

De nieuwe secretaresse Flexibel en veelzijdig

De dame van de koffie, de notulen, het archief en de typemachine. Altijd zit ze voor haar baas klaar, in haar voorkamertje. Of anders in dat gezellige hok met haar collega's van het secretariaat. Het clichébeeld van 'de secretaresse' is bijna in steen gebeiteld. In de praktijk is haar werk tegenwoordig al net zo gevarieerd als haar vooropleiding. En 'zij' is trouwens steeds vaker een 'hij'. In dit vak kun je immers alle kanten op.

Voor deze bijlage 'Focus op jouw vakgebied' denken we in de ontwikkelingen in het secretaressevak. Wat betekent het voor jouw werk als secretaresse? En hoe kun je in je vak blijven ontwikkelen, ook - of juist - in deze moeilijke economische omstandigheden?

'Je moet als secretaresse steeds meer in huis hebben', constateert Chantal van Oijen, directeur van Randstad Secretariële. Logisch dus dat het opleidingsniveau van de secretaresses en managementondersteuners de afgelopen vijf jaar is gestegen. Volgens de cijfers van dit bedrijf wordt voor 80 procent van de functies nu een mbo-opleiding of hoger gevraagd.

Van backoffice naar frontoffice
Secrataressen zijn er steeds meer in soorten en maten. Projectmatig werken? De projectsecretaresse weet er wel raad mee. Terwijl werkgevers enerzijds roepen om breed georiënteerde en ervaren ondersteuners, neemt ook de vraag naar gespecialiseerde secretaresses toe. Met medische of juridische kennis bijvoorbeeld, of ervaring in de financiële dienstverlening of het onderwijs. De werkkolom met de baas verandert daardoor ook, blijkt uit de gegevens van Randstad Secretariële: in plaats van 75 procent werkt nu nog maar 25 procent van de secretaresses voor één manager. De helft van de secretaresses werkt in haar eentje voor meerdere bazen, de overige 25 procent werkt als groepssecretaresse. Tegelijkertijd verandert de rol van de managementondersteuner: 'Waar secretaresses vanouds werkten in wat we nu de 'backoffice' noe-

men, achter de schermen, krijgt ze steeds vaker een 'front-officepositie'. Als contactpersoon voor collega's, de directie en voor de buitenwereld.

Op zoek naar flexibiliteit

'Behalve veelzijdig wordt het vak ook complexer', geeft Chantal aan. 'Er komen steeds meer wetten en regels voor het vastleggen van zaken en hoe we (bedrijfs)informatie verzamelen en registreren. Mede het gevolg van de digitalisering en de toenemende internationale samenwerking. Maar ook omwille van de continuïteit en veiligheid. Daardoor zijn werkprocessen immers minder aan personen opgehangen. Overigens maakt dat het parttime en flexibel werken voor secretaresses er steeds makkelijker op; ook een belangrijke trend. De regelgeving biedt daartoe inmiddels genoeg mogelijkheden, maar we zitten nog in een overgangsfase. Werkgevers en secretaresses zijn wat op zoek naar flexibiliteit, maar weten nog niet altijd hoe dat te organiseren. Flexibiliteit en multi-inzetbaarheid worden nog weinig als kerncompetenties gezien in de ondersteunende rol van de secretaresse. Terwijl dat wat de kracht van het bedrijf vergroot. Nu de arbeidsmarkt krapper is, verdienen veel faciliteiten voor flexibel werken, terwijl werkgevers daarmee onder de streep juist kunnen verdienen.'

'Kán een secretaresse wel op afstand werken, of op een tijd dat het haar schikt?' vroegen we Marianne Sturman van Bureau Money Penny. Sinds de oprichting van dit bureau - in 2000 - maakt zij zich er sterk

voor dat iedereen zijn of haar werk zoveel mogelijk op een zelf gekozen plaats en tijd kan doen. Money Penny bemiddelt in zelfstandige professionals (zo'n 20 procent van het bestand), maar de meeste mensen (merendeels vrouwen) staan bij het bureau op de loerlijst. 'Overal hoor je nu de term 'Het Nieuwe Werken' vallen. Niet meer standaard van negen tot vijf werken, maar flexibel; niet hoe dat past bij de mensen en de taak in kwestie. Veel bedrijven zien 'het nieuwe werken' als een mogelijkheid om hoger opgeleiden en bijvoorbeeld de 'generatie Y' (mensen jonger dan dertig jaar) aan zich te binden. Zij willen best hard werken, maar dan met respect voor zaken als gezondheid, gezin en persoonlijke ontwikkeling. Wij je die aan je binden, dan moet je flexibiliteit bieden. Iets waar moeders in hun werk al jaren naar op zoek zijn trouwens. Collega's moeten elkaar regelmatig zien, dat hoort bij een team. Maar hoe en waar, dat blijft een afweging die je voor elke klus opnieuw zou kunnen maken.'

Moet de secretaresse er altijd zijn als haar baas er is? 'Nee. Steeds meer van onze klanten vinden het geen probleem om die werkdag wat losser te regelen. Het is vooral een imagokwestie: het traditionele beeld van de secretaresse die op kantoor zit en daar 'het fort bewaakt'. Een vertrouwd gezicht, het aanspreekpunt: een sociale functie dus. Durt je daarvan af te stappen, dan is er veel meer mogelijk. Juist buiten 'nagan tot vijf': veel managers zijn zelf overdag druk en vinden het prettiger de zaken bijvoorbeeld na zes uur over te dragen. Het gaat erom: wat past deze manager en

Steeds meer zelfstandigen zonder personeel

Nederland telt inmiddels bijna één miljoen zelfstandige ondernemers: 1 op de 7 werkende inwoners, staat in de digitale nieuwsbrief fd.nl van 16 maart 2009. De meeste aanwas zien we onder de 'zelfstandige professionals': de zakelijke dienstverlening gaat een kop met de meeste zelfstandigen. Logisch dus dat het ook goed gaat met organisaties als RNV Zelfstandige Bondgenoten en het Platform Zelfstandige Ondernemers (PZO), die opkomen voor de belangen van de groeiende groep ZZP'ers.

Organisatieadviseur Arjan van den Born beschreef in zijn proefschrift de succesfactoren voor zelfstandige professionals. In samenwerking met de Universiteit van Utrecht en de Universiteit Antwerpen, hield hij via internet een enquête onder ruim 1450 hoogopgeleide zelfstandige kenniswerkers. Hun motieven om een eigen zaak te starten: meer vrijheid en flexibiliteit en je eigen tijd kunnen indelen. Van den Born concludeerde dat marktomstandigheden en het vinden van een gat in de markt bepalend zijn voor het succes van zelfstandigen. Netwerk, kennis en ervaring kwamen ook goed van pas. Kenmerken als persoonlijkheid, motivatie en marktstrategie bleken juist minder mee te tellen.

déze secretaresse? Het is zelfs heel inefficiënt om iemand te betalen om continu op kantoor aanwezig te zijn terwijl de manager er zelf niet eens is, of druk is met zijn eigen werk. Misschien heeft de baas niet eens veertig, maar slechts twintig uur in de week werk voor een secretaresse. Varieert het werk per week, of bepaalt het seizoen de werkdruk in jouw bedrijf. Alleen de grote bedrijven kunnen zich die kosteninefficiëntie veroorloven. Juist voor middelgrote en kleinere bedrijven is het slim om de capaciteiten van de secretaresse functioneel in te zetten.'

Anders soort management

'Het Nieuwe Werken' vraagt om een ander soort management: niet meer op aanwezigheid sturen maar op output. Dat berust op vertrouwen en duidelijke afspraken. Ook over de middelen: thuiswerken schaaft (reis-)tijd, maar vereist wel een geschikt ICT-systeem en voldoende beveiliging op digitale bedrijfsinformatie. Je zou je baas een proefperiode kunnen voorstellen. Vraag als secretaresse: wat wil je dat ik doe, op welke manier en wanneer wil je dat aangeleverd krijgen? Wanneer wil je dat ik beschikbaar ben? Wat moet ik op kantoor doen en wat kan net zo goed thuis of ergens anders? 'Belangrijk is ook hoe jij je opstelt', benadrukt Marianne. 'Laat zien dat je er bent, wees goed bereikbaar op de afgesproken tijden en doe wat je hebt beloofd.'

De Projectsecretaresse

Bij Rijkswaterstaat helpt projectsecretaresse **Mirjam Tolema** de laatste zaken af te handelen rond de aanleg van de Hogesnel-

heidslijn (HSL) Zuid. Ze is hier gedetacheerd sinds januari 2008. 'Ik kwam hier werken toen de infrastructuur vrijwel klaar was. Op 1 april 2009 is de projectorganisatie formeel opgeheven. Sinds maart dit jaar werk ik hier nog twee dagen per week, de andere dagen werk ik voor de Dienst Noordzee van RWS, de nieuwe Rijksrederij. Mijn werk bij de HSL Zuid bestaat nu vooral nog uit het afhandelen van administratieve kwesties en facilitaire zaken.'

'De inhoud van mijn werk hier verschilt niet eens zoveel van die van een 'normale' secretaresse: de planning bewaken, zorgen dat de benodigde documenten klaarliggen en ja, koffiezetten. Maar de aansturing en de mensen waarmee ik werk, zijn wel anders. Een project als dit heeft een duidelijk begin- en eindpunt; je werkt samen ergens naartoe. Iedereen was betrokken en enthousiast om de klus te klaren - ook in tijden dat het project negatief in het nieuws kwam wegens vertragingen of financiële tegenvallers.'



Een paar tandjes sneller

De HSL Zuid was een PPS-project, een samenwerking tussen publieke en private partijen. Waar je anders als secretaresse vooral contact hebt met andere secretarissen, had ik hier veelal te maken met mensen op hoog niveau, burgemeesters en projectleiders van samenwerkingspartners. Dan zit je dichter bij degenen die de beslissingen nemen en kun je sneller schakelen. De dynamiek was hoger, een paar tandjes sneller dan bijvoorbeeld in de gezondheidszorg of elders bij de overheid. Bij de Rijksrederij help ik bij dit nieuwe onderdeel de organisatie op te zetten. Leuk: daar zie ik datzelfde enthousiasme en die houding van aanpakken terug.'

De Gespecialiseerde Secretaresse



Marianne van Leeuwen koopt al 22 jaar mee in het familierecht. Begonnen als secretaresse, werkt ze sinds drie jaar als officemanager bij Smets Gibbels in Rotterdam. Een vooraanstaand advocatenkantoor, gespecialiseerd in familierecht (afgesplitst van advocatenkantoor Nauta Dutilh).

Juridisch secretaresse, een vak apart? 'Jazeker', antwoordt Marianne. 'Binnen de advocatuur heb je als secretaresse veel mogelijkheden om te groeien. In het begin deed ik het gewone werk van een secretaresse, later fungeerde ik steeds meer naast de advocaat waarvoor ik werkte als assistent en pakte ik ook zelfstandig werkzaamheden op. Het meeste heb ik geleerd in de praktijk. Ik heb de juridische praktijk altijd interessant gevonden, maar studeren naast een fulltime baan is pittig. Gaandeweg heb ik me de materie eigengemaakt: diverse procedures, de bijzonderheden van het familierecht, verlagen uitwerken en zaken opvragen bij de rechtbank. En omdat alle advocaten hier in huis in hetzelfde vakgebied werken, wisse-

len we onderling veel kennis en ervaring uit.' 'Het familierecht is een vakgebied waarin veel emoties meespelen en je soms een persoonlijke band opbouwt met je cliënten. Die betrokkenheid en de kans tot verdieping, maakten mijn werk er leuker op. Ik vormde een eenheid met de advocaat die ik bijstond en ik wist van de hoed en de rand. Als officemanager ligt mijn werk nu meer binnen de organisatie. Het contact met de praktijk en met cliënten is daardoor meer naar de achtergrond geraakt. Maar ik krijg er meer zelfstandigheid en verantwoordelijkheid voor terug. Ik zorg ervoor dat het kantoor goed draait en de advocaten hun werk kunnen doen.' Marianne is er blij mee dat ze de kans heeft gegrepen de diepte in te gaan: 'Groeï en uitdagingen maken je werk als secretaresse aantrekkelijk. Ik werk nu drie jaar in deze functie en leer nog elke dag.'

De ZZP-Secretaresse

Eind 2007 hakte **Hanneke Wessel** de knoop door: ze begon voor zichzelf. 'Ik had jaren met plezier op het hoofdkantoor van StarJob gewerkt, maar ging na hun verhuizing naar Almere op zoek naar een andere baan. Nergens vond ik echt wat ik zocht. Steeds vaker vroeg ik me af: 'Hoe zou het zijn als ik dit werk voor mezelf zou doen? Als ik telkens met een frisse blik naar het werk en de processen kon kijken? Dat is namelijk wat het werk leuk maakt voor mij, waar ik mijn energie uit haal. Ik beheers het vak goed genoeg. Maar altijd begon het na een tijdje te kriebelen: toch maar weer wat anders? Ik besloot mezelf die uitdaging te gunnen en heb daar tot op de dag van vandaag geen spijt van.'



'Ik heb een zakelijke bankrekening geopend, ben naar een startersdag van de Kamer van Koophandel en naar de Belastingdienst gegaan, en heb mijn ondernemingsplan goed voorbereid. Vervolgens heb ik mijn cv op af-

lerlei websites (zoals Monsterboard.nl en Freelance.nl) geplaatst en contact gezocht met enkele goede bemiddelingsbureaus. Ik bied me aan als officemanager, personal assistent, maar ook als office coach voor het (re)organiseren van het secretariaat. Ik zit op LinkedIn en andere netwerken waar je je kunt profileren, en maak ook trouw gebruik van de mogelijkheden om te laten zien waar ik mee bezig ben. Met succes: via Hypes ben ik aan mijn meest recente opdracht gekomen: personal assistent bij een zakelijke dienstverlener. Ik doe dus mijn eigen acquisitie en maak soms ook gebruik van bemiddelingsbureaus.'

Vrijheid

'Een van de voordelen van het werken als ZZP'er vind ik dat je van tevoren weet wat de klant van je verwacht. Je maakt duidelijke afspraken met de klant, er hangt immers ook een prijskaartje aan. Meestal maak ik zelf een opdrachtbevestiging, met uurtarief, werkafspraken en arbeidsvoorwaarden. Je leert de juiste vragen te stellen en je grenzen aan te geven. En anders zijn er altijd wel collega's bereid je bij een opdracht te helpen. Ik hoor en bespreek veel tijdens netwerkbijeenkomsten. Of met de ZZP'ers die ik ken, waaronder mijn beste vriendin.' Natuurlijk: ik loop een risico en moet alles zelf regelen. Maar ik geniet volop van mijn vrijheid: ik kies zelf waar ik je of mee tegeng zeg. Ook in deze tijd: voor goede, ervaren mensen is er in dit vak altijd wel werk. Ik houd van de afwisseling in mijn werk, afstemmen op de wensen van de klant en daar snel op insprijnen. Of ik niet op mijn huidige klus wil blijven? Nee hoor. Hoe leuk het werk, het bedrijf en de collega's ook zijn, na een maand of vier gaat het toch weer kriebelen...'

De Netwerkende Secretaresse

Toen **Petra Jumelet** van Bureau ARTEP jaren geleden zelf begon als freelance secretaresse, merkte ze al gauw dat ze niet de enige was die behoefte had aan contact met 'otganoten'. Even stoom afblazen, je vreugde delen over een geslaagde klus, anderen vragen: 'Hoe doe jij dat nou?'

Sociale netwerken

'Tien jaar geleden had je daartoe lang niet zoveel mogelijkheden als nu. Secretariaats- en uitzendbureaus waren nog meer op zichzelf en na je werk ga je niet nog even naar de Kamer van Koophandel voor de gezelligheid. Informatie vreesde en deedde ik met een aantal policy' leat ieder z'n werkplek aan het eind van de dag schoon en leeg achter. Na verloop van tijd moeten de ambtenaren soms weer even aan de spelregels worden herinnerd. Niet iedereen is even goed in opruimen. Maar over het algemeen zijn de ervaringen positief. Dankzij de open structuur zijn de cultuur en de communicatie ook 'open' geworden. De afdelingen mengen ook makkelijker. In de praktijk hebben we als secretaresse wat minder overzicht: wie is er aanwezig op een bepaalde afdeling, is iemand alweer terug op zijn plek?'

Mooiste uitzicht

De secretaresses hebben als enigen hun eigen werkplek behouden: 'De secretaresse moet vindbaar zijn voor de andere medewerkers, op een vaste plek. Ook moeten wij zicht houden op de centrale faciliteiten zoals de postvakken. Wij hebben speciale telefoontoestellen, waarmee we mensen intern op naam kunnen terugvinden.'

Eerlijk gezegd is Amelies ook wel bij met haar vaste plek: 'Ik hoef 's morgens niet eerst op zoek naar een werkplek. Mijn stoel en bureau zijn op mij ingesteld. Bovendien heb ik het mooiste uitzicht: ik kijk uit op het atrium en een levendige winkelastraat.'

De Nieuwe Secretaresse (of: De Assistent)

Brigitte Reeves-Stellingwerf van Microsoft kan werken waar zij wil, sinds haar werkgever 'Het Nieuwe Werken' heeft ingevoerd. Brigitte en haar collega's zijn dan ook geen 'secretaresse' maar meer 'assistent'. Het nieuwe kantoorpand van Microsoft op Schiphol is speciaal uitgerust met verschillende soorten werkplekken en moderne ICT-faciliteiten. Niemand heeft nog een vaste werkplek, zelfs de algemeen directeur niet. De bedoeling is dat de beschikbare kantoormilieu efficiënter wordt benut en dat 'Het Nieuwe Werken' de flexibiliteit en de interactie bevordert. De balans tussen privé en werk is ook een speerpunt.'

Concentratiehoekje

'Nu zit ik bijvoorbeeld in een concentratiehoekje en bel via mijn laptop', meikt Brigitte tijdens het interview. 'We hebben allemaal een mobiele telefoon en een laptop gekregen. Je kiest zelf een plek waar je wilt zitten en plugt je computer in. Zo ben ik overal bereikbaar. Of ik nu in een rustige werkhok zit, aan een langere tafel in een van de gezamenlijke werkuimtes, op een van de banken of thuis. Het hangt er maar net vanaf wat je die dag gaat doen.'

freelancers die voor Bureau ARTEP werken. Fieden voor mij om vorig jaar een netwerk te starten voor zelfstandige secretaresses. Dit heb ik bekendgemaakt via de website van ARTEP, maar ook via 'gratis' advertentiebits, om via Google vindbaar te zijn. Daarnaast ben ik begin dit jaar gestart met informatie verzamelen voor zelfstandige secretaresses: dank om je VAR-verklaring, facturen kun je nu ook elektronisch versturen of heb je dat artikel in Management Support Magazine gelezen? Dat spoel ik door in een nieuwsbrief. Inmiddels gebruik ik ook de sociale netwerken op internet om contacten te leggen; LinkedIn, Hypes. Handig als je iets wilt weten of 'zomaar even'. Ik haal er ook opdrachten mee binnen: laatst nog drie grote klussen via Hypes!'



Netwerkdag

'De eerste Netwerkdag voor ZZP-secretaresses organiseerden we vorig jaar, in Utrecht, een halfjaar later in het oosten van het land. Als deze 'Focus op jouw vakgebied' verschijnt, hebben we net weer een Netwerkdag achter de rug, op 25 april in Doorn verwachten we zo'n 35 enthousiaste vrouwen. Het is ontzettend leuk en inspirerend om elkaar te ontmoeten. We wisselen tips en ervaringen uit en als organisator geven we informatie over nieuwe ontwikkelingen in het vak.'

Laat je zien

'Ik merk dat er steeds meer secretaresses zelfstandig aan het werk willen. Omdat ze dan meer kunnen verdienen en meer vrijheid hebben. Vaak werk je nog steeds op dezelfde tijden als de baas, maar er komt steeds meer ruimte voor uitzonderingen op de traditionele een-op-een werkolatie. Het ondernemen moet je wel liggen: let hebben, initiatief nemen en werk naar je toe kunnen trekken. Maar ook tegenwoordig kan het zijn dat je zelf wilt acquireren. Gelukkig is er ontzettend veel werk voor goede freelance secretaresses. Je moet lezef als

kleine ondernemer alleen wel zichtbaar maken; het is hard werken om je positie te verwerven en duidelijk te maken waar je goed in bent. Presenteer jezelf op een goede eigen website. Zorg dat ook je representatief voor de dag komt. En laat je zien op een van onze volgende netwerkdagen! (info@artep.nl)

De Standvastige Secretaresse

Geen fotolijstjes meer op de bureaus, geen vakantieavonden aan de muur en geen sta-pels papier op het kastje. De flexplek is in opmars: steeds meer bedrijven willen de beschikbare ruimte beter benutten. Efficiënter: geen lege kantoren waar mensen op pad zijn of 'tuis werken. En soms wel zo prettig: overleggen met je projectgroep of een klus die concentratie vereist? Je kiest gewoon de werkplek die het beste past bij jouw werk. Niemand meer een vaste plek bij jou werk. Niemand meer een vaste plek bij jou werk. De secretaresse! Op zoek naar secretaresses of officemangers die ons konden vertellen over hun ervaringen met de flexplek, stutten we als een ankerpunt: de secretaresse is het vaste ankerpunt.

De Gemeente Alphen aan den Rijn is de hokjesgeest voorbij.

Annelies Nieuwenhuizen-Segara van het bestuurssecretariaat vertelt: 'Toen we in 2002 het nieuwe stadhuis in gebruik namen, is hier ook de flexibele werkoliek ingevoerd. In de grote, open kantoormilieu zoekt iedereen 's morgens binnen een werkhok zijn werkplek voor die dag. Overleggen doe je niet aan het bureau maar in een daarvoor bestemde ruimte. Met je eigen telefoonnummer heb je toegang tot de centrale printer van alle etages. We zijn plek verlaet mag hooguit twee uur ingelogd blijven, dus gaan computers maar die de hele ochtend aanstaan terwijl de gebruiker beneden aan het vergaderen is. En volgens de 'clean desk



Nauwelijks papier

Ik werk voor twee bazen: voor de PR-manager van het Nederlandse hoofd-kantoor en de CPE (de manager klantverhouding). Zij doen ieder hun werk, inhoudelijk heb ik daar weinig mee te maken. Ik regel vooral de organisatorische zaken, bijvoorbeeld als er mensen overkomen. Ik regel de lunch, meld de gasten aan en boek een reis naar de VS voor onze mensen. Er komt nauwelijks nog papier aan te pas. Mijn werk bestaat eigenlijk alleen nog maar uit e-mails en digitale systemen. Voor facturen maak ik een purchase order aan. Via Outlook is het simpele afspraken plannen dan met papieren agenda's. Voor de communicatie gebruiken we MSN of het interne communicatiekanaal Office Communicator. Daarnaast neem ik makkelijk even contact op met mijn Engelse collega, of vraag een collega van hier of ze mee gaat lunchen.'

Rust

In mijn vorige baan als secretaresse verwachtte men van me dat ik altijd op kantoor was; om de telefoon op te nemen of om documenten uit de kast te trekken. Hier hoef ik niet meer fysiek aanwezig te zijn. Natuurlijk is het belangrijk dat iedereen de secretarissen kan vinden, maar wij zijn allemaal op dezelfde communicatiekanalen aangesloten en hebben elkaar zo te pakken. Bovendien heeft mijn baas zelf ook geen eigen plek. Zij woont verder van kantoor en werkt eerst thuis, terwijl ik 's middags op tijd naar huis ga en daar verder werk. Ik zorg wel dat ik goed bereikbaar ben. 'De eerste keren dat ik thuis werkte, voelde ik me wat ongemakkelijk, nu weet ik dat ik het vertrouwen heb van mijn baas. Als ik mijn werk maar goed doe en dat op tijd af heb, ik heb dus heel veel vrijheid. Zo kan ik mijn driedaagse werkweek uitstekend combineren met mijn leven als moeder van twee schoolgaande kinderen. En geeft mij rust, om te weten dat ik beide op deze manier goed kan doen.' c