

8 TIPS

om het secretariaat klaar te stomen voor de (digitale) toekomst

Annemarie de Martines en Inge Verweij

Meer dan ooit staat de secretaressefunctie onder druk. Repeterende taken worden steeds verder geautomatiseerd en het secretariaat dreigt inmiddels ook de strijd over de complexere werkzaamheden te verliezen van de ongebreidelde groei van AI (Artificial Intelligence). Schets ik nu een te somber beeld of zal het zo'n vaart niet lopen? Mijn collega, trainer Inge Verweij, en ik zien veel veranderen (en in rap tempo) bij onze opdrachtgevers. Reden voor ons om de koppen eens bij elkaar te steken en je de volgende acht tips mee te geven om te zorgen dat jouw secretariaat zich kan blijven aanpassen aan veranderende omstandigheden. Bij iedere tip stellen we een vraag of geven we je een praktijkvoorbeeld om te reflecteren op je eigen werksituatie.





Tip 1: creëer heldere verwachtingen

Regelmatig zien we dat het niet helder is waar een secretariaat voor staat. Het secretariaat heeft moeite dit onder woorden te brengen, maar verrassend genoeg doet de leiding het niet veel beter. Je begrijpt dat het formuleren van de toegevoegde waarde van het secretariaat dan niet te doen is. Vaak is dit het gevolg van de focus op uitvoering en minder op de niet urgente, maar wel belangrijke zaken, zoals gezamenlijk (secretariaat én MT) het gesprek voeren over waar we voor staan en waar we ons naar toe ontwikkelen.

Als je niet weet waarin het secretariaat van toegevoegde waarde is voor het MT, hoe weet je dan waaruit de dienstverlening bestaat en wat dan wel of niet tot het takenpakket behoort?

In het tijdperk van hybride werken is het van belang dat MT en secretariaat op één lijn zitten over afspraken welke vergadering digitaal kan, welke hybride mag en welke fysiek moet. Door het secretariaat hierin een leidende rol te laten nemen voorkom je ad-hoc aanpassingen, zoals het sturen van een link, het hebben van een niet geschikte vergaderruimte of een ruimte die uiteindelijk niet gebruikt wordt.



Tip 2: durf los te laten

Inzicht in het takenpakket leidt tot de volgende stap: het kritisch kijken naar welke taken toegevoegde waarde bieden en van welke taken we (op termijn) afscheid kunnen nemen.

De moderne manager doet steeds meer zelf, omdat de technologie hem of haar daarbij faciliteert. Wat is dan nog de rol van het secretariaat?

Worden er bijvoorbeeld nog uitgebreide notulen of actielijsten gemaakt? De vraag is of ze dan ook gelezen worden, passen bij het overleg én of er gebruikt wordt gemaakt van moderne manieren van verslaglegging. Dit bespaart voor manager én secretariaat veel tijd.



Tip 3: zorg voor de juiste persoon op de juiste plek

“Zo doen we het al jaren.” Een typische uitspraak van een ingedut secretariaat. Het is eerder een vaststelling dan een oordeel, want niets menselijks is ook een secretariaat of het management vreemd. Het is wel een signaal om de talenten van de medewerkers eens tegen het licht te houden en kritisch te kijken of ze optimaal benut worden.

Heeft er recent een talentenanalyse plaatsgevonden van het secretariaat en matcht dit met datgene wat het management nodig heeft? Goede afstemming hierover zorgt voor positieve energie en een efficiënte manier van werken voor iedereen.



Tip 4: werk als secretariaat in flow

Het is altijd de kunst om een team niet te veel, maar ook niet te weinig uit te dagen. Om de balans hierin te houden is een gesprek tussen secretariaat en leidinggevende op gezette tijden van belang. Aanpassing van het takenpakket of een andere samenwerking kan ineens weer energie geven. Of anders is misschien het moment aangebroken om duidelijkheid te creëren over een volgende stap.

Merk je een verlaagd energieniveau op het secretariaat of zijn er onderhuidse spanningen? Worden de juiste prioriteiten aangehouden of is er sprake van vluchtgedrag in taken die er minder toe doen? Maak dit bespreekbaar op het secretariaat en overleg welke stappen er nodig zijn om terug te keren in flow.



Tip 5: kunnen samenwerken is key

Samenwerken is meer dan samenwerken met collega's binnen het secretariaat. Het gaat hier ook over samenwerken met een manager of het MT, én digitaal samenwerken. Samenwerken is één van de belangrijkste competenties op dit moment. Juist ook in de huidige fase waarin veel medewerkers hybride werken is dit essentiëler dan ooit. Grenzen aangeven in samenwerken gaat veel verder dan duidelijke afspraken over taken, bereikbaarheid en vervanging. 'Nee' zeggen betekent ook dat het secretariaat niet meer werkzaamheden toezegt dan zij waar kan maken. Het secretariaat zorgt daarmee voor een hogere kwaliteit van werk, een grotere betrouwbaarheid én bewustwording bij het management wat de capaciteit van het secretariaat is.

Hoe werkt het secretariaat zowel onderling als met het management samen? Hoe werkt zij digitaal samen? Is de continuïteit van de dienstverlening geborgd of is het nog teveel persoonsafhankelijk georganiseerd? Is er een dag- of weekstart waarin ook de planning en verwachtingen van de komende week worden afgestemd?



Tip 6: maak je werk overdraagbaar

Pas als het takenpakket helder is, de taken waarde toevoegen én toekomstbestendig zijn, kan er gekeken worden naar de overdraagbaarheid van deze taken. Zodoende wordt gezorgd voor continue dienstverlening.

Welke processen op het secretariaat behoren tot de kerntaken en moeten altijd doorgang vinden? Wij merken dat dit niet altijd geborgd is, omdat er gewerkt wordt vanuit een persoonlijke mailbox of omdat er maar één taakverantwoordelijke is. Beide zijn heel kwetsbaar voor de continuïteit van het proces.

Wordt er op het secretariaat gewerkt vanuit een gedeelde mailbox of enkel vanuit persoonlijke mailboxen? Kan het secretariaat taken naadloos van elkaar overnemen of zijn de taken persoonsafhankelijk, waardoor belangrijke zaken onnodig blijven liggen?



Tip 7: verdiep je in de technologie

Het is van belang dat het secretariaat nieuwsgierig blijft naar nieuwe mogelijkheden én de vertaalslag maakt naar de praktijk; hoe kan het nieuwe tips, tools of technologieën inzetten om de processen op het secretariaat verder te verbeteren? Denk bijvoorbeeld aan het inzetten van AI-vormen zoals ChatGPT in de dagelijkse praktijk. In het ideale geval is het secretariaat ook in staat om bij het management aan te geven hoe de managers met deze informatie zelf ook efficiënter kunnen werken.

Door het structureel delen van handige tips pakt het secretariaat de rol van expert, waardoor haar toegevoegde waarde vergroot wordt. In welk samenwerkingsmoment worden tips gedeeld die voor het secretariaat, het management of de afdeling nuttig zijn?



Tip 8: continu verbeteren

‘Verandering is de enige constante’, een bekende uitspraak van de Griekse filosoof Heraclitus. Met deze wetenschap is het niet de vraag óf het secretariaat met bovenstaande tips aan de gang moet gaan, maar dát zij dit moet doen. Zeker met de versnelde toetreding van AI is het essentieel dat het secretariaat hierin thuis raakt en gaat samenwerken met AI.

Vindt er geregeld overleg plaats hoe de processen die ertoe doen beter of slimmer ingericht kunnen worden? Op welke momenten wordt kennis gedeeld? Continu verbeteren is een mindset waar het secretariaat zich op ieder moment van bewust moet zijn.



Annemarie Martines helpt management en secretariaten met het ontwikkelen van een visie en strategie voor een toekomstgericht secretariaat. Haar kwaliteiten liggen op het verbinden van management én secretariaat. In deze verandertrajecten treedt zij tevens op als interim teamleider en teamcoach.

Inge Verweij (AVK) werkt als trainer regelmatig met Annemarie samen in Annemaries verandertrajecten om secretariaten meer toekomstgericht te laten werken. Inges training 'samenwerken in een gedeelde mailbox' wordt veelvuldig ingezet om zowel praktisch als qua mindset beter en efficiënter samen te werken.

