

De functie van managementondersteuner ontwikkelt zich. Er ontstaan nieuwe werkvormen zoals linking pin, projectleider, virtual assistent of een team samenwerkende secretaresses. Welke rol past het beste bij jou?

# DE (S)PIN IN HET WEB

**D**e zakelijke wereld verandert. Dit vraagt om managementondersteuners die zich ontwikkelen. “Denk niet dat in jouw organisatie alles bij het oude blijft”, zegt Marianne Smits, innovatiecoach bij AVK. “Managers worden steeds zelfredzamer. Ze voeren meer gegevens zelf in. En door de komst van smartphones zijn ze altijd bereikbaar en plannen ze hun eigen afspraken. De hoeveelheid werk voor managementondersteuners neemt dus af. Je moet je echt afvragen welke nieuwe rol jij nog kunt vervullen. Zo blijf je relevant en houd je een leuke baan, ook in de toekomst.”

## REORGANISATIE

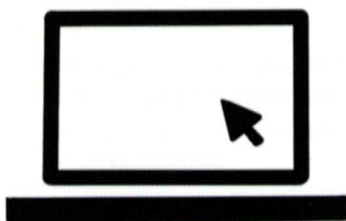
Managementondersteuners Yvonne Retera en Mirjam Peeters hebben dit veranderingsproces al doorgemaakt. Ze werken beiden op de afdeling Financiën & Informatie bij GGzE in Eindhoven. In 2010 onderging hun afdeling een reorganisatie en moest het werk opnieuw verdeeld worden. De afdeling is in twee groepen onderverdeeld: een operationeel en een tactisch team. Het operationele team is een team samenwerkende secretaresses. Retera en Peeters vormen samen het tactische team en houden zich bezig met beleidsmatige zaken. “Voorafgaand aan deze verandering hebben we een

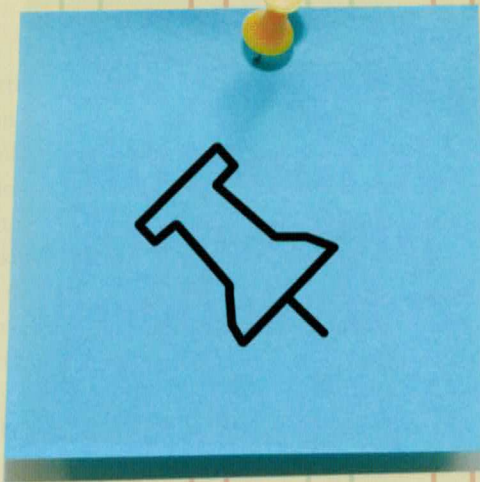
aantal beleidsbijeenkomsten met het team georganiseerd”, vertelt Peeters. “Het doel van deze bijeenkomsten was: bepaal

wat je leuk vindt en waar je capaciteiten liggen. We kwamen erachter dat we elkaar goed aanvullen. Wat de een erg leuk vindt, ligt de ander weer minder. Op basis daarvan hebben we de taken verdeeld.” Retera zegt dat dit een verbetering is voor iedereen. “We staan in onze kracht. Ik merk dat we daardoor harder werken en een sterker team vormen.”

## WERKVORMEN

Smits zegt dat het voor iedere managementondersteuner belangrijk is om te bepalen welke nieuwe rol ze wil gaan spelen. “Het is goed om een stip aan de horizon te hebben, zodat je weet waar je naartoe werkt.” Ze vertelt dat er grofweg vier nieuwe werkvormen zijn, namelijk: een team samenwerken-

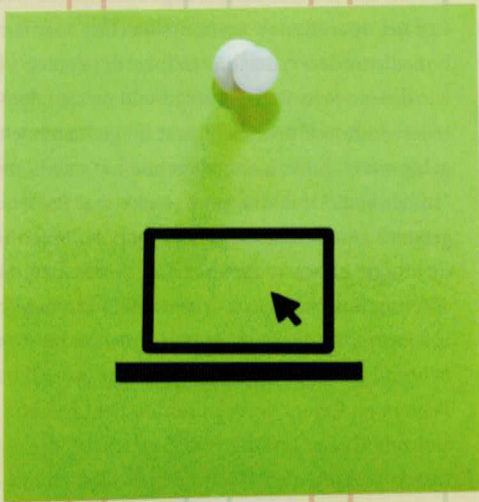




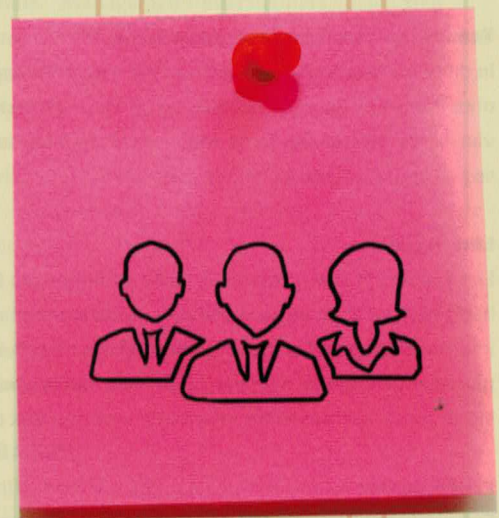
linking pin



projectleider



virtueel assistent

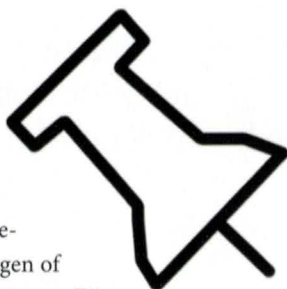


team assistants



de secretaresses, een linking pin (iemand die de juiste verbindingen legt), een projectleider en een virtueel assistent. “Het team samenwerkende secretaresses is het sterkst in opkomst”, vertelt Smits. “Secretaresses van verschillende afdelingen of lagen worden samengevoegd tot één groep. Zij vormen een team waarin iedereen uitwisselbaar is. Dit zorgt voor meer continuïteit. Het is daardoor geen probleem als iemand een dagje vrij is.”

De afdeling Financiën & Informatie van GGzE werkt sinds 2010 met zo'n team samenwerkende secretaresses. Peeters coördineert dat team en maakt zelf onderdeel uit van het managementteam F&I. Ze vertelt dat het, vooral in de beginperiode, belangrijk is om helder te zijn over de taken van het team. “Secretaresses hebben van nature de neiging om overal ‘ja’ op te zeggen. En managers zijn gewend dat ze alles aan een secretaresse kunnen vragen. In het begin heb ik dus veel werk bij het team weggehaald. Managers hoeven ons niet meer te bellen voor een lamp die stuk is. Ze kunnen daar ook zelf de huismeester over bellen. We zijn geen doorgeefluik meer.” Om helderheid te scheppen maakte de afdeling



## VIER NIEUWE WERKVORMEN

### Team samenwerkende secretaresses

In dit team heeft iedereen dezelfde werkwijze. Management-ondersteuners zijn uitwisselbaar en kunnen het werk naadloos van elkaar overnemen. Deze werkvorm vraagt om secretaresses die goed kunnen samenwerken.

### Linking pin

Een linking pin is iemand die de juiste verbindingen legt. Ze heeft het overzicht en weet wie ze op welk moment moet informeren. Bovendien denkt ze inhoudelijk mee. Een linking pin moet beschikken over een hoge mate van organisatiesensitiviteit, zodat vertrouwelijke informatie vertrouwelijk blijft.

### Projectleider

Een projectleider ondersteunt het team niet alleen, maar neemt ook de leiding. Een projectleider moet stevig in haar schoenen staan, zodat ze ook als leider gezien wordt.

### Virtual assistant

Een virtual assistant is vrijwel altijd een zelfstandig professional. Ze is op de hoogte van de laatste ict-ontwikkelingen en weet hoe ze technologie kan inzetten bij de ondersteuning van organisaties. Ze heeft een ondernemersmentaliteit en weet zichzelf goed te verkopen.



een productportfolio. Hierin staat omschreven wat de taken van het team zijn. Peeters: “Daardoor is het duidelijk welke diensten managers bij ons kunnen afnemen.”

### UNIFORME WERKWIJZE

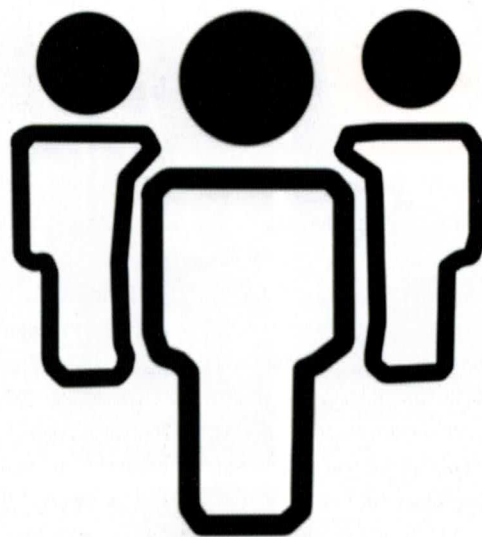
Ook kostte het tijd om te komen tot één uniforme werkwijze. “Iedereen heeft zijn eigen manier van werken. Het kost energie om dat te veranderen”, zegt Peeters. Nu werkt iedereen van het operationele team op dezelfde manier. Er is één mailbox, die onderverdeeld is in meerdere categorieën. Wekelijks worden de prioriteiten vastgesteld en de taken verdeeld. Iedereen houdt precies bij wat hij gedaan heeft, en waar hij gebleven is. Zo kan een volgende het naadloos overnemen. “In het begin leek dat meer werk”, zegt Peeters. “Nu we eraan gewend zijn, levert het juist tijd op. Iedereen is overal van op de hoogte en we snappen elkaar direct. Een manager die de afdeling binnenstapt, kan zijn vraag aan iedereen stellen. En managers zijn tevredener over ons, omdat we van maandagochtend half acht tot vrijdag zes uur beschikbaar zijn.” Peeters en Retera vormen samen het tactische team. Ze zien zichzelf als een linking pin, dus iemand die verbindingen legt tussen personen en afdelingen. Beiden zijn ze een sparring-



partner voor de directeur en de managers van F&I. Dit betekent dat ze zich inhoudelijk in de materie verdiepen en meedenken over oplossingen. Ze schrijven de notulen en lezen beleidsstukken. "Laatst heb ik bijvoorbeeld een vergadering genotuleerd met zorgverzekeraars", zegt Retera. "Bepaalde uitkomsten uit dat overleg koppelde ik terug aan een collega uit de zorg. Hij vond dat prettig en zo kwamen we op het idee om een inspiratiebijeenkomst te organiseren tussen collega's van de zorgafdelingen en collega's van F&I. De bijeenkomst was een succes en krijgt een vervolg." Retera zegt dat je als linking pin niet te afwachtend moet zijn. "Je bent overal van op de hoogte en je weet welke informatie je moet delen. Je moet die rol van linking pin wel zelf pakken en uitstralen dat je zeker bent van je zaak. Managers waarderen het als je op die manier meedenkt."

#### **VAARDIGHEDEN**

Managementondersteuners hebben in hun nieuwe rol een aantal vaardigheden nodig. "Deze vaardigheden zijn altijd al belangrijk geweest. Maar nu komt er meer nadruk op te liggen", zegt Smits. "Zo moet je als team samenwerkende secretaresses ongelooflijk goed kunnen samenwerken. Je moet jouw eigen capaciteiten kennen en elkaar vertrouwen. En je moet in staat zijn om goede feedback te geven en te ontvangen, zodat je samen tot een goed eindproduct komt. Als linking pin moet je goed aanvoelen wie je wel of juist niet moet informeren. Je mag je daar niet in vergissen, omdat managers je anders niet meer vertrouwen. Als projectleider moet je de leiding kunnen nemen over een project. De virtual assistent is een zelfstandig professional. Zij moet goed op de hoogte zijn van de laatste ict-ontwikkelingen, zodat opdrachtgevers haar efficiënt kunnen inzetten." Peeters en Retera zeggen dat



je deze vaardigheden ontwikkelt door het gewoon te doen en door veel te praten met andere secretaresses. Retera: "Andere staan voor dezelfde uitdagingen. Het is goed om te horen hoe zij dat oplossen."

#### **VALKUILEN**

Er zijn ook een aantal valkuilen waar managementondersteuners voor moeten waken. "Je moet het werk niet onderschatten", zegt Smits. "Managementondersteuners voelen zich soms niet meer prettig in hun oude rol en hebben de instelling 'Dan word ik maar zelfstandig professional'. Maar als zelfstandig professional moet je ook een goede ondernemer zijn. Je moet die stap alleen zetten als je het leuk vindt om jezelf te verkopen en dat goed kan." Smits merkt dat managementondersteuners ook het leidinggeven, bijvoorbeeld in de rol van projectleider, vaak onderschatten. "Je hebt officieel de functie van projectleider. Maar sommige collega's zullen je misschien niet direct als een leider zien. Je moet je bewijzen en dat heeft tijd nodig. De eerste twee jaar kunnen dus een lastige periode zijn."

#### **EIGEN KRACHT**

De belangrijkste tip die Smits wil geven is: kies voor jezelf en volg je eigen hart. "De meeste managementondersteuners zullen in hun eigen organisatie een rol krijgen die bij hen past. Voor sommigen is die match er niet. Zij krijgen een rol waar ze zich niet prettig bij voelen. Blijf niet zitten, maar ga op zoek naar een baan die wel bij je past. De economie trekt aan en er is steeds meer behoefte aan goede managementondersteuners. Dus ga uit van je eigen kracht. Bovendien, als je doet wat je leuk vindt, dan word je daar beter in en word je meer gewaardeerd. Dat geeft je meer kansen om je verder te ontplooiën."

**'Blijf niet  
zitten in de  
verkeerde  
rol'**