

Interview met Hapte Kroes over de unit Zuidwest van Polteq:

‘Wat ons bindt, is de drive om iets extra’s te betekenen voor onze klanten’

Polteq is altijd dichtbij. Voor klanten én medewerkers. Met een hoofdkantoor in Amersfoort en regiokantoren door heel Nederland is de softwaretester overal in de buurt. En ook in België is Polteq vertegenwoordigd, met een vestiging in Leuven. Maar wat typeert die diverse Polteq-vestigingen eigenlijk? Wat voor werk doen de testers die er actief zijn, voor welke klanten en wat maakt dat zo leuk? In deze interviewserie laten we unitmanagers daarover aan het woord. Deze keer is het de beurt aan Hapte Kroes, die verantwoordelijk is voor de unit Zuidwest (regio Rotterdam).

Lokale aanwezigheid

In 2008 kwam Hapte bij Polteq binnen als accountmanager. Drie jaar later maakte hij de overstap naar unitmanager. Ook na elf jaar heeft Hapte niets aan enthousiasme over zijn werk bij Polteq ingeboet. Met vaart en niet zonder trots vertelt hij over ‘zijn’ unit Zuidwest. Begin 2017 opende de unit, die voorheen in Dordrecht gehuisvest was, een kantoor in het ondernemerscentrum Alexandrium in Rotterdam. Deze verhuizing paste helemaal in de ambitie van Polteq om nog dichterbij haar klanten en medewerkers actief te zijn. ‘We deden al zaken in de regio van Rotterdam. Maar toen we er een fysiek kantoor openden, zeiden zowel potentiële klanten als sollicitanten: nu is het écht interessant om met Polteq in gesprek te gaan. Met lokale aanwezigheid laat je zien dat je de regio en haar mensen belangrijk vindt. Dat je er echt de focus op hebt en dat je in de buurt wil zijn. Bovendien maakt het ontmoetingen tussen collega’s op kantoor makkelijker.

Het ondernemerscentrum Alexandrium heeft een unieke locatie. De unit Zuidwest is in Rotterdam gevestigd boven winkelcentrum Alexandrium. Hapte: ‘Uitstekend bereikbaar met zowel de auto als met het openbaar vervoer. De trein en de metro stoppen voor de deur. Ideaal voor onze medewerkers. Mooi meegenomen zijn de voorzieningen van het winkelcentrum en ons dakterras met uitzicht over de stad. Voor de ‘fun-momenten’ zitten we vanaf kantoor zo in het centrum van Rotterdam waar van alles te doen is.’

Uiteenlopende klanten

Hapte: ‘Met ons team bestaande uit 16 dames en heren, werken we bij de meest uiteenlopende klanten. ‘De één is actief op het hoofdkantoor van een grote vervoerder van pakketten, de ander werkt bij één van de meest innovatieve mobiele app bouwers in Nederland en weer een ander doet een testopdracht in de Rotterdamse haven. Die variatie aan settings maakt werken bij Polteq heel dynamisch en interessant. Onze medewerkers

komen regelmatig nieuwe situaties tegen, moeten daar hun weg in vinden door creatief te zijn, goede vragen te stellen en mee te denken met de klant.'

'Wat ons bindt binnen onze vestiging, is de drive om iets extra's te betekenen voor onze klanten én voor Polteq zelf', vervolgt Hapte. 'We zijn allemaal gedreven mensen die ook van waarde willen zijn voor de maatschappij. Testen is wat we uiteindelijk doen, maar ons werk gaat verder dan die uitvoering alleen. We kijken met een oplossingsgericht oog naar situaties: hoe kunnen we dit naar een hoger niveau brengen? Hoe kunnen we iets beter, leuker of mooier maken? Dat kan een webomgeving zijn, een mobiele app, een logistiek systeem of software voor financiële berekeningen bij banken en verzekeraars. Ook daar komt die diversiteit van ons werk weer terug.'

Terugzien waaraan je hebt meegewerkt

Regelmatig stuiten Polteqers in het dagelijks leven op technologische producten waaraan zij als tester hebben meegewerkt. Hapte noemt de informatieschermen op de NS-stations als een mooi voorbeeld. 'Het merendeel van de technologie die daarachter schuilgaat, is door ons getest. Hartstikke gaaf natuurlijk, dat je als tester in de praktijk terugziet wat je getest hebt. Ander leuk voorbeeld zijn de *handhelds* die in supermarkten gebruikt worden om productcategorieën te scannen en bestellingen te doen.'

De eindgebruikerservaring een beetje mooier, leuker of makkelijker maken: dat is een belangrijk doel van de testers van de unit Zuidwest van Polteq. Extra uitdaging is dat er soms weerstand overwonnen moet worden. 'Niet iedereen zit op veranderingen te wachten. 'Zoals het ging, was het toch goed? Waarom gaan we het dan anders doen?' Zulke opmerkingen van eindgebruikers zijn te begrijpen. Maar het is de kunst voor testers om die weerstand te overwinnen en eindgebruikers mee te nemen in het ontwikkelproces en ze de voordelen te laten zien van het eindproduct.'

Oog voor eindgebruiker

Ook hier noemt Hapte een voorbeeld van. 'We werken al jarenlang in de Rotterdamse haven. Vanuit de hele wereld worden daar goederen door schepen in containers of bulk afgeleverd. Een complex logistiek proces, waar veel douaneformaliteiten mee gemoeid zijn. Je hebt te maken met honderden containers die in en uit gaan en van plek verwisselen. Vroeger gebeurde er veel op papier, maar inmiddels maakt onze klant de transitie naar digitaal. Het papierwerk wordt in een IT-omgeving gegoten. Dan heb je als tester tijdens de ontwikkeling daarvan dus enerzijds te maken een compleet nieuw IT-systeem en anderzijds met eindgebruikers die moeten wennen aan een nieuwe werksituatie. We moeten niet alleen de kwaliteit van de software bewaken, maar ook oog hebben voor de eindgebruiker: werkt het voor hem of haar goed? Dat is de uitdaging die onze medewerkers interessant vinden.'

Altijd blijven leren, dat kenmerkt de Polteqer bij unit Zuidwest volgens Hapte ook. Wisselen van opdrachtgever hoort daar ook bij. 'Een van onze testers gaat nu van de haven naar rijksoverheid. Een ander is inmiddels actief bij een GGZ-instelling. Andere werelden, met andere belangen en een andere cultuur. Zo blijf je jezelf ontwikkelen.'



Hapte Kroes, manager van de unit Zuidwest