



# Het Nieuwe Werken en de secretaresse

## Manager en secretaresse: SAMEN de toekomst in

Het is onmiskenbaar dat we anders zijn gaan denken over en in organisaties. Het is ook niet meer de vraag of, maar wel wanneer we op een meer eigentijdse manier gaan werken. De bomen groeien nu eenmaal niet meer tot in de hemel en dankzij de technologische ontwikkelingen is het ook mogelijk de secretariële ondersteuning anders in te richten. Goedkoper, kwalitatief hoogwaardiger en met meer ruimte voor het benutten van de talenten en op een manier die beter aansluit op de privésituatie van de secretaresse. Een win-win situatie voor werkgever en werknemer.

Om dit op een goede manier te realiseren is het belangrijk dat management en managementondersteuning met elkaar in gesprek gaan met de centrale vraag: hoe kunnen wij er samen voor zorgen dat wij er samen beter van worden?

De top stelt terecht de kaders vast. Want zoals we nu de secretariële ondersteuning organiseren, is erg kostbaar. Heilige huisjes worden hierin steeds meer bespreekbaar. Steeds vaker zeggen organisaties 'nee' tegen managers die hun secretaresse bij wijze van spreken de stropdas naar de stomerij laten brengen en een afspraak bij de tandarts laten inplannen.

Ook wordt aan de rem getrokken als het gaat om de ogenschijnlijk haast automatische handeling van 'een secretaresse er bij zetten', zodra zij roept dat ze het zo druk heeft. "Kijk eerst maar eens waar het aan ligt," is steeds vaker het devies: Lig

### Inhoud

Manager en secretaresse: SAMEN de toekomst in

Leergang

Mijn documenten

Workshop

Het secretariële functiehuis is toe aan een update

Onze opdrachtgevers



het aan het feit dat de dienstverlening steeds maar uitdijt, terwijl het management er per saldo niet effectiever door gaat functioneren? Hoe staat het met de competenties van de secretaresse? Zit er nog groei in of niet en welke keuzes zijn dan het beste? Investeert de manager wel voldoende tijd in zijn secretaresse of informeert hij haar maar half half, waardoor zij ook maar half half haar werk kan doen en is dat de reden dat er van alles fout loopt of dubbel gedaan wordt?

Ook het heilige huisje 'ze is mijn secretaresse en die wil ik met niemand delen' wordt gelukkig steeds meer bespreekbaar. Gevoed door de slechte economische situatie zijn privileges niet langer onaantastbaar. Het geeft de organisaties mogelijkheden de secretariële ondersteuning veel efficiënter in te richten. De ambitieuze secretaresse

## Heilige huisjes bespreekbaar maken

### Leergang

Onze leergang is voor iedereen die aan de slag wil of al stappen gezet heeft met de modernisering van de managementondersteuning in zijn of haar organisatie.

Lees [verder](#).....

krijgt kansen om haar vleugels uit te slaan en taken van de manager over te nemen of projecttaken op te pakken. Ook wordt het mogelijk de juiste secretaresse op de juiste plek te plaatsen. En uren secretariële ondersteuning toe te kennen op basis van wat een manager nodig heeft in plaats van wat bij zijn functie hoort.

Het bespreekbaar maken van heilige huisjes zal de organisatie veel kosten besparen, en een kwalitatief hoogwaardigere secretariële dienstverlening opleveren plus meer tevreden secretaresses.

## Mijn documenten

*"Ja maar, het zijn mijn documenten en die ga ik met niemand anders delen."*

Herkenbaar? Valt u het woordje 'mijn' ook op in dit zinnetje? Alsof de documenten alleen van deze persoon zijn en hij daar alleen zeggenschap over heeft en niemand anders mag weten waar hij mee bezig is.

In een steeds snellere en complexere omgeving is het een absolute must om documenten altijd en overal beschikbaar en vindbaar te hebben. Het bovenstaande zinnetje kunnen we ons eigenlijk niet meer veroorloven.

Uiteraard zijn er documenten die niet voor ieders ogen bestemd zijn, maar die kun je afschermen. Voor de rest zijn het vooral 'onze' documenten en bovenal documenten 'van de organisatie'. Want die persoon werkt voor die organisatie en hij is er om de doelen van de organisatie te helpen realiseren (naast natuurlijk persoonlijke doelen die iemand heeft – maar dat even terzijde).

Het eerste zinnetje wordt vaak niet eens zozeer uit weerstand gebezigd, maar veelal uit macht der gewoonte of onwetendheid hoe het ook anders kan en wat het je dan oplevert.

Misschien dat Microsoft in de volgende Office-versie 'Mijn documenten' kan vervangen door 'Onze documenten'? Kunnen we er alvast aan wennen.



## Quadrant Advies

Baarloseweg 41  
5995 BK KESSEL  
077 – 462 32 20

[info@quadrantadvies.nl](mailto:info@quadrantadvies.nl)  
[www.quadrantadvies.nl](http://www.quadrantadvies.nl)  
[www.helloassistant.nl](http://www.helloassistant.nl)

## Het secretariële functiehuis is toe aan een update

Nu de rol van de secretaresse aan het veranderen is, wordt ook steeds meer duidelijk dat de functieomschrijvingen steeds minder voldoen en dat het bepalen van de niveaus van de secretaresses steeds lastiger wordt.

Het is zo lastig omdat de secretaressepopulatie in menig organisatie heel diffuus is; in alle hoeken en gaten van de organisatie zitten wel secretaresses. Alleen is er bijna geen één dezelfde en kun je je afvragen of iedere secretaresse in je organisatie wel een secretaresse is. Ze hebben allemaal dezelfde functietitel, maar er lopen zeker ook secretaresse rond die meer administratief medewerker zijn dan secretaresse.

Daarnaast is het vaak aan de leidinggevende ter beoordeling of een individuele secretaresse promotie krijgt of niet. Heb je een leidinggevende die zich hard voor je maakt, dan heb je geluk. Heb je een leidinggevende die niet zo in zijn secretaresse is geïnteresseerd, dan heb je pech. Zo kan het gebeuren dat de ene secretaresse die hetzelfde werk doet in een hogere schaal zit dan een collega secretaresse die drie deuren verder zit. Deze schaalongelijkheden zorgen nogal eens tot scheve gezichten en heeft een demotiverende uitwerking op de desbetreffende secretaresse.

Is het u wel eens opgevallen dat secretaresses bijna nooit op een organogram voorkomen? Dat is ook wel logisch, omdat secretaresses niet een aparte afdeling vormen. Een eigen kostenplaats voor alle secretaresses zorgt voor veel meer transpartheid. Het maakt ook dat je veel beter kunt sturen op de dienstverlening.

Wat je binnen de bestaande kaders van een functiehuis kunt doen, is kijken of de functieomschrijvingen meer te formuleren zijn in termen van output: welke resultaten moet de secretaresse neerzetten? Wat daar dan voor nodig is (taken, bevoegdheden, verantwoordelijkheden) volgt dan vanzelf.

Als je functieomschrijvingen gaat aanpassen, dan ontcom je er niet aan een tweede spoor uit te zetten, waarin vragen beantwoord worden zoals: waar wil de organisatie naar toe met de secretaressefunctie, wat is haar toegevoegde waarde, hoe gaan werkprocessen ingericht worden en hoe gaan we de secretariële organisatie optuigen? Functieomschrijvingen zijn dan weer de afgeleide van de antwoorden op deze vragen. Of komt de organisatie wellicht tot de conclusie dat zij niet langer met functieomschrijvingen wil werken.

Het team van Quadrant Advies wenst u

**fijne Kerstdagen en een gezond  
en gelukkig Nieuwjaar!**

Annamarie de Martines, Corry Vrijdag en Yvonne Winkelmolen



## Onze opdrachtgevers

Wij danken onze opdrachtgevers voor hun vertrouwen in onze dienstverlening. De afgelopen 2 maanden hebben we een aantal nieuwe opdrachtgevers mogen verwelkomen:

- De Nederlandsche Bank
- Gemeente Almere
- Gemeente Utrecht
- Stichting Praktijkleren
- Dichterbij
- ARAG Rechtsbijstand

## Workshop Adieu Secretaresse, Hello Assistant

Er zijn nog enkele plaatsen vrij voor de workshop op 2 februari in Den Bosch.

[Lees verder ...](#)