

De toegevoegde waarde van een goedlopend secretariaat

Het geheime wapen van een leider

Secretariaten zijn geen prioriteit binnen organisaties wat betreft opleidingen, groei of optimalisatie. Wat verwachten organisaties eigenlijk van hun afdeling management support? En van welke factoren hangt dit af? In een aantal gesprekken probeert Monique van Steenis het lek boven te krijgen.

Tekst Monique van Steenis | Secretary & Development | www.secretary-development.nl

Met een vragenlijst in de aanslag sprak ik een aantal (HR) managers om een beter beeld te krijgen van hun wensen en eisen voor de nabije toekomst. Het lijkt nog niet zo eenvoudig om een eenduidig beeld neer te zetten, maar er zijn wel overeenkomsten. Hieronder een uiteenzetting van de belangrijkste gespreksonderwerpen in de ontwikkelingen van de afdeling management support.

Goed functionerend secretariaat

Of een afdeling management support goed functioneert hangt voor een deel samen met de organisatie zelf. Een groot bedrijf stelt immers andere eisen dan een kleine organisatie.

Grote organisatie

In een groot bedrijf hangt het onder meer af van de procedures en hoe de secretaresse omgaat met het bewaken van haar takenpakket met kortcyclische werkzaamheden. De manager van de afdeling stuurt vooral op het takenpakket en minder op de individuele kwaliteiten per medewerker. Flexibiliteit is in deze werkomgeving minder van belang. Juist het volgen van procedures binnen het takenpakket zijn leidend. Men stelt daar dat dit vaste takenpakket van het secretariaat – in combinatie met apps en dashboards – de manager voldoende informatie geeft om zijn eigen werkzaamheden te organiseren. De mogelijkheid om ad hoc ondersteuning aan een manager te bieden is beperkt en moet vaak aangevraagd worden bij de manager van het secretariaat. Buiten het vaste takenpakket zijn er mede hierdoor beperkte mogelijkheden tot uitbreiding en doorgroei. Om hier goed te functioneren moet je echt assertief zijn. Daarnaast is het belangrijk dat je als medewerker accuraat de procedures volgt. De basis van het managementsupportvak, het algemeen ondersteunen van de manager en de afdeling bij het behalen van de doelstellingen van de organisatie, wordt in mijn beleving in deze werkomgeving ondermijnd.

Kleine organisatie

Bij kleinere organisaties zijn in de beoordeling van het functioneren van de managementsupportafdeling juist de doelstellingen van de organisatie leidend. Een secretaresse wordt actief ingezet om deze doelstellingen te beha-



len. Hier wordt zij op verschillende kort- en langcyclische projecten ingezet om de personele capaciteit en de persoonlijke kwaliteiten zo goed mogelijk te benutten. Hier vraagt men een proactieve, flexibele secretaresse met kennis van zaken. Projecten gezamenlijk oppakken is hier het motto. Werkgevers zoeken steeds vaker een hbo-geschoolde medewerker voor deze functie.

Ontwikkelmogelijkheden

Wat betreft ontwikkelmogelijkheden zijn alle organisaties op dit moment zeer terughoudend. Bezuinigingen beperken de opleidingsmogelijkheden, en opleidingen specifiek voor het secretariaat zijn vaak niet opgenomen in de jaarlijkse programma's. Jammer, want het vak vraagt – naast generalistische kennis – ook om specifieke vakinhoudelijke kennis. De gelegenheid voor het delen van kennis tijdens een training en om met anderen te sparren over het vak, feitelijk onmisbaar, ontbreekt dan ook. Een groot nadeel van de bezuinigingen op de ontwikkeling van de managementsupportafdeling is verder dat de kennis en de ervaring die nu gevraagd worden niet meer bij de huidige medewerkers te vinden is. Organisaties gaan steeds vaker op zoek naar hbo-geschoolde kandidaten en de mbo-secretaresse krijgt steeds minder kansen op de arbeidsmarkt. Een zorgelijke ontwikkeling in de onafhankelijkheid van deze groep mensen. Maar mocht de arbeidsmarkt weer aantrekken dan wordt een tekort aan hbo-geschoold personeel verwacht. Hoe gaan de werkgevers dan om met deze tekorten en hoe willen zij die vergeten mbo'ers weer boven water krijgen?

Pools

In de pools die veel grotere organisaties ingericht hebben, zijn de ontwikkelmogelijkheden in de dagelijkse werkzaamheden beperkt. Met name door de vaste taken en kaders die vastgesteld zijn. De managementsupporter die flexibel ingezet kan worden bij voorkomende projecten, is binnen deze pools minder gebruikelijk. De procedures om een secretaresse bij 'andere' werkzaamheden te betrekken zijn vaak moeizaam en duren lang. De manager besluit om die reden vaak de oplossing binnen de eigen afdeling te zoeken in plaats van op het secretariaat. Bij de kleinere organisaties is de mogelijkheid tot ontwikkeling in de dagelijkse werk-

zaamheden groter. Voorwaarde hierbij is een zelflerend en zelfsturend vermogen van de medewerker.

Sfeer

Organisaties merken dat het werken in pools voor de individuele secretaresse niet altijd gemakkelijk is. Door de procedures is het vaak moeilijk de persoonlijke kwaliteiten van een secretaresse in te zetten of door haar te laten ontdekken en ontwikkelen. Ook zijn er grote verschillen in de verdeling van de werkdruk. Dit kan de sfeer op de werkplek beïnvloeden. Er ontstaat wrijving tussen collega's en de organisaties grijpen hier onvoldoende in. Een reden voor wrijving kan wisselende bezetting zijn en een haperende overdracht, waardoor de ene collega afhankelijk is van de ander. De oplossing moet van de secretaresses zelf komen, wat niet eenvoudig is. Managers voelen dat de sfeer verslechtert en spreken over het 'kippenhok' en lopen liever met een boog om het secretariaat heen. De waardering voor de managementsupportafdeling daalt en de betrokkenheid neemt af. De managers doen meer taken zelf en hebben hierdoor langere werkdagen. Een cyclus die doorbroken moet worden, in het belang van iedereen.

Bezuinigingen

Ook de managementsupportafdeling is niet gespaard gebleven voor bezuinigingen. Naast financiële bezuinigingen heeft het management ook op het secretariaat het mes in de bezetting gezet. 'Selfsupporting' werd het toverwoord. Automatisering heeft ons leven weliswaar gemakkelijker gemaakt, maar de keerzijde van deze ontwikkeling wordt langzaam zichtbaar: managers en medewerkers werken van 's morgens vroeg tot 's avonds laat om hun werk te organiseren. Algemene stemming: iedereen lijkt het belangrijk te vinden druk te zijn. Het is algemeen geaccepteerd dat je om 22.00 uur nog bereikbaar bent. De boog is altijd gespannen en zo kunnen gezondheidsrisico's ontstaan. De oplossing wordt gezocht in de vitaliteit van medewerkers. Maar is de tijd voor het werken aan vitaliteit niet beperkt door de vele werkuren? De werk/privébalans lijkt volledig door te slaan.

Geheim wapen

De wens van de managers om weer een goede assistent naast zich te hebben, lijkt langzaam weer terrein te winnen. De doel-

stellingen van de organisatie moeten met steeds minder mensen worden behaald. Het takenpakket van de manager wordt inhoudelijk breder en verantwoordelijkheden nemen toe. Een goede inhoudelijke ondersteuning bij kort- en langcyclische werkzaamheden wordt belangrijker. De managementsupporter als aanspreekpunt, informatiemanager en relatiemanager zal in de toekomst steeds belangrijker worden. Een goede assistent is het geheime wapen van een leider.

In eigen hand

Ook na deze gesprekken kan de conclusie getrokken worden dat de professionele managementsupporter aandacht moet besteden aan de eigen ontwikkeling. Organisaties lijken zich nog niet voldoende bewust van de toegevoegde waarde van een goed lopend secretariaat. Het kunnen invullen van een toekomstige managementsupportfunctie hangt steeds meer af van jouw eigen persoonlijkheid, kennis, kwaliteiten en specialiteiten. Proactief met je eigen ontwikkeling bezig zijn, is het toverwoord. Neem je eigen leven en wensen als uitgangspunt. Neem het heft in eigen hand en laat ook je werkgever weten hoe belangrijk jij voor de organisatie bent. <



Secretary & Development

Outsourcingservice voor de managementsupportafdeling van alle organisaties, opgericht door Monique van Steenis. In 2014 organiseert zij sparringmiddagen om secretaresses de kans te geven kennis met elkaar te delen. Informatie: www.secretary-development.nl.