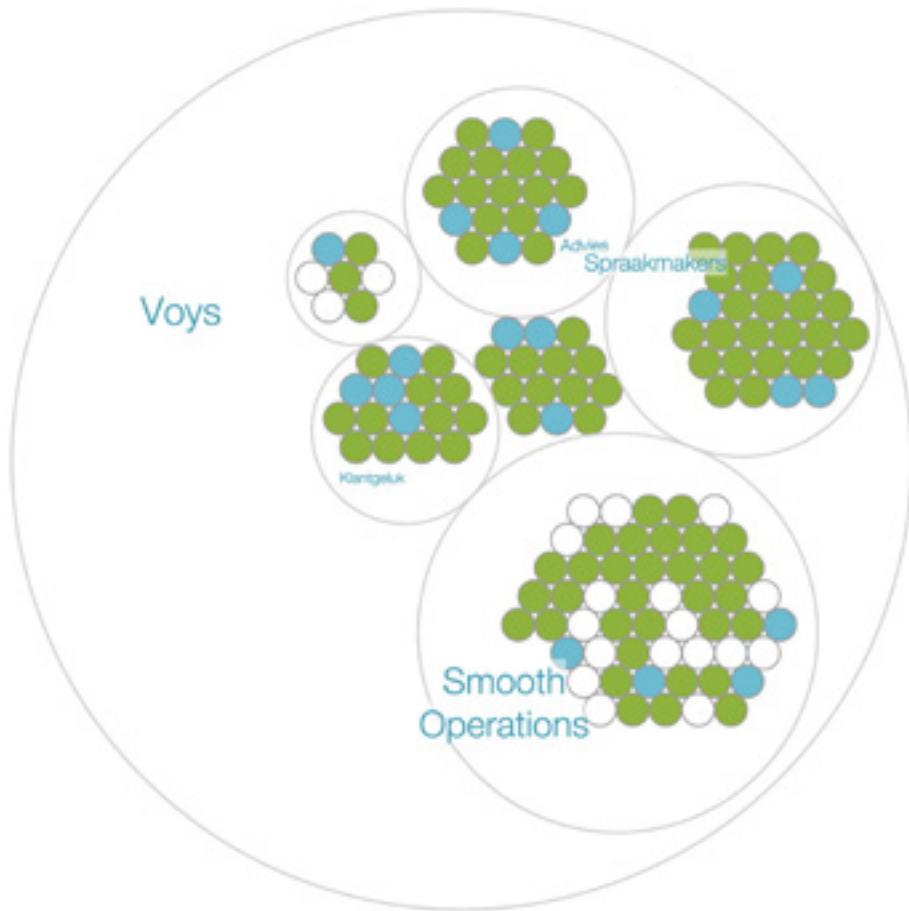
Naast deze twee teams zitten er veel rollen in deze cirkel die ervoor zorgen dat iedereen het werk goed kan uitvoeren, zoals bijvoorbeeld de Holacracy Coach, de Regelneef Vervoer, de Facilitaire Vlegel, de Werkplekbeheerder en de Stoeldanser.

De Voys cirkel

In de Voys Cirkel komen alle Lead Links en Rep Links van alle cirkels samen. Ook zitten daar nog een paar rollen die niet in andere cirkels passen. Mark, de oprichter van Voys, heeft binnen deze cirkel de rol WD40 (zorgt dat alles gesmeerd loopt) en Activator. Jorg is de Lead Link van deze cirkel.

Voys

Purpose: De (telecom)wereld mooier maken



Voys One

Voys One is de gloednieuwste cirkel en bestaat uit Ben, Steven, Erik, Richard en Gerard. Zij leveren sinds 2015 de beste telefonie-oplossingen voor de grootzakelijke markt.

Voys Zuid-Afrika

Sinds eind 2013 proberen we ook de Zuid-Afrikaanse telecommarkt mooier te maken. Bas en Athini zijn daar heel hard aan het werk om de soms lastige uitdagingen om te zetten in mooie oplossingen.

Voys België

Na Zuid-Afrika is onze internationaliseringsdrang niet meer te onderdrukken. Sinds 2015 bevrijden we ook de Belgische telecomwereld. Collega Steven heeft met drie Vlaamse studenten onderzocht op welke manier wij de markt daar kunnen betreden. Eva gaat als eerste fulltime in Antwerpen zitten om Belgische bedrijven blij te maken met onze telefonie-oplossingen.



Hup hup! Stand-up!

Elke dag om twaalf uur is het tijd voor de stand-up: een 'mini-vergadering'. In een paar zinnen beantwoord je de volgende vragen:

- Wat heb je gedaan en wat is daar de uitkomst van?
- Waar ben je tegenaan gelopen?
- Wat ga je nog doen?

Van uitgebreide werkomschrijvingen tot 'een beetje bellen, een beetje klikken'; er komt van alles voorbij. Heb je een keer niets te vertellen, dan mag je dat ook gewoon zeggen. We houden ons bij de stand-up aan een aantal kleine regels:

- We starten precies om 12.00 uur, ook al zijn we niet compleet.
- Het duurt 15 minuten of korter.
- We staan tijdens de 'stand-up'. Hierdoor wordt het al eenvoudig beperkt tot 15 minuten.
- Bezoekers/klanten zijn van harte welkom.

Wanneer de laatste in de kring zijn verhaal heeft verteld wordt er 'Lunch' geroepen en schuiven we aan bij de lunchtafel.

Lunch

Elke dag tussen 12.15 uur en 13.15 uur staat er een overheerlijke lunch voor ons klaar in de eigen lunchruimte. Onze culinaire wonderen, 'de lunch chefs', zorgen ervoor dat de hongerige collega's niets tekort komen; van vers brood tot heerlijke salades. Soms worden we verrast met iets extra's.

Zeg dus maar 'toedeledokie' tegen je broodbakje.

Pizzasessies!

Één keer in de maand hebben we op donderdagmiddag een pizzasessie. Tijdens de pizzasessie geven collega's korte presentaties over hun bezigheden. Waar zijn we trots op, waar staan we en waar gaan we naar toe?

Heb je een leuk project lopen, afgerond of nog in de planning? Je collega's vinden het altijd fijn als je deze plannen met ze deelt en uiteraard enthousiasmeer je ze hier mee. Ook resultaten van de cirkels of juist van bepaalde rollen worden hier op tafel gegooid. Wanneer je graag wil weten van een collega wat hij of zij nou precies doet, vraag hem of haar dan eens om er meer over te vertellen tijdens een pizzasessie.

Eten we altijd pizza? Nou nee, het Pizzasessie team verzint elke keer weer wat nieuws. Het blijft altijd een leuke verrassing wat we op ons bord krijgen. Echter is de naam 'Pizzasessie' wel een begrip geworden, dus die naam blijven we maar gebruiken.



‘Toedeledokie’

Jos - Debiteuren, Crediteuren

Koffieleuten en theemutsen

Het valt niet aan te slepen op het Voys hoofdkwartier: koffiebonen en theezakjes. Waar tot een jaar geleden er bijna geen theedrinker te vinden was en alles om koffie ('het zwarte goud') draaide, heeft de thee het afgelopen jaar zijn opmars gemaakt. Dat is niet erg, want zowel koffie als thee vinden we erg belangrijk. Hier even kort de vergelijkingen op een rij:

Het zwarte goud

Bestaat uit twee eenvoudige bestanddelen: gemalen koffiebonen en ontzettend heet water.

Onze fantastische koffiemachine (ook wel de Lamborghini onder de koffiemachines genoemd) mengt bovengenoemde delen tot een overheerlijk bakje troost, geluk en/of wakker-word-medicijn.

De sterkte mag je zelf bepalen en wordt uitgedrukt in 1 tot 5 boontjes. Wil je puur kunnen genieten van je koffie? Dan drink je hem zwart. Wil je experimenteren hoe je de smaak minder goed krijgt? We hebben koffiemelk en suikerstaafjes in de aanbieding.

Of je nu voor het Voys koffiekopje of voor de grote vissenkomp met thee gaat; dorst zul je in ieder geval niet krijgen bij Voys.

Holy Chai

Bestaat uit ontzettend heet water en smaak getrokken uit een zakje met gedroogde, verpulverde bladeren.

Onze Quooker geeft je in een mum van tijd heet water. Van thee word je ook een beetje wakker, maar minder dan van koffie want thee bevat slechts 30 milligram cafeïne, terwijl koffie +/- 75 milligram cafeïne bevat.

Thee bestaat in heel veel smaken. We doen ons best een gevarieerd assortiment aan te bieden. Zit jouw smaak er niet bij, neem hem dan gerust mee.



Je werkplek



Je brengt hier waarschijnlijk meer tijd door achter je bureau dan dat je thuis op de bank zit, dus zorg dat je werkplek goed is afgesteld.

Flexibel werken

Mag ik ook op een andere locatie werken dan in de Mediacentrale? Jazeker, je mag bijvoorbeeld ook thuis werken. Wij hebben 'het nieuwe werken' zo ongeveer uitgevonden.

In de praktijk werken we echter graag op kantoor. Het is er gezellig en communicatie is vaak face-to-face en ad hoc.

Wat niet mag is 24x7 aan het werk zijn. Je wordt betaald voor een x aantal uur. Dat aantal werk je dus ook. Niet meer, niet minder. Werk je af en toe wel wat uurtjes extra? Prima! Deze uren mag je zelf terugpakken op andere momenten. Dit hou je zelf eenvoudig online bij.

Werk je structureel meer uren, dan doe jij iets fout, of staat er iets niet goed in je contract.

We hebben in de Mediacentrale fantastische kantoren met in elk kantoor minimaal 1 flexwerkplek. Daarnaast hebben we een groot aantal zit-sta bureaus en testen we momenteel een heus fiets-bureau.

Voys heeft zeven kantoorruimtes op de derde verdieping van de Mediacentrale, genaamd: De Grote Markt, Tussen beide Markten, de Vismarkt, de Rademarkt, de Ossensmarkt, de Nieuwe markt en het Waagplein.

Je laptop

De standaard laptop voor nieuwe collega's is een superfraaie en kneitersnelle Chromebook. Heb je voor het uitvoeren van je werk ingewikkelde programma's nodig die niet op een Chromebook passen, dan kies je voor een Windows laptop of een Macbook. Verder kies je ook zelf welke toetsenborden, muizen, muismatten, koptelefoons en andere randapparatuur je gebruikt.

We hebben alle werkplekken plug-and-play ingericht. Zo kunnen collega's gemakkelijk op alle plekken zitten en hoef je niet elke werkdag eerst onder je bureau te duiken om alle snoeren uit de knoop te halen.

Je mag je laptop privé gebruiken. Er zijn echter wel wat spelregels en deze vind je - uiteraard - in het Orakel.

De stoelendans TM

Alle teams zitten verspreid over meerdere kantoren. We hebben hier heel bewust voor gekozen om kruisbestuiving en kennisdeling te bevorderen.

Eens per half jaar is er een grote 'Stoelendans'. De rol 'Stoelendanser' maakt een nieuwe indeling waardoor je naast een andere collega komt te zitten. Aangezien alle werkplekken zijn uitgerust met dezelfde kabels en snoeren is dit een heel eenvoudige operatie. Uiteraard moet je wel even je eigen prullaria meeslepen. Mocht je enorm gehecht zijn aan je stoel en 'werkplek zut' dan mag je dit ook migreren.

Flex-en stilteplekken

Gedurende een werkdag worden wij continu gestoord. Zowel bij Klantgeluk als Advies bellen en overleggen we veel. Dat maakt de kantoren soms onrustig.

Wij mensen zijn geprogrammeerd om te reageren als we geroepen worden: een telefoon die rinkelt, je mailbox die volloopt, pop-ups van Slack, een systeemupdate of een collega met een prangende vraag of verhaal.

De mythe van het multitasken is door de wetenschap al vaak ontmaskerd. Wij mensen kunnen niet zo goed multitasken. Het menselijk brein doet er ongeveer 20 minuten over om weer terug te keren in dezelfde workflow na een interruptie. Laat dit 10 keer gebeuren op een dag en je bent ongeveer 3,5 uur kwijt aan 'terug komen in de flow'.

Wil je je even terugtrekken zodat je in stilte kunt concentreren op een prachtige offerte, een inspirerende blog, of dat leuke nieuwe project, dan kan dat. We hebben meerdere overlegruimtes en een kantoor dat specifiek is ingericht om te flexwerken. Sta op, neem je laptop onder je arm en ga waar je wilt gaan.

Mensen buiten de organisatie zijn van harte welkom om een dagje te werken op ons hoofdkwartier. We hebben altijd wel een plekje over. Andersom raden we iedereen aan om eens een dagje bij een ander bedrijf te gaan spieken.

Tijden

We zijn telefonisch geopend op werkdagen van 08:30 uur t/m 17:30 uur. Daarbuiten draaien we een roulerende storingsdienst voor acute problemen. Je bepaalt in overleg zelf je werktijden. Dat overleg is er voornamelijk voor je collega's: zij willen namelijk graag weten waar ze aan toe zijn. Bij sommige rollen is flexibel werken eenvoudiger dan bij andere rollen. Daarnaast is het ook gewoon heel gezellig om niet alleen op kantoor te zitten.



A photograph of a rooftop pool at sunset. The pool is filled with water, reflecting the orange and yellow light of the setting sun. The sky is filled with dramatic, dark clouds. On the right side, a portion of a modern building with a glass facade is visible. In the background, there are silhouettes of trees and a distant horizon. A single bird is captured in flight in the center of the image. Overlaid on the bottom left of the image is a quote in white text.

**“We will make
better mistakes
tomorrow”**

Overige Voyszaken

Wat je allemaal nog moet weten om hier goed voorbereid aan de slag te gaan.

Fouten maken moet

Help! Ik heb een vreselijke fout gemaakt!

Fouten maken moet. Als je geen fouten maakt, leer je niets. Er is nog nooit iemand ontslagen bij Voys omdat hij of zij een fout heeft gemaakt. Fouten maken we niet stiekem en zeker de hele dure fouten niet. Als we er niet over praten, leren je collega's er namelijk ook niet van. Als er iets fout gaat, kijk er dan kritisch naar en deel het met de wereld.

De eerste fout is een leermoment. Een tweede keer dezelfde fout maken is niet handig. We maken zelden mee dat iemand drie keer een zelfde fout begaat.

Papa (of mama) worden

Papa of mama worden is het mooiste dat je in je leven mee gaat maken. Daarom krijg je van de Nederlandse overheid als ega na de bevalling van je kind, maar liefst twee 'hele' dagen vrij.

Omdat we de 'wauw'-factor daarvan iets te beperkt vinden, krijgen kersverse papa's bij Voys twee weken ouderschapsverlof. Dan heb je een week de tijd om de trucjes van de kraamverzorgster te oefenen en een week de tijd om ze in de praktijk te brengen.

"Alsjeblieft collega's, kijk mij een gelukkige papa zijn" - foto's zijn in deze periode wel verplicht.

Dat er mama's niet bevallen en toch mama worden hebben we nog niet meegemaakt en als we het meemaken is ook hier de papa-regel toepasbaar.

Fiets van de zaak

Omdat auto's niet allemaal elektrisch zijn, bewegen goed is voor een mens, fietsen sneller gaat dan lopen en je er ook nog eens mooie stickers op kan plakken zodat de buitenwereld kennis kan maken met onze bedrijfsnaam, krijgen collega's een fiets van de zaak in bruikleen. En niet zomaar een fiets. Nee, een echte, supersnelle, megahippe Vanmoof.



1% beter

Iedereen bij Voys moet vraagtekens zetten bij alles wat we stiekem normaal zijn gaan vinden. "Iedere dag een procentje beter" hebben we dit gedoopt, iets wat we schaamteloos lenen van het bedrijf Zappos.

Heb je iets verbeterd? Vermeld het dan in het algemene Slack-kanaal. Zo genieten je collega's ook mee van deze leuke succesmomentjes.

4 uur bier uur!

De vrijdagmiddagborrel is heilig bij Voys. Om 16:00 uur stipt komt er een melding in ons chatprogramma dat er een biertje of wijntje mag worden ingeschonken. Soms luiden we het weekend wat langer in, soms zit iedereen om half zes op de fiets. Het staat je altijd vrij om een fantastische vrijdagmiddagborrel te organiseren.

Daarnaast vieren we alles wat er te vieren valt met elkaar, dus zul je regelmatig etentjes en borrels 's avonds moeten inplannen.

Sorry!

Vertrekken

Er komt een moment dat je werktechnisch klaar bent bij Voys en toe bent aan wat anders. Ook dit mag je gewoon vertellen.

We genieten van jou en je kwaliteiten zolang je hier zit. Zie dit dan ook als een leer-en ontwikkelplek.

Solliciteren naar een nieuwe baan is makkelijker als je er geen geheim van hoeft te maken. Je collega's kennen veel mensen en kunnen met je meedenken.

Daarnaast schrijven we met veel liefde een waarheidsgetrouwe referentie voor je. We vragen alleen of je jouw vervanger goed wil opleiden en je werk echt af te ronden voordat je vertrekt.

Natuurlijk vinden we het jammer om je te zien gaan, maar we zien je hier graag weg gaan zoals je gekomen bent: met enthousiasme en een opgeheven hoofd.



Tot slot

Je krijgt veel vrijheid en verantwoordelijkheid.

Onthoud: als je de why van Voys in je achterhoofd houdt en de waarden van de organisatie als handleiding hebt, neem je eigenlijk altijd de goede beslissing.

Geniet van je tijd hier!

Wanna know more?

Helaas, dit is alweer het einde van ons handboek. We hopen dat je wat hebt opgestoken over onze organisatie en de manier van organiseren.

Nog niet uitgelezen en wil je meer weten over onze visie, onze manier van organiseren, of ben je gewoon op zoek naar fantastische telefonie voor je bedrijf?

[Voys.nl/spraakmakend](https://voys.nl/spraakmakend)

Meld je hier aan om eens bij ons een kijkje te nemen. We vertellen je eerst in een uurtje over onze manier van werken en vervolgens zie je de belhamels nog even in het echt aan de slag.

[Voys.nl/weblog](https://voys.nl/weblog)

Lees hier de verhalen die we schrijven. Over ondernemen, internetvrijheid en privacy, het mooier maken van de wereld en vrolijke verhalen over van alles en nog wat.

[Voys.nl](https://voys.nl)

Jouw beginpunt om meer te weten te komen over een fantastische telefonieoplossing die ondernemers optimaal bereikbaar maakt én maximale vrijheid geeft. Natuurlijk kun je ook altijd even bellen naar **050 700 9999**.

Dit boekje vind je ook online op voys.nl/voys-model

