

# Planning en organisatie

INFORMATIEBOEK

**J.H. Altena**



# Planning en organisatie

Informatieboek

Kerntaak voor de secretariële opleidingen, niveau 3 en 4

**J.H. Altena**

2015



Altena-tca Zwolle

© 2015 J.H. Altena

Vormgeving: Altena-tca

Bestellingen ePub en PDF: [altena-tca@hetnet.nl](mailto:altena-tca@hetnet.nl)

De inhoud van dit werk is voor een groot deel gebaseerd op het eerder door ThiemeMeulenhoff uitgegeven leerboek van dezelfde auteur met de titel '**Bijeenkomsten verzorgen**'.

# Inhoud

<b>1 Het secretariële beroep</b>	<b>7</b>
1.1 Kenmerken en eigenschappen van de secretaresse	10
1.2 Samenwerken met de manager en collega's	12
1.3 Presentatie	14
1.4 De evolutie van het secretariële beroep	21
Samenvatting	27
<b>2 Vergaderingen organiseren en verslaan</b>	<b>28</b>
2.1 Vergadervormen, doelstellingen en verantwoordelijkheden	31
2.2 De voorbereiding	38
2.2.1 Convocatie en agenda	42
2.2.2 Een bijzondere bijlage	51
2.3 De vergadering	53
2.3.1 Hulpmiddelen bij het vergaderen	58
2.4 Het notuleren	61
2.4.1 In de startblokken	61
2.4.2 In welke vorm giet je de notulen?	62
2.4.3 Hulpmiddelen bij het notuleren	75
2.5 De nazorg	82
Samenvatting	86
<b>3 Bezoekers ontvangen</b>	<b>88</b>
3.1 De secretaresse als aanspreekpunt	90
3.2 Bezoek voor je manager	92
3.3 Balietechniek	95
Samenvatting	103
<b>4 Bijeenkomsten organiseren</b>	<b>104</b>
4.1 Bijeenkomsten binnen het bedrijf	106
4.2 Bijeenkomsten buiten het bedrijf	115
4.3 Zakenreizen binnen Nederland	118
4.4 Meerdaagse zakenreizen	123
4.5 Zakenlunches en diners	127
4.6 Officiële gelegenheden	137
4.7 Van vergadering tot congres	143
4.7.1 De keuze van het conferentiecentrum	146
4.7.2 De inrichting van een conferentiezaal	147
Samenvatting	151

<b>5 Agendabeheer en relatiebeheer</b>	<b>153</b>
5.1 Agendabeheer	155
5.2 Relatiebeheer	170
5.2.1 Relatiebeheer met Access of FileMaker	174
Samenvatting	177

<b>6 Plannen en uitvoeren van projecten</b>	<b>179</b>
6.1 Planning	181
6.1.1 Timemanagement	187
6.2 Projectplanning	198
6.3 Van mind map tot draaiboek	203
6.4 Het bewaken van projecten	207
6.5 Evenementen organiseren	211
6.5.1 Relatiegeschenken	223
Samenvatting	227

***Het volgende hoofdstuk is uitsluitend bedoeld voor niveau 4***

<b>7 Internationale bijeenkomsten organiseren</b>	<b>230</b>
7.1 Internationale zakenreizen	233
7.1.1 Frequente zakenreizigers	246
7.1.2 Verre bestemmingen	248
7.1.3 De financiën	252
7.2 Reizen met extra hindernissen	258
7.2.1 De TIM	261
7.2.2 Zakendoen en cultuur	264
7.3 Incentivereizen en partnerprogramma's	268
7.4 Internationale congressen en conferenties	271
7.5 Videoconferenties	275
Samenvatting	278
 Illustratieverantwoording	 280

# 1 Het secretariële beroep

Waarschijnlijk denken jullie binnen je klas of groep nogal verschillend over de invulling van het beroep van secretaresse. Niet zo vreemd als je bedenkt dat de benaming 'secretaresse' gebruikt - en misbruikt - wordt voor tal van ondersteunende functies. Als iemand tegen je zegt: "Ik ben secretaresse," dan kan dat dus van alles betekenen. Deze dame kan bijna de hele dag achter een computer zitten om teksten in te typen en uit te draaien die helemaal door anderen bedacht zijn, afgewisseld met een enkele keer koffie halen en kopiëren. Maar ze kan ook best de assistente zijn van een topmanager van een multinational die een heleboel verantwoordelijk werk aan haar overlaat en die helemaal op haar kan vertrouwen als hij weer eens op zakenreis in het buitenland is.

Een mannelijke secretaresse heet ook secretaresse (of managementassistent).  
Secretaris staat voor een heel ander beroep.

Er zijn verschillende onderzoeken geweest naar het takenpakket van secretaresses. Daarbij heeft men ook geprobeerd verschillende niveaus te onderscheiden. Die niveaus gaan van secretariaeel assistent tot leidinggevend seniorsecretaresse of officemanager (met jarenlange ervaring). Dat hoogste niveau is voor jou voorlopig niet interessant omdat daarvoor meestal een hbo-opleiding en ervaring vereist zijn.

Gebaseerd op die onderzoeken heeft het middelbaar beroeps-onderwijs gekozen voor opleiden op drie niveaus: niveau 2 voor assistent-secretaresse, niveau 3 voor (afdelings)secretaresse en niveau 4 voor (aankomend) directiesecretaresse of managementassistent.

De belangrijkste basistaken - die op alle niveaus voorkomen - zijn:

- tekstverwerken en eenvoudige correspondentie voeren;
- post (waaronder e-mail) verwerken, kopiëren en scannen;
- archiveren;
- eenvoudige algemene administratie;
- telecommunicatie, waaronder correct zakelijk telefoneren;
- bezoekers ontvangen.

Voor niveau 3 komt daar nog bij:

- minstens één vreemde taal (op behoorlijk niveau) spreken;
- agenda manager(s) beheren;
- vergaderingen regelen en verslaan;
- organiseren van binnenlandse bijeenkomsten en zakenreizen.

Daarnaast worden hogere eisen gesteld aan het verzorgen van correspondentie en wordt ook dieper ingegaan op 'secretariële computertoepassingen', waarbij je bijvoorbeeld kunt denken aan het maken van een serie dia's voor een multimediapresentatie. (Een multimediapresentatie is een presentatie waarbij gebruik gemaakt wordt van een beamer, ofwel een multimediaprojector.)

Van een secretaresse op niveau 4 mag meer talenkennis worden verwacht, terwijl daarnaast het organiseren van allerlei internationale businessmeetings veel aandacht krijgt in de opleiding. Daarbij hoort ook het organiseren van buitenlandse zakenreizen en het onderhouden van de bijbehorende contacten. Daarmee wordt - als het goed is - een secretaresse afgeleverd die goed kan regelen, improviseren en prioriteiten stellen en die zelfstandig kan werken.

Natuurlijk ben je niet meteen directiesecretaresse als je (met



een diploma op niveau 4) van school komt. Ervaring is voor een dergelijke functie een must. Maar als je de kennis en vaardigheden in huis hebt ben je al een eind op de goede weg.

Op alle niveaus geldt dat de secretaresse gebruik maakt van relevante (computer)apparatuur en de nieuwste ict-toepassingen.

## 1.1 Kenmerken en eigenschappen van de secretaresse

Minstens zo belangrijk als kennis is de instelling die nodig is voor dit vaak boeiende beroep. Je moet je tijdens een rustige dag bijvoorbeeld goed realiseren dat het heel moeilijk te voorspellen is wat je de volgende dag allemaal te verwerken krijgt, zeker bij commercieel ingestelde bedrijven. Er kunnen heel goed in korte tijd een heleboel heel urgente zaken op je afkomen. Secretaresse zijn betekent niet dat je een rustige baan van 9 tot 5 hebt...

Verder wordt de secretaresse vaak beschouwd als het **visitekaartje** van het bedrijf. Dit kan bepaalde kleding-eisen tot gevolg hebben, maar meer nog heeft het consequenties voor je verzorging en je houding ten opzichte van anderen.

Een goede secretaresse heeft ook een **'spilfunctie'** binnen een bedrijf. Zij beslist wie en wat ze tot de manager toelaat en wat ze zelf afhandelt. Bovendien fungeren vele secretaresses als vertrouwenspersoon tussen de leiding en de werknemers.

Het secretariële beroep wordt per definitie gekenmerkt door **teamwork**. Manager(s) en secretaresse moeten voor 100% op elkaar kunnen vertrouwen, een half woord moet genoeg zijn en de leidinggevende moet er volledig van uit kunnen gaan dat aan de secretaresse gedelegeerde verantwoordelijkheden ook waargemaakt worden. Het team bestaat vaak slechts uit twee personen, maar het moet wel een hecht team zijn.

Uit het voorgaande kun je een aantal persoonlijke eigenschappen afleiden die een goede secretaresse hoort te hebben.

- Ze heeft een opgewekt karakter.

- Ze heeft goede contactuele eigenschappen. Ze kan reageren als een **kameleon**, dat wil zeggen dat ze in staat is zich flexibel aan haar omgeving aan te passen. Overigens: door het veranderen van kleur verandert een kameleon niet van karakter. Ook in dit opzicht kan de secretaresse zich spiegelen aan dit dier; zij blijft in principe zichzelf.
- Ze moet **assertief** zijn. Dit betekent dat ze - in relatie tot haar werk - op een positieve manier voor zichzelf durft op te komen. Vrij vertaald: ze laat zich de kaas niet van het brood eten. Een goede secretaresse is niet onderdanig, maar zeker ook niet agressief.
- Ze moet **stressbestendig** zijn, dus in staat om onder hoogspanning te werken. Maar het betekent ook dat ze onder moeilijke omstandigheden, bijvoorbeeld bij een dreigende reorganisatie, haar werk naar behoren - en dus opgewekt - moet blijven doen.
- Ze is **discreet**; ze vertelt niet aan anderen wat haar uit hoofde van haar vertrouwenspositie bekend is.

Daarnaast doet een secretaresse natuurlijk **accuraat** haar werk, toont ze waar nodig initiatief en kan ze prioriteiten stellen.

## 1.2 Samenwerken met de manager en collega's

In de vorige paragraaf is de samenwerking tussen de secretaresse en haar manager al even aan de orde gekomen. Maar zelfs al weet je heel goed wat er van je wordt verwacht, dan nog kom je in de praktijk vaak voor verrassingen te staan. Om je daar ook al een beetje op voor te bereiden zijn er in het praktijkboek een paar realistische situaties opgenomen. Hoe pak je zo iets aan? De een reageert anders dan de ander en vaak zijn er een heleboel 'goede' oplossingen te bedenken, maar er zijn zeker ook duidelijk foute oplossingen...

Het is echt niet meer zo dat een heer een dame op kantoor in de jas hoort te helpen; toch is het prettig dat jij (als dame!) een bezoeker die vertrekt zijn of haar jas aanreikt. Je zou kunnen stellen dat de ouderwetse etiquetteregels geëvolueerd zijn tot moderne, prettige omgangsvormen.

Enkele voorbeelden:

- bij een vergadering stel je jezelf voor aan degenen die al aanwezig zijn;
- je biedt je verontschuldiging aan als je een verkeerd telefoonnummer hebt gekozen;
- je voert geen telefonische privé-gesprekken op kantoor (wat ook betekent dat je je privé-mobieltje uitzet).

Op de meeste kantoren tutoyeert men elkaar. Daar is niets op tegen, maar laat bij een leeftijdsverschil het initiatief over aan de oudere. De secretaresse die haar manager tutoyeert schakelt in gezelschap van gasten weer op de u-vorm over.

De tijd van deuren open houden voor de dames op kantoor is dus voorbij, maar dat geldt ook voor de traditionele vrouwenkarweitjes zoals koffie serveren. Bij een directievergadering kan dat je taak zijn; bij een vergadering onder collega's kan zo iets net zo goed door een man worden gedaan. Overigens

zijn er genoeg directeuren die hun secretaresse een kopje koffie inschenken bij de dagelijkse werkbijeenkomst (wellevendheid).

## 1.3 Presentatie

Hiervoor is de secretaresse onder andere als een kameleon omschreven. Ze past zich aan de omgeving aan. Er wordt gewoon van je verwacht dat je precies dat speciale gedrag toont dat op dat speciale moment gewenst is. Maar daar hoort ook een bepaald - beschaafd - basisgedrag bij. Dat begint bij je verzorging en je uitstraling. En... dat begint al op school (en zeker als je op pad gaat voor een opdracht zoals het interview van opgave 2 uit het praktijkboek). En waarom eigenlijk ook niet? Voel je je niet veel beter als je er goed verzorgd bijloopt?

Naast dat verzorgde basisgedrag moet je ook weten hoe je je in bepaalde gevallen hoort te gedragen. En daarbij is het makkelijk, een aantal etiketteregels te kennen. Niet om 'geforceerd moeilijk te moeten doen', maar gewoon om dat te doen wat voor een ander prettig overkomt. Daarom kunnen we ook beter spreken van moderne omgangsvormen dan van (ouderwetse) etiketteregels. Sterker nog: je gedraagt je prima als je alle etiketteregels aan je laars lapt omdat je weet dat je gast zich dan beter op zijn gemak zal voelen!

Het heeft geen zin nu meteen alle etiketteregels en omgangsvormen op te sommen. Bij de diverse opdrachten die nog komen, zullen ze waar nodig en nuttig vanzelf aan de orde komen. Maar neem ze op dat moment dan wel serieus; op die manier bouw je ook aan je zelfvertrouwen.

Voorlopig heb je het nog gemakkelijk. Jij bent (bij de uitvoering van opgave 2 uit het praktijkboek) de gast en degene die jou ontvangt zal je als zodanig behandelen. Let voorlopig alleen maar goed op hoe dat binnen een bedrijf gaat en... gedraag je als gast. Kleed je netjes, zie er goed verzorgd uit, blijf beleefd, laat de ander uitpraten en bedank aan het eind van het gesprek voor de (kostbare) tijd die men aan je heeft besteed. En als je dan in de klas je verhaal gaat presenteren, probeer dan een beetje de houding van een secretaresse aan te nemen. Denk weer aan de juiste kleding, aan een optimale

verzorging en voel je zeker(der) van jezelf!

Communicatie bestaat voor 80% uit non-verbale expressie.  
Doe daar je voordeel mee.

De titel van deze paragraaf slaat zowel op je persoonlijke presentatie (dus hoe je er uitziet en hoe je je gedraagt) als op je presentatietechniek (dus hoe je een verhaal overbrengt). Over dat laatste zullen we het nu hebben.

Hoe presenteer je de resultaten van een onderzoek?

We zullen ons nu vooral bezighouden met een voordracht of een lezing. Vrij vertaald: met een chique spreekbeurt. Je kunt het volgende dan ook heel goed gebruiken bij het presenteren van je interview (opgave 2 uit het praktijkboek) in de klas en alle soortgelijke presentaties die je nog te wachten staan. De tips over de opbouw van een verhaal kun je ook gebruiken bij het schriftelijk rapporteren.

De secretaresse komt - binnen het bedrijfsleven - op twee manieren met presentaties in aanraking:

- Ondersteuning / voorbereiding van presentaties van haar manager.
- Het zelf houden van eenvoudige toespraken, bijvoorbeeld een praatje over het eigen bedrijf verzorgen of namens de directie van het bedrijf spreken bij een jubileum, afscheid of bruiloft.

De ondersteuning van haar eigen manager bestaat vaak uit het uittypen en bijschaven van de speech en het maken van ondersteunend materiaal zoals overzichten, grafieken en dergelijke.

Het **visueel ondersteunen** van een toespraak wordt heel vaak toegepast omdat:

- het verduidelijkend werkt (denk aan een grafiek), en

- het de aandacht van het publiek extra vasthoudt.

Afhankelijk van de omstandigheden kun je bij visuele ondersteuning denken aan:

- Het **white board**. Dit witte schoolbord waarop met speciale stiften geschreven wordt, ken je wel. In vergaderzalen is vaak een dergelijk bord aanwezig.
- De **flip-over**. Een standaard met een aantal grote vellen papier. (Wordt ook wel flap-over genoemd)
- De **overheadprojector**, die je waarschijnlijk wel kent, maar die steeds meer plaatsmaakt voor:
- De **beamer**, waarmee via een computer - meestal een eigen laptop - een serie dia's getoond wordt.
- Het **interactieve white board** (Smartboard). In feite is dit een combinatie van een (interactief) white board en een hoog gemonteerde beamer. Een toepassing hiervan is het interactieve schoolbord.
- Een **interactief flatscreen** (met een aansluiting naar een computer of laptop waarop de presentatie staat).



*Vergaderzaal met interactief white board en flip-over*



Het white board kan goed gebruikt worden als een spreker ter plaatse iets wil schrijven of tekenen. Hetzelfde kan bij de flip-over, maar toch maakt men hier het materiaal meestal vooraf klaar. Sheets (transparanten) voor de overheadprojector kunnen zowel handmatig als via de kopieermachine of een printer worden vervaardigd. Vooral via de laatste twee manieren is het gevaar groot dat men teveel informatie op een transparant zet, waardoor de duidelijkheid en het overzicht verminderen. Veel mensen zetten complete volzinnen op een transparant. Op die manier is er geen sprake van visuele ondersteuning, maar van visuele afleiding. De toehoorders zijn ineens geen toehoorders meer, maar lezers die aan de spreker geen enkele aandacht schenken.

Hetzelfde geldt voor de dia's bij een beamerpresentatie: zet niet teveel informatie op een enkele dia.

Een serie transparanten of dia's met daarop alleen maar een paar trefwoorden kan soms wel nuttig zijn, maar je moet je telkens afvragen of dergelijke beelden ook werkelijk de boodschap versterken. Doen ze dit niet, dan zijn ze overbodig. Werkelijk nuttig wordt een afbeelding pas als hij kan helpen, de lijn van het betoog beter vast te houden, een moeilijke uitleg kan vervangen (zoals bij een grafiek) of als hij - tegen het eind van de voordracht - het probleem nog eens kort samenvat.

Soms zie je dat iemand een deel van een transparant bedekt en tijdens het verhaal komt dan steeds meer informatie beschikbaar. Hier is niets op tegen, maar in zo'n geval is het veel fraaier om met een beamerpresentatie te werken (of dezelfde presentatie te tonen via een interactief white board of een flatscreen). Daarbij kan een eenvoudige dia stap voor stap gevuld worden met informatie. Op deze manier kunnen ook allerlei andere afbeeldingen getoond worden en last but not least: via de achtergrond van de dia kan een bedrijf een consequente huisstijl aanhouden.

Geluid hoort bij een beamerpresentatie ook tot de mogelijkhe-

den; in dat geval spreken we van een audiovisuele presentatie.

Je hoeft het nog niet te kunnen, maar ondersteuning van je verhaal met een serie fraaie dia's is wel zeer professioneel.

Als je zelf een presentatie moet houden, ben je er natuurlijk nog niet met een paar fraaie dia's. Er wordt meer van je verwacht. Niet alleen woorden, ook zoets als 'uitstraling'.

Als je erg zenuwachtig bent bij je presentatie, haal dan een paar keer diep adem en probeer daarna je ademhaling rustig te houden. Plaats je benen iets uit elkaar en blijf rechtop staan. Ga liever niet op één voet staan.

Het publiek moet merken dat je achter je verhaal staat. Toon **enthousiasme**.

Stem je presentatie altijd af op je publiek. Een verhaal over smaakstoffen in voedingsmiddelen voor huisvrouwen en -mannen zal heel anders klinken dan hetzelfde verhaal voor levensmiddelentechnologen.

Meestal zul je je verhaal op papier voor je hebben liggen op een **katheder**. Natuurlijk is dat handig, maar het gevaar bestaat dat je echt gaat *voorlezen* wat er staat en dat komt erg onnatuurlijk over. Als je deze fout telkens weer maakt, is het beter om alleen trefwoorden op een blad papier te zetten. De draad van je verhaal blijf je dan goed volgen, maar je dwingt jezelf het verhaal 'spontaan' te brengen.

Nog een paar praktische tips:

- Spreek niet te snel; gebruik bewust korte pauzes.
- Zorg voor een goede intonatie en gebruik als dat nodig is een enkele kwinkslag als de aandacht verslapt.
- Gebruik geen moeilijke woorden als dat niet nodig is.

- Probeer zeker over te komen, vermijd dus uitdrukkingen als “eh” (wat heel moeilijk is, juist als je eraan denkt; eigenlijk helpt alleen echte zelfverzekerdheid en die kun je opkrikken door een goede voorbereiding).
- Hou oogcontact met je publiek. Kijk niet over de hoofden heen, maar blijf ook niet voortdurend naar één persoon kijken.
- Als je een overheadprojector of een beamer gebruikt, loop dan nooit door het beeld. (Het is professioneel, iemand anders de apparatuur te laten bedienen.)
- Hou de voordracht kort. Voor een 'lange' voordracht is 20 minuten spreektijd ideaal; 45 minuten is het absolute maximum. Een gelegenheidstoespraakje zoals een tafelspeech zal natuurlijk korter duren.
- Als je weinig ervaring hebt met spreken in het openbaar, oefen dan eens thuis voor de spiegel, voor familie, of gebruik een audiorecorder. Dit kan erg leerzaam zijn.

Ieder verhaal staat of valt natuurlijk met de inhoud. Besteed dan ook de nodige tijd aan een goede voorbereiding. Zorg er daarbij voor dat de verschillende onderdelen van je verhaal soepel in elkaar overlopen. Bij de meeste lezingen met een informatief karakter is de opbouw als volgt:

### **Hoofdlijn / onderwerp**

### **Actualiteit / stand van zaken**

### **'Het nieuwe'**

### **Conclusie of afsluiting**

Soms wil je bewust discussie uitlokken. De lezing wordt dan uitdagender en in plaats van 'het nieuwe' kun je een aantal tegengestelde meningen naar voren brengen. De conclusie laat je dan wachten tot na de discussie.

Vaak wordt bij een lezing een *hand-out* uitgereikt. Daarin staat het verhaal - vaak in verkorte vorm, soms in de vorm van afbeeldingen van transparanten of dia's - op papier. Heel aardig, omdat men de feiten nog eens na kan lezen. Maar maak nooit de fout deze hand-out vooraf uit te delen. Iedereen gaat dan bladeren en lezen tijdens de toespraak, zodat de spreker voor joker voor zijn publiek staat.

Ben je zelf de spreker?

*Evalueer* dan achteraf. Vraag altijd aan een vertrouwd iemand wat goed ging en wat beter kon. Leer hiervan bij een volgende gelegenheid.

Als een ander jou vraagt om je mening (feedback geven heet dat officieel), baseer die mening dan altijd op concrete waarnemingen, niet op een vaag oordeel. En laat die waarnemingen duidelijk van jezelf zijn, laat de mening van anderen er buiten. Dus naar je manager: "Ik zag dat uw das scheef zat" en niet: "Mijn burens vonden dat uw kleding te wensen overliet."

Bij feedback hoef je je helemaal niet te verdedigen of te verontschuldigen. Feedback geven is immers niet bedoeld om iemand aan te vallen, maar om tips te geven om het een volgende keer (nog) beter te kunnen doen. Probeer ook niet, een verklaring te vinden voor het gedrag van een ander. Dus niet: "Ik kan me voorstellen dat u zich bij dit publiek geen fouten kunt veroorloven en dat u zich daarom zo letterlijk mogelijk aan uw tekst hield", maar: "Ik mis een beetje lef; het verhaal kwam wat krampachtig op mij over." En, om het positieve te benadrukken: "Maar het beantwoorden van de vragen klonk lekker spontaan."

## 1.4 De evolutie van het secretariële beroep

Het secretariële beroep is de laatste tientallen jaren in rap tempo veranderd. De typemachine - tot 1985 het belangrijkste hulpmiddel van de secretaresse (toen altijd een vrouw) - is antiek geworden en overal vervangen door de tekstverwerker. Maar ook die op zichzelf staande tekstverwerker is alweer uit de tijd. Iedereen op kantoor heeft een computer en produceert daar onder andere teksten op. Daarmee is het 'alleenrecht' van de secretaresse wat betreft dat produceren van teksten ook verdwenen (waar je beslist niet rouwig om hoeft te zijn). Zeker, de secretaresse houdt zich nog steeds bezig met het verwerken van teksten, maar het accent is verschoven van het puur intypen en printen van tekst naar het redigeren en ordenen ervan. En daarnaast doet zij van alles en nog wat met die computer, waarbij informatie verzamelen - onder andere van internet - erg belangrijk is.

Met de geproduceerde tekst en de verzamelde informatie wordt ook anders omgegaan dan vroeger. Memo's en informatie worden meestal niet meer geprint, maar via het beeldscherm onder de aandacht van het personeel gebracht en de meeste externe post gaat als e-mail de deur uit. De inkomende en uitgaande 'papieren' post wordt ook via de computer geregistreerd en gearhiveerd, wat het bewaken en terugzoeken van informatie een stuk vereenvoudigt, maar wat meteen ook hoge eisen stelt aan het selecteren van informatie en aan de techniek van het archiveren. Steeds vaker wordt de inkomende post zelfs volledig gescand en elektronisch naar degenen voor wie het bestemd is verstuurd.

Toch zou je tot zover nog kunnen spreken van oude wijn in nieuwe (computer)zakken. Daarbij is de rol van de secretaresse als ondersteuner van het management wel technisch veranderd, maar de basis blijft gelijk (al komt er wel tijd vrij voor nieuwe werkzaamheden).

Maar in ons moderne informatie- en communicatietijdperk

worden veel oude structuren behoorlijk op hun kop gezet. De informatiestroom is een lawine geworden en veel managementcontacten verlopen anders dan vroeger. En als het management anders gaat werken, geldt dat automatisch ook voor hun secretariaat. Informatie over producten, diensten en leveranciers zoek je meestal op internet. Dat lijkt nu heel gewoon, maar dat is het pas sinds de eeuwwisseling! Je hoeft dus vrijwel geen brochures meer aan te vragen, maar je moet wel je weg weten te vinden in de overvloed aan informatie. Bestellingen, reserveringen, factureren en betalen gaan ook vrijwel altijd elektronisch en je kunt online ondersteuning krijgen als je vragen of problemen hebt. Ook de contacten tussen managers verlopen steeds meer via e-mail en als je manager op stap gaat neemt hij zijn tablet of laptop mee, met alle relevante informatie, inclusief de door jou in elkaar gezette presentatie, die hij ter plaatse via het beeldscherm of met behulp van een altijd wel aanwezige beamer kan tonen. Een bijzondere ontwikkeling is die van de sociale media. Wat dat betreft zul je twee uitersten tegenkomen in de praktijk, namelijk de organisatie die er alles aan doet om ook op deze manier met klanten en relaties te (kunnen) communiceren en bedrijven die er verre van blijven, bijvoorbeeld omdat ze bang zijn dat vertrouwelijke gegevens direct of indirect (kunnen) uitlekken.

De hiervoor geschetste veranderingen kunnen ook nadelig uitpakken voor het secretariële beroep. Juist door de invloed van moderne communicatiemiddelen, gekoppeld aan het altijd - ook buiten kantoor - kunnen lezen van je zakelijke post, plus de makkelijke bereikbaarheid van relaties (via mobiele telefoon en e-mail), heeft tot gevolg dat veel managers wat dit soort werk betreft de secretaresse steeds vaker overslaan. En als er buiten deze communicatie niet veel secretariële taken overblijven zal menig manager tot de conclusie komen dat hij het ook wel zonder secretaresse afkan. Dit geldt vooral voor het lagere kader. Als er wél genoeg andere - organisatorische - taken overblijven, kun je juist spreken van een voordeel,

want de secretaresse wordt op die manier steeds minder het 'verlengstuk van de baas' en steeds meer een zelfstandig opererende, management ondersteunende medewerker. Meer werken op de voorgrond dus en minder in de schaduw van de manager. De directiesecretaresse verdient dus steeds meer de benaming managementassistent(e) of zelfs officemanager, al wordt daarvoor meestal een opleiding op hbo-niveau gevraagd.

Als directiesecretaresse, c.q. managementassistent van nu doe je vooral voorbereidend werk voor het management. In plaats van afwachten welk werk er op je afkomt wordt er steeds vaker van je verwacht dat je vooruitdenkt en anticipeert op wat komen gaat.



*Geheugendragers voor tekstverwerking. Boven 1979, onder 2014. Op een usb-stick (rechtsonder) gaat tot een miljoen keer zoveel informatie als op de bovenste geheugendrager (een veelsporige band).*

Door bovenstaande oorzaken zien we binnen het secretariële beroep (op niveau 3 en 4) een ontwikkeling in drie richtingen:

- 1 De 'klassieke' secretaresse (opleidingsniveau 3) krijgt er één of meer taken bij die niet typisch secretarieel zijn. Denk bijvoorbeeld aan een receptioniste die naast haar receptionele taak ook secretariële en/of administratieve taken heeft. Of de secretaresse die zich specialiseert op het gebied van desktop publishing en computerpresentaties en die daarbij werkt voor meerdere personen.
- 2 De secretaresse als spil in het (management)informatienetwerk. Zowel de inkomende als de uitgaande informatie, waarbij ict-toepassingen een grote rol spelen, behoren tot het vakgebied van deze 'secretaresse nieuwe stijl'. Zij ondersteunt meerdere managers of een grote groep medewerkers (bijvoorbeeld als afdelingssecretaresse).
- 3 De directiesecretaresse die meer een management-ondersteuner wordt. Ze krijgt steeds minder typewerk; het regelen van diverse organisatorische zaken en het meedenken met het management nemen toe. Dit geldt vooral voor de secretaresse met een opleiding op niveau 4.

Het zal duidelijk zijn dat voor alle genoemde functies praktische en theoretische scholing, zeker ook op het gebied van ict-toepassingen, een must is. Gezien de snelle ontwikkelingen zal regelmatige bijscholing noodzakelijk zijn en blijven. De tijd dat je secretaresse kon worden als je de vakken handelscorrespondentie, steno en typen beheerste ligt inmiddels ver achter ons. (Sommigen van jullie zullen niet eens weten wat steno is; dat is trouwens ook helemaal niet nodig.)

Het beheersen van Nederlands - en vaak ook een paar vreemde talen - blijft noodzakelijk. Toch treden ook hier verschuivingen op. De directeur die persoonlijk brieven dicteert is vrijwel uitgestorven. Dicteren via de dictafoon komt in enkele be-



roepsgroepen (advocaten en medici) nog wel voor, maar de meeste secretaresses zullen toch, uitgaand van een aantal in de computer geregistreerde voorbeelden, steeds zelfstandiger zorgen voor de afhandeling van de correspondentie. Met een: "Maak er maar wat moois van," kun je het in veel gevallen doen. Zo'n uitspraak doet een beroep op het creatief omgaan met taal, zeker als het niet-routinematige zaken betreft. Maar niet iedere vorm van creatief taalgebruik past bij de huisstijl van een onderneming! Een dilemma? Niet voor de goede secretaresse.

Moderne vormen van handelscorrespondentie zullen dan ook zeker de nodige aandacht krijgen bij een goede secretariaatsopleiding.

Ondanks de computer lijkt de sociale functie van de 'echte' secretaresse als vanouds gehandhaafd te blijven. Zij is er als de manager haar nodig heeft, vervangt hem zo goed mogelijk bij afwezigheid en zij blijft de vriendelijke, geduldige sluis tussen management en personeel. Een nadeel hiervan is dat zij geacht wordt altijd aanwezig te zijn op kantoor. Telewerken, dat is het thuis werken achter een computer die ingelogd is op het bedrijfsnetwerk, een uitkomst voor veel werkende ouders in de administratieve sector, is dus niet weggelegd voor de (directie)secretaresse die ook deels zorgdraagt voor de opvoeding van haar kinderen. Zij is en blijft aangewezen op (tijdelijke) invalkrachten en kinderopvang.

Dit laatste geldt niet voor deelterreinen van het secretariële beroep. Het is goed mogelijk, computerwerk - waaronder tekstverwerking - thuis uit te voeren achter een computer die ingelogd is op het netwerk van het bedrijf. De secretaresse die de organisatorische kant van haar werk tijdelijk kan missen heeft in dit opzicht dus wel mogelijkheden, evenals de assistent-secretaresse (van niveau 2).

Duobanen behoren tegenwoordig weliswaar tot de mogelijkheden, maar deze ontwikkeling verloopt nog bijzonder traag waar het om de betere secretariaatsfuncties gaat.

Samenvattend kunnen we stellen dat de secretaresse steeds meer een volwaardig stafmedewerker wordt doordat zij allerlei beleidsondersteunende werkzaamheden gaat verrichten. In dit geval is de benaming managementassistent (als alternatief voor directiesecretaresse) dus zeker juist.

Voor de secretaresse die openstaat voor de huidige ontwikkelingen bestaat er dus een interessant toekomstperspectief!

## Samenvatting

Een allround secretaresse kan goed omgaan met teksten, telefoneert klantvriendelijk en verzorgt grotendeels zelfstandig de correspondentie. Daarnaast zorgt zij (die ook heel goed een 'hij' kan zijn) voor de verwerking van de post, zij mailt, zij regelt en notuleert vergaderingen, zij archiveert, zij houdt de agenda bij en zij ontvangt gasten. De directiesecretaresse regelt en coördineert bovendien heel veel dingen, waaronder (internationale) businessmeetings en zakenreizen.

Het schaap met de vijf poten dat al deze zaken glimlachend aankan zal moeten beschikken over goede contactuele eigenschappen, waarbij zij tegelijkertijd assertief, discreet en stressbestendig moet zijn. Daarbij mag zij niet vergeten dat zij gezien wordt als het visitekaartje van het bedrijf, wat in houding en omgangsvormen tot uitdrukking dient te komen.

## 2 Vergaderingen organiseren en verslaan

Een belangrijke taak voor vrijwel iedere secretaresse is het notuleren van vergaderingen. De voorbereiding van dergelijke bijeenkomsten krijgt over het algemeen minder aandacht, hoewel die juist van essentieel belang kan zijn. Een goede secretaresse zal dan ook aan beide facetten evenveel aandacht schenken.

Een probleem is dat vergaderingen heel verschillend van aard kunnen zijn en dat (dus) ook aan de voorbereiding en de vastlegging uiteenlopende eisen zullen worden gesteld. Helaas kun je daarbij slechts zelden vertrouwen op de heersende gewoonten binnen een bedrijf of instelling. Of wil je graag dat ook jouw vergaderagenda's onduidelijk zijn en dat je notulen even slecht gelezen worden als die van je voorganger? Dat acties, opgenomen in die notulen, er moeilijk in terug te vinden zijn en dat (dus) het grootste deel van een vergadering gebruikt wordt met het bespreken van de vorige vergadering? Dat is natuurlijk niet de bedoeling.

Je gaat nu niet alleen leren hoe je een goed vergaderverslag maakt. Ook hoe je zo goed mogelijk inspeelt op diverse situaties en zelfs hoe je deze situaties kunt beïnvloeden, ga je nu leren en toepassen.

Dit brokje kennis en kunde is een belangrijk onderdeel van de kerntaak '*Voert taken rondom planning en organisatie uit*', zoals geformuleerd in het '*Kwalificatiedossier secretariële beroepen*' voor de secretaresse van niveau 3 en 4. In feite vormt het de basis voor het organiseren van allerlei evenementen (die later in dit boek aan de orde komen). Bovendien kun je wat je nu leert perfect trainen en toepassen bij grote