



Delen is vermenigvuldigen

Handboek secretariaat in zeven stappen

Een van de populairste handvatten voor het verder professionaliseren van de werkwijze op secretariaten is nog steeds het Handboek Secretariaat. De vraag hoe je een handboek opstelt leverde in de LinkedIngroep van Management Support namelijk maar liefst 152 reacties op. Daarom nu dit ultieme stappenplan voor een handboek secretariaat, inclusief praktische tips die je helpen een aansprekend werk te maken dat uitnodigt om gebruikt te worden.

Tekst Marianne Smits

Het belangrijkste bij het maken van een handboek is het verkrijgen van draagvlak bij degenen voor wie het handboek is bedoeld. Dat wil zeggen dat iedereen die het handboek moet gaan gebruiken het ook als een belangrijk hulpmiddel accepteert. Maak dus gebruik van het enthousiasme, de energie en de creativiteit van je collega's. Vertel dat je een handboek wilt maken en betrek direct de collega's die hierop enthousiast reageren erbij. Zorg er vanaf nu voor dat je ruimte geeft voor de inbreng van iedereen. Zorg voor goede sturing, zonder de energie bij de anderen te blokkeren. Dit doe je bijvoorbeeld door samen een aantal zaken op een rijtje te zetten. Wat zijn de doelstellingen van het handboek? Is het een handleiding van de werkwijze van het secretariaat of geeft het ook een visie op de dienstverlening en de manier waarop je daaraan invulling wilt geven? Hoe wil je het beschikbaar stellen en verspreiden? Daarnaast is de planning heel belangrijk, zeker als je aantoonbare voortgang wilt boeken.

Vergeet niet om altijd en overal te communiceren waar je mee bezig bent en wat de stand van zaken van de ontwikkeling van het handboek is. Hierdoor creëer je energie bij anderen en kunnen ze niet wachten tot het handboek er is.

1. Werf 'ambassadeurs'

Schrijf een handboek bij voorkeur niet alleen. Betrek er enthousiaste collega's bij. Een plus een wordt dan al gauw drie. Je bundelt immers de kennis en ervaring van iedereen die deelneemt aan jouw project. En dat hoeven niet per se alleen managementassistenten te zijn. Belangrijk bij de keuze van de collega-auteurs is dat ze zich ambassadeur voelen van het handboek: het is *jullie* handboek, en je wilt *samen* het handboek maken. En jij geeft ruimte voor eigen inbreng van alle mede-auteurs.

Denk eraan om het idee van een handboek te publiceren op het intranet of via een (in overleg met automatisering) speciaal hiervoor gemaakte website. Verspreid je idee via de interne social media (Yammer, Lync). Zo kan iedereen die mee wil denken zich melden.

2. Vergaar ideeën

Via je publicatie op intranet, via de website, je e-mailing roep je iedereen op om ideeën aan te reiken. Spreek collega's die specialist zijn in bepaalde onderwerpen of uit te voeren taken rechtstreeks aan zodat ook zij hun kennis en ervaringen delen.

3. Werk de opzet uit

Maak een gedetailleerde 'kapstok' waarin je opneemt wat er allemaal in je handboek komt te staan. Je begint met het doel van het handboek. Waarom maak je een handboek? Je bedenkt ook wie de doelgroep van het handboek is: zijn dit de personen die ermee moeten gaan werken of is het bedoeld voor een bredere doelgroep? Het kan ook zijn dat je het handboek maakt, juist voor de cliënten van je secretariaat (de managers voor wie je werkt). De keuze van de doelgroep is dus heel belangrijk omdat deze niet alleen de inhoud van je handboek sterk beïnvloedt, maar ook de vorm waarin je je handboek maakt. Vergeet niet om in de inleiding duidelijk te maken waarom je bepaalde onderwerpen NIET in het handboek hebt beschreven.

TIP: beschrijf geen zaken in het handboek die al elders vastliggen en op te zoeken zijn. Denk aan HR-procedures als verlofregistratie en ziek- en betermeldingen. Neem dan slechts een verwijzing op naar waar (intranet) of bij welke functionaris de informatie te verkrijgen is.

4. en 5. Maak een taakverdeling en begin met schrijven

Zorg ervoor dat je hetgeen je opneemt in het handboek aantrekkelijk presenteert. Lange, beschrijvende stukken tekst nodigen niet uit om te lezen, zeker niet als iemand het al druk heeft. Juist dan is het belangrijk dat het handboek in één 'oogopslag' duidelijk maakt hoe je zaken aan moet pakken. Dit is vaak de reden dat (beschrijvende) handboeken niet of slechts zelden worden gebruikt. Bovendien kun je in beschrijvende tekst de samenhang samenhang tussen de verschillende onderdelen van een proces minder makkelijk weergeven. Procesbeschrijvingen verdienen dan ook de voorkeur.

Maak een taakverdeling onder al je 'ambassadeurs' Vraag hen welke onderdelen van het handboek ze het liefst willen maken en verdeel zo het werk. Het mes snijdt aan twee kanten: je creëert draagvlak en de kwaliteit van je handboek is optimaal omdat je 'specialisten' laat schrijven aan die stukken waar ze het meest van weten.

Controleer elkaars 'producten' door collegiale feedback: de stukken die jij produceert worden geaudit door anderen uit je projectgroep. Dit zorgt ervoor dat je procesbeschrijvingen gecheckt zijn op volledigheid en duidelijkheid.

TIPS: sluit met jouw handboek aan op de manier van beschrijven binnen je organisatie. Bekijk voorbeelden, raadpleeg de kwaliteitsfunctionaris. Zo creëer je geen 'eiland' maar maak je juist duidelijk dat jouw secretariaat ook een 'business unit' is.

- Doel van het proces = de titel. Bijvoorbeeld 'Vorbereiden MT-vergadering'. Een titel van een procesbeschrijving bestaat altijd uit een werkwoord en een zelfstandig naamwoord.
- Hoe verloopt het proces? Dit zijn chronologisch de stappen die deel uitmaken van het totale proces. Denk aan: verzamelen onderwerpen, opstellen conceptagenda, verwerken van de vergaderstukken, verspreiden van de definitieve agenda met de vergaderstukken, acties na de vergadering. 'Wat te doen bij het annuleren van een vergadering?' (kan een aparte procesbeschrijving zijn). Belangrijk om in de procesbeschrijving 'Vorbereiden MT-vergadering'

- melding te maken van het deelproces 'Annulering vergadering'. Zo creëer je samenhang tussen processen. Het makkelijkst doe je dit door een hyperlink op te nemen naar het deelproces.
- Wat zijn de 'voorwaarden' om het proces te kunnen uitvoeren? Denk hierbij aan het opnemen van hyperlinks naar benodigde documenten (je input) en door jou nieuw gemaakte documenten (je output). In dit proces is de opgestelde conceptagenda een voorbeeld van output. Dit document heb je bijvoorbeeld op de netwerkschijf geplaatst in de map vergaderingen. Je hyperlink is dan g:\AVK\vergaderingen\MT\2012\datum nieuwe vergadering'.
- Neem ook altijd informatie op over de start- en einddatum of de doorlooptijd van een proces. Dit is belangrijke informatie voor iemand die het proces voor de eerste keer moet uitvoeren. Denk aan opstellen conceptagenda: 10 dagen voor datum vergadering. Verspreiden vergaderstukken: week voor aanvang vergadering.
- Indien noodzakelijk vermeld je ook wie verantwoordelijk is voor de uit te voeren stappen in het proces. Bij secretariaten is dit niet altijd noodzakelijk, zeker als je als team alle taken moet kunnen uitvoeren.

Op www.managementsupport.nl en staat een uitgebreid voorbeeld van een dergelijke procesbeschrijving. Tik de bonuscode: 0708.3.

Punt 4 en 5 (vervolg)

Neem de functietitel op van personen in je handboek, niet de namen. Daarmee voorkom je dat je het handboek bij wisseling van personen direct weer moet aanpassen: de directiesecretaresse blijft, maar Elsemieke Sprangers kan de organisatie volgende week verlaten.

Sluit met de tekst in je handboek aan bij de voorkennis van de gebruiker. Heeft de gebruiker weinig kennis van een proces: beschrijf het proces dan uitgebreid. Is de kennis groot dan kun je volstaan met een compacte beschrijving of een plaatje.

Schrijf in de gebiedende wijs. Zo voelt de lezer zich meer aangesproken.

Schrijf in chronologische volgorde. Niet: stuur de conceptagenda naar de voorzitter nadat je de aangeleverde agendapunten hebt overgenomen. Maar:

- vermeld de aangeleverde agendapunten op de conceptagenda.
- stuur de conceptagenda naar de voorzitter.

Beschrijf geen twee handelingen tegelijkertijd. Niet: druk op de knop 'Verzenden' nadat je de documenten in de invoer hebt geplaatst. Wel:

- plaats de documenten in de documenten-invoer.
- Druk op de knop verzenden.

Zet onder iedere procesbeschrijving in je handboek de datum van totstandkoming. Hieraan kan de actualiteit van de informatie worden afgelezen.

6. Verspreid het handboek

Je collega's zitten met smart te wachten op het eindproduct van jullie project. Zet het dus direct op intranet of je nieuwe website zodra het klaar is. 'Spread the word': vraag iedereen zoveel mogelijk de 'geboorte' van het handboek kenbaar te maken via de interne social media. Vergeet daarbij niet om ook externe collega's te helpen: vermeld op LinkedIn in de groep van Management Support dat je een handboek hebt gemaakt en stel het ter beschikking van anderen! Delen immers = vermenigvuldigen...

7. Leer, evalueer en actualiseer

Het opstellen van een handboek is meer dan alleen het maken ervan. Bekijk, terwijl je processen beschrijft, de huidige werkwijzen kritisch. Dit kan leiden tot procesverbetering of zelfs tot procesvernieuwing: verspreiden van vergaderstukken door het secretariaat hoeft niet per se. Je kunt ook in overleg komen tot de afspraak dat deelnemers aan een vergadering zelf hun stukken plaatsen in de overeengekomen digitale mappen. Dit bevordert het digitale werken immers.

Bepaal als projectgroep wie verantwoordelijk is voor het actualiseren en beheren van het handboek. Het kan immers niet zo zijn dat iedereen maar wijzigingen kan aanbrengen. Neem in het

handboek op wie voor welke onderdelen verantwoordelijk is. Zo worden nieuwe ideeën en voorstellen voor wijzigingen gekanaliseerd. Het is raadzaam als projectgroep een aantal malen per jaar een bijeenkomst te plannen waarin je de suggesties voor verbeteringen en de aangedragen nieuwe ideeën doorneemt en toetst op relevantie.

Evalueer ook het proces tot de totstandkoming van je handboek en de manier van samenwerken binnen de projectgroep.

TIP: in veel organisaties is men bezig met Het Nieuwe Werken en het maken van resultaatafspraken. Neem het opstellen van een handboek Secretariaat op als een van jouw resultaatafspraken. Het is een prachtige taak én je maakt jezelf en je secretariaat ook nog eens extra zichtbaar! ◀

BONUS:

Op www.managementsupport.nl staat onder bonuscode 0708.3 een zeer overzichtelijk model proces: voorbereiden vergaderingen.

Advertentie



Management Support Event '12

Praktisch, Persoonlijk en Professioneel

8 en 9 november Jaarbeurs Utrecht



Meld je nu aan voor het Event en ervaar
of jij klaar bent voor de toekomst.

www.managementsupport.nl/event

**Management
support**