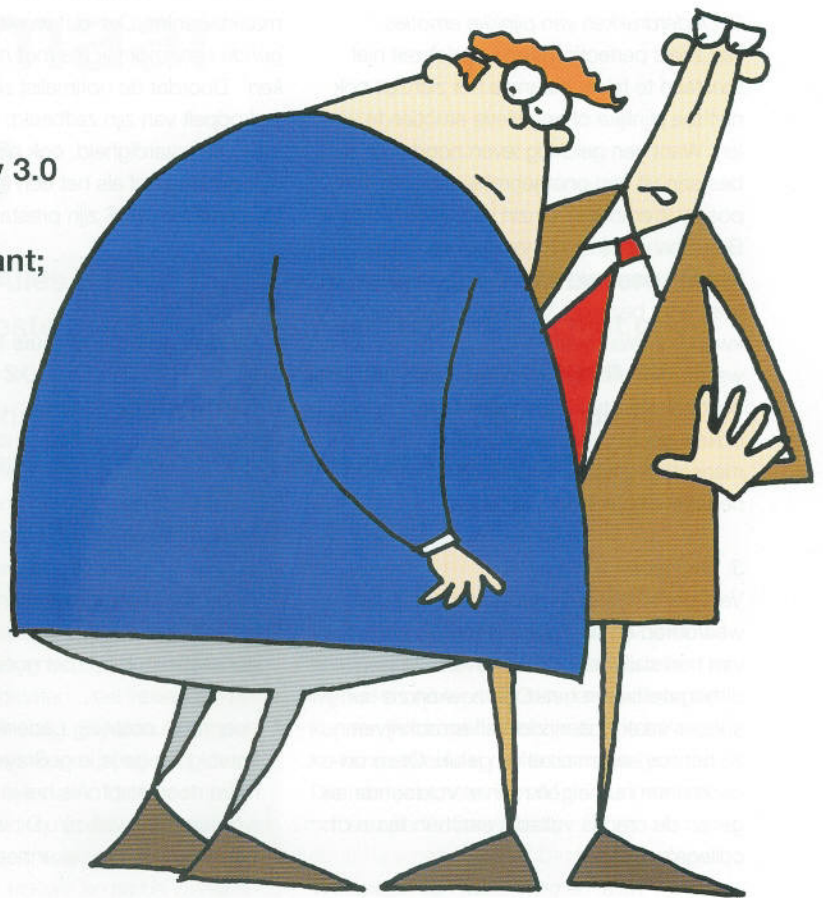


# Presteren is méér dan werk uitvoeren

## Laat je zien!

**Het Nieuwe Werken; Werken 2.0; Society 3.0 en parallel hieraan secretaresse 2.0; secretaresse wordt management assistant; ontsecretaresses; virtual assistant... Allemaal voorbeelden van de vernieuwingen die de functie en de rol van de secretaresse beïnvloeden en uiteindelijk zullen veranderen. Maar zo ver zijn we nog lang niet.**

Tekst Marianne Smits\*



Regelmatig word ik uitgenodigd bij organisaties die met Het Nieuwe Werken aan de slag gaan. Vol vuur vertellen ze over de komende veranderingen en niet zelden komen er tekeningen van prachtige nieuwe kantoorpanden boven tafel. Gedreven wordt dan aangeduid hoe de diverse etages worden ingevuld met functiegerelateerde werkplekken. En té vaak hoor ik dan: en hier komen de werkplekken van de managementondersteuners... Vol ongeloof vraag ik dan: *iedereen gaat toch volgens HNW aan de slag? Dus ook de managementondersteuners?* Helaas wordt dan nog te vaak vanuit het 'oude' patroon gedacht: makkelijk als deze doelgroep een vaste plek heeft, weten we altijd waar ze zitten.

Maar juist op het secretariaat werken professionals die bijzonder goed in staat zijn hun werk én hun bereikbaarheid te organiseren. En die als geen ander weten of én wanneer fysieke aanwezigheid noodzakelijk is. Juist de professionele managementondersteuner kent haar verantwoordelijkheid en kan omgaan met de vrijheid die HNW haar biedt: plaats- en tijdonafhankelijk werken, is dus absoluut een optie! Maar bij HNW draait het om meer; het gaat ook om vertrouwen en loslaten. Loslaten van de vermeende noodzaak tot fysieke aanwezigheid of het aantal uren dat je werkt als norm. In plaats daarvan gaat het om vertrouwen: ruimte geven aan elkaar, je kwetsbaar opstellen en erop vertrouwen dat niemand daar misbruik van maakt. Is er veel vertrouwen in elkaar, dan laat onderzoek zien dat de prestaties beter zijn en er met meer plezier gewerkt wordt.

Dan is de vraag vaak: maar hoe meten we dan of iedereen doet wat 'ie moet doen? Uit deze vraag blijkt al dat behoefte aan controle heel diep zit. Als we een gecompliceerde klus moeten klaren, vinden we het prettig dat activiteiten helder zijn en processen betrouwbaar. Dan immers zijn we er zeker van dat het uiteindelijk 'goed' zal gaan. Controle hierop doet dus geen afbreuk aan vertrouwen in elkaar. Belangrijker is dat je weet en kunt aantonen wát je doet. Als professionaal regel je vervolgens hóe je dat doet.

### Wát je doet

**Stap 1** is om inzicht te hebben in de doelen van je organisatie en/of afdeling. Alleen op de werkzaamheden die bijdragen aan het realiseren van deze doelen immers, ligt jouw focus. In **stap 2** ontwikkel je een visie op wat volgens jou belangrijk is als managementondersteuner. Waar ligt jouw toegevoegde waarde? Hoe laat je je manager 'stralen'? Hoe laat je iemand nog beter functioneren?

Bij **stap 3** maak je een overzicht van alle taken die je momenteel uitvoert. Deze taken zet je af tegen de doelen uit stap 1 en bestudeer je op de toegevoegde waarde uit stap 2.

Van de taken die je bij stap 3 overhoudt, is het de moeite waard een procesbeschrijving te maken, en dat is **stap 4**.

### Hóe je dat doet

De meerwaarde van een procesbeschrijving ligt niet alleen in het laten zien wat je doet. De beschrijving van het proces geeft immers

ook aan h oe je de werkzaamheden (zo optimaal mogelijk) uitvoert. Werkzaamheden uitvoeren aan de hand van procesbeschrijvingen betekent ook:

- *foutenreductie*; fouten worden voorkomen bij de uitvoering van de werkzaamheden;
- dat de processen op een *uniforme manier* worden uitgevoerd, ongeacht de persoon die het proces uitvoert;
- het werk *overdraagbaar* en/of te *delegeren* is;
- de *kwaliteit* van het uitgevoerde proces *stabiel* is.

Op [www.managementsupport.nl](http://www.managementsupport.nl) vind je achter **bonuscode 0310** het artikel 'S.O.S. voor secretariaten'. Hierin staat precies hoe je een procesbeschrijving maakt, inclusief een voorbeeld.

### Prestatieafspraken, of hoe g oed doe je dat?

Je weet nu welke werkzaamheden van belang zijn en hoe je deze zo optimaal mogelijk uitvoert. Dat ligt namelijk vast in de procesbeschrijvingen. Dan is het nu zaak aan te tonen volgens welke afspraken of kwaliteitscriteria je de werkzaamheden uitvoert. Werk uitvoeren kan namelijk iedereen, maar presteren? Presteren is meer. Het betekent: voldoen aan overeengekomen verplichtingen.

In **stap 5** toon je dus aan - maak je meetbaar - dat jij presteert en wel aan de hand van prestatieafspraken!

Belangrijk bij het maken van prestatieafspraken is de *meetbaarheid* van de gemaakte afspraak. Formuleer een prestatieafpraak dus altijd SMART. Vage begrippen als 'tijdig' of 'nauwkeurig' zijn moeilijk aantoonbaar. Voor baas   en kan het aanleveren van een document een halfuur voor een bijeenkomst 'tijdig' zijn, terwijl baas twee het ontvangen van een document een werkdag voor een vergadering al aan de krappe kant vindt. Een prestatieafpraak die SMART is geformuleerd, is dus realistisch en meetbaar, bijvoorbeeld in tijd of in aantallen. Een voorbeeld: *het secretariaat verspreidt de agenda van de MT-vergadering in ieder geval vijf werkdagen voor aanvang van de vergadering per e-mail aan alle deelnemers.*

In deze afspraak is duidelijk:

- wat er gebeurt: de agenda van de MT-vergadering wordt verspreid;
- wie hiervoor verantwoordelijk is: het secretariaat;
- wanneer dit gebeurt: vijf werkdagen voor aanvang van de vergadering;
- hoe: per mail;
- aan wie: de deelnemers van de vergadering.

### Elimineer afhankelijkheid

Let op: je belooft dus *niet* dat alle vergaderstukken die horen bij de agenda daarmee ook op dat moment klaar zijn en gemailld worden. Dat kun je immers ook niet beloven, want in veel gevallen ben je als secretaresse afhankelijk van anderen voor de ontvangst van inhoudelijke documenten, passend bij de agendapunten. Het is uiterst belangrijk de afhankelijkheid te verbannen uit je prestatieafspraken!

### Bouw een marge in

Een ander voorbeeld: secretariaten zeggen meestal de telefoon aan te nemen voordat de ringtoon driemaal heeft geklonken. Dit lijkt een prima afspraak, want deze is meetbaar. Maar is het ook realistisch?

Bekijk de volgende situatie: *het secretariaat bestaat uit drie functionarissen. E en persoon heeft een vrije dag, de ander notuleert een vergadering en de derde persoon loopt naar de printer waar ze constateert dat het papier op is en ze dus langer wegblijft dan normaal. En natuurlijk gaat dan de telefoon...* Beter is het dus om in dit soort gevallen een marge in te bouwen: *in 80 procent van de gevallen wordt door het secretariaat de telefoon aangenomen voordat de ringtoon driemaal heeft geklonken.*

### Individu versus collectief

Je hoort wel eens dat het maken van individuele prestatieafspraken ertoe leidt dat medewerkers geen oog meer hebben voor het collectieve belang. Hierom,  en omdat het secretariaat een duidelijk bindende factor is in een organisatie, is het belangrijk een (of meerdere) afspraken te maken die het collectief aangaan. Zorg er bijvoorbeeld voor dat je minimaal eenmaal per jaar meewerkt aan de uitvoering van een project. Een project namelijk, voer je uit met je collega's of in een team. Zo'n project kun je ook zelf in het leven roepen. Van eenvoudig tot complex. Bijvoorbeeld:

*project organiseren jaarlijkse kerstborrel, of pilot plaats- en tijdonafhankelijk werken door het secretariaat.* Een andere prestatieafpraak in dit verband kan zijn: *tweemaal per jaar organiseer ik een afdelingsbijeenkomst.* Dit kan dan een borrel zijn, maar ook een inhoudelijke, thematische bijeenkomst. Of wat te denken van: *ik zal maandelijks via de ons beschikbare (sociale) media (Yammer, blogposting, e-mail) de collega's op de hoogte stellen van de nieuwste ontwikkelingen.*

**Stap 6.** Draag z elf je prestatieafspraken aan. Bij Het Nieuwe Werken geldt voor alle organisaties hetzelfde: je moet het *met elkaar* vormgeven. Het is een leerproces. Dat geldt voor jou, maar ook voor je manager. De manier van aansturen en begeleiden door je manager verandert door HNW. Het is immers niet meer mogelijk om op aanwezigheid en de manier van uitvoering te sturen als je niet meer fysiek aanwezig bent. Prettig dus als jij je manager helpt deze verandering eenvoudiger te maken. Dat doe je door zelf aan te dragen op welke resultaten jij beoordeeld wilt worden. Formuleer dus ieder jaar zelf je resultaatafspraken. Je helpt daarbij niet alleen je manager, je zit daarmee ook zelf aan het stuur. Hierdoor voorkom je dat er afspraken worden gemaakt die jij niet kunt realiseren.

**Stap 7.** Bespreek de voortgang. Met de tips uit dit artikel kan het eigenlijk niet meer voorkomen dat je een prestatieafpraak maakt die je uiteindelijk niet kunt realiseren. Onvoorziene omstandigheden daargelaten natuurlijk. En juist omdat niet alle omstandigheden te overzien zijn, is het heel belangrijk tijdig aan de bel te trekken zodra je merkt of denkt dat je een afspraak niet kunt realiseren, natuurlijk wel met aantoonbare argumenten.

### Laat je zien!

Bij de diensten die het secretariaat aanbiedt maakt het individu het verschil. Start daarom nu met het aantonen van jouw kwaliteit en vergroot daarmee de zichtbaarheid van jouw secretariaat! ◀

\*Marianne H.M. Smits is specialist in het optimaliseren van management- en directieondersteuning. Haar deskundigheid is het coachen van secretaresses en managers bij het verbeteren van hun manier van werken. Marianne is tevens auteur van diverse boeken zoals Het opzetten van een secretaressespool; De secretaresse als gatekeeper, Elektronisch archiveren en Beter presteren door organiseren. Informatie: [msmits@avk.nl](mailto:msmits@avk.nl); via Twitter: @nhmsmits of via [www.avk.nl](http://www.avk.nl).