



ILLUSTRATIE VERONIQUE DE JONG

DE ONZICHTBARE SECRETARESSE

Ze haalt alleen geen koffie voor de baas

Via internet kun je chatten, winkelen en bankieren, dus waarom niet ook je secretaresse online laten werken? De virtuele assistent is populair.

Door onze medewerker Inge Jansen

Wie ooit *Mad Men* keek, wil een secretaresse. Vrouwen als Peggy, Megan en Joan stalen - ieder op hun eigen manier - de harten van de kijkers. Want een secretaresse, zo leerde de serie ons, is óf superslim, óf supermooi, óf gewoon de stoerste vrouw aller tijden. Maar waar eerder al de drank, de prachtige retro-meubels en de sigaretten op kantoor het veld moesten ruimen, lopen ook de secretaresses gevaar. Virtuele assistenten zijn namelijk in opmars.

1 Wat is dat, een virtuele assistent?

Het klinkt futuristisch, maar ze zijn toch echt van vlees en bloed. Een virtual assistant (VA) ondersteunt een of meerdere ondernemers of bedrijven op afstand. Neem bijvoorbeeld Marjolein Richter (49). Vanuit haar huis in Abcoude of het kantoor van het bureau waar zij voor werkt, ondersteunt zij een IT-club in Rotterdam, een coach in Harmelen en een ondernemer in Weesp. En dat allemaal in een handvol uren. „Per week werk ik 5 uur per opdrachtgever, zowel standaard-zaken als ad hoc-klussen.” Voor dat laatste kan ze niet altijd beschikbaar zijn, zegt Richter. „Mijn huisregel is daarom dat ik de klus, wat die ook inhoudt, altijd binnen 24 uur doe.”

De functie van virtueel assistent bestaat nog maar kort, weet Marianne Sturman (51). Vijftien jaar geleden richtte zij in Amsterdam Moneypenny op, Nederlands eerste en grootste VA-bedrijf met zo'n zeventig medewerkers. „Sinds een paar jaar begrijpen mensen: als je via internet kunt chatten, winkelen en bankieren, waarom kun je dan ook niet je secretaresse online haar werk laten doen?” Bovendien zijn er steeds meer jonge bedrijfjes die tijd noch geld hebben om een fulltime secretaresse over de vloer te hebben. Dat laatste klinkt misschien onhandig, maar volgens de 53-jarige Vreneli Stadelmaier uit Weesp is het geen enkel probleem. Haar bedrijf SheConsult (gespecialiseerd in training en coaching van hoogopgeleide vrouwen) wordt sinds een jaar een à twee uur per dag ondersteund door Marjolein Richter. Omdat vrijwel alles via de cloud gaat, maakt de werkplek van haar VA niet uit. „We hebben dagelijks contact via telefoon, e-mail en WhatsApp. Marjolein komt alleen nog op kantoor om papierwerk op te halen.”

En ja: net zoals vrijwel elke secretaresse een vrouw is, is ook vrijwel elke VA dat. Bij Moneypenny merken ze dat ook, zegt Sturman. „Sommige klanten zien hun VA vrijwel nooit, maar zeggen toch: ze moet er wel een beetje leuk uitzien.” Haar enige mannelijke VA kan ze daarom maar moeilijk slijten. „Hij reageert op alles, maar tevergeefs. Klanten willen geen vent!”

2 Waarin verschilt zij van een secretaresse?

„De ondernemer van nu reist veel en is flexibel. Hij wil geen dame op kantoor die hem de hele dag aankijkt en op werk wacht.” Dat zegt Céline Doornink, mede-oprichter van het Amsterdamse bureau Headroom dat acht VA's in dienst heeft. Bovendien, vertelt Doornink, zijn haar assistenten zeer betrokken. „Wij zijn de rechterhand van een ondernemer. Onze mensen zijn hoogopgeleid, geïnteresseerd in de start-upwereld, op de hoogte van wat er speelt. Onze klanten kunnen iets van ons leren.”

Daarnaast zijn virtuele assistenten een stuk flexibeler dan een ouderwetse secretaresse, vertelt ondernemer Stadelmaier. „Laatst moest ik 's avonds een college geven, maar ik kwam in de file terecht. Een secretaresse zou dan al naar huis zijn, maar mijn VA kon ik gewoon bereiken. Zij gaat dan naar ons online relatie-beheersysteem en belt de organisatie op.”

3 Wat doet een VA wel en niet?

Wel: ontzorgen. Dat is volgens assistent-op-afstand Marjolein Richter het toverwoord. „Ik doe met name agenda- en mailboxbeheer. Waar mogelijk beantwoord ik vragen en sta ik relaties te woord.” VA's zijn bovendien ideaal voor persoonlijke klussen, iets waar je een secretaresse minder snel voor inschakelt. Doornink somt de voorbeelden op: van

parelkettingen kopen en cadeautjes voor de kinderen tot het plannen van een ziekenhuisbezoek. Headroom moest zelfs een huwelijksaanzoek regelen, inclusief helikopter. Doornink, trots: „Het was een chaos, maar het resultaat was prachtig.” Niet: kijk eens om je heen. Staan je plannen droog, haalt er niemand koffie voor je en haát je het om jassen aan te nemen van bezoekers? Dan heb je meer aan iemand op locatie, zoals een *personal assistant* of een secretaresse. Daarnaast hebben sectoren die zwaar op papier leunen, zoals de advocatuur of het notariaat, weinig aan zo'n rechterhand op afstand.

4 Wat kost een VA?

Gemiddeld betaal je tussen de 30 en 65 euro per uur. Meestal neem je een vast aantal uren af. Het is vergelijkbaar met een telefoonabonnement: hoe groter je bundel, hoe lager de uurprijs. Wil je echt voor goedkoop gaan, dan kun je ook een virtuele werkdienst inhuren (vanaf 20 euro per uur) of een VA nemen in bijvoorbeeld India. Verwacht van die laatste alleen niet dat ze Nederlands spreekt of een leuke koffietent in Utrecht weet.

5 Zijn er ook nadelen?

Zeker. „Je verliest elkaar sneller uit het oog”, waarschuwt Doornink. „We letten er daarom goed op dat de assistent en ondernemer regelmatig bijpraten.” Ook ligt het gevaar op de loer dat een VA

Een ondernemer wil geen dame op kantoor die hem de hele dag aankijkt en op werk wacht

slechts de persoon aan de andere kant van de muur is waar ondernemers hun werk overheen gooien. „Zakelijk en staccato communiceren vinden we prima, maar we spreken klanten erop aan als ze respectloos omgaan met hun VA. Het moet wel fijn werken blijven.” Sturman merkt bij Moneypenny dat sommige managers niet snappen wat je wel en niet kunt delegeren. „Stel dus van tevoren vast wat je van elkaar verwacht.”

6 Gelooft iedereen er zo heilig in?

Nee, bepaald niet. Neem Fons Scheltema (58), die al ruim dertig jaar meedraait. Hij is directeur-eigenaar van het bureau Assistant2 in Den Haag, dat onder meer werkt voor PwC, Aon en Heerema. Hoewel hij al jaren roept dat de traditionele secretaresse dood is („Wie stenografeert er nou nog?”), ziet hij geen heil in virtuele assistenten. „Dat zie ik meer als een goedkope telefoondienst. Ons werk kun je niet op afstand doen.” Volgens Scheltema zijn assistenten alleskunnere die het kantoor draaiend houden, variërend van de communicatie en faciliteitsmanagement tot databeheer. „De assistent loopt over de afdeling, vormt de oren en ogen van de manager wanneer die op pad is.” Ondersteuning op afstand vindt Scheltema vooral iets voor werkloze eenpitters. „Er zijn genoeg *old school* secretaresses die nu thuis zitten en dit er graag bij willen doen.”

Door de crisis is er meer vraag naar VA's

Omdat het CBS geen onderscheid maakt tussen 'traditionele' secretaresses en nieuwerwetse *personal assistants* (PA's) en VA's, is alleen bekend hoe groot de totale markt is. Die daalt hard, blijkt uit de cijfers: van 98.000 in 2003 tot 54.000 eind 2015. Vooral de afgelopen vijf jaar kromp deze beroepsbevolking enorm. Wegens de crisis sneden managers flink in de ondersteuning, waarbij zowel ouderwetse secretaresses als PA's het veld moesten ruimen. Moneypenny en Headroom merken dat de markt voor VA's juist groter wordt.