



De toegevoegde waarde van de assistant

Onderzoek wijst uit: **86%** van de leiders en managers kan zich dankzij een assistant focussen op dat wat écht belangrijk is in hun rol



40% van de managers ervaart stress als hun assistant er niet is

Woord vooraf

De wereld is sterk in beweging. Dit vraagt van bedrijven en organisaties dat zij zich snel kunnen aanpassen aan deze (veranderende) markt en hun omgeving. Het is dan ook essentieel dat leiders en managers zich kunnen focussen op dat wat noodzakelijk is en hun rol zo productief en effectief mogelijk kunnen invullen. Hoe onmisbaar is daarin de ondersteuning van een assistent? Dat heeft Secretary Plus onderzocht onder meer dan 500 leiders en managers.

Managers kunnen zich beter focussen

Wij deden onderzoek onder leiders en managers naar de toegevoegde waarde van hun assistent. Vragen die wij onder andere stelden waren: hoe zorgen assistants ervoor dat managers hun rol perfect kunnen uitvoeren? Wat is de bijdrage

van assistants aan de groei van een organisatie en welke werkzaamheden dragen leiders en managers vol vertrouwen over aan hun assistants? Vragen die in deze tijd misschien wel relevanter zijn dan ooit. Het overkoepelende antwoord ligt in de volgende uitkomst omsloten: 86 procent zegt dat zij zich in hun rol en baan beter kunnen focussen op dat wat écht belangrijk is. Zo zijn zij een stuk productiever en kunnen zij hun baan succesvoller uitvoeren dankzij hun assistent.

De juiste match

Ook zien wij dat een assistent steeds vaker inhoudelijk meedenkt en voor meer dan de helft van de managers een sparringpartner is. Voorwaarde is natuurlijk wel dat er een goede match is tussen de assistent, de manager én - niet te vergeten - de bedrijfscultuur, want assistants fungeren ook als een belangrijke brug tussen de leiders en managers en de rest van de organisatie. Ook daarover leest u alles in ons onderzoek.

53% van de managers ziet hun assistent als sparringpartner

Inhoudsopgave

01

De assistent als toe-gevoegde waarde voor leiders en managers P. 3



Interview

'Esther maakt mijn leven een stuk eenvoudiger' P. 8

02

De assistent als ultieme verbinder voor een organisatie P. 10

03

De assistent als sparringpartner P. 14

Interview

'Manita is mijn sparringpartner en denkt over alles mee' P. 18



04

De assistent als kracht op afstand P. 20

Interview

'Het is écht mogelijk om het werk ook op afstand goed te organiseren' P. 24

05

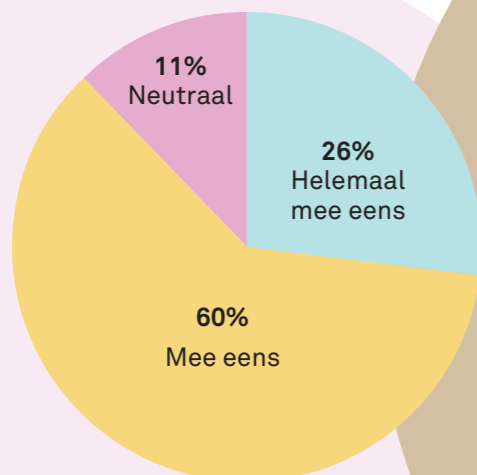
De belangrijkste uitkomsten van dit onderzoek P. 26

De assistant als toegevoegde waarde voor leiders en managers

Als manager of leider heb je de ruimte nodig om je rol perfect uit te kunnen voeren. In ons onderzoek zegt 86 procent van de leidinggevendenden productiever te zijn dankzij de professionele ondersteuning van een assistant. Zo kunnen zij zich focussen op hun rol en hun belangrijkste taken als manager.

Voor managers vervullen assistants steeds vaker de rol van sparring-partner, verbinder, oplosser en vertrouwenspersoon. Het zijn ambitieuze, goed opgeleide professionals die alert zijn, proactief handelen en hun manager altijd nét een stapje voor willen zijn. Voor de manager speelt de assistant dan ook een cruciale rol. Uit ons onderzoek blijkt dat voor meer dan de helft van de leiders en managers (55 procent) assistants een belangrijke voorwaarde zijn om goed te kunnen functioneren. Ze stellen hen in staat om zich te kunnen focussen en datgene te doen waar ze goed in zijn. Maurice Lenferink, hoofd Concerntaken van de Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond, beaamt dat: "Mijn assistant neemt veel ruis weg, waardoor ik mij kan concentreren op mijn werk. Dat maakt mijn werkdagen een stuk productiever."

Mijn assistent zorgt ervoor dat ik mij kan focussen op dat wat belangrijk is voor mijn rol



„**Samen één team**“



Productiever werken

Net als Maurice Lenferink is 86 procent van de leiders en managers elke dag weer blij met de ondersteuning van hun assistant. Het zorgt ervoor dat ze productiever zijn in het uitvoeren van hun werk. Iets minder dan de helft (47 procent) geeft zelfs aan dat hun werkdag 'echt een héél stuk minder' productief is als hun assistant er niet is. Vier op de tien managers ervaart bij afwezigheid van hun assistant dan ook veel meer stress.

86%

van de leiders en managers is productiever dankzij hun assistant

Managers in hun kracht

Met andere woorden: als alles aan de 'achterkant' goed geregeld is, komt een leider volledig in zijn of haar kracht te staan. Als een manager een slechte dag heeft, is een assistant zelfs in staat dat voor de organisatie en klanten te verbloemen, zegt 38 procent. Hoe dat komt? We vroegen managers om de belangrijkste drie competenties van hun assistant te rangschikken. De meeste managers vinden het belangrijk dat een assistant rust en overzicht creëert (34 procent). Andere eigenschappen van een assistant die managers in hun top 3 plaatsen zijn: communicatieve vaardigheden (34%), proactiviteit (33%), efficiënt en effectief werken, (32%), oplossingsgerichtheid (32%) en flexibiliteit (24%). ▶

Inspelen op verschillende behoeften van managers

De professionele ondersteuning van een assistent reikt veel verder dan agendabeheer en administratie. Een assistent heeft vaak een spilfunctie binnen een bedrijf en legt de verbinding tussen de manager en de organisatie (pagina 10). Assistenten zijn ook vaak een belangrijke sparringpartner (pagina 14). Naast iemand die inhoudelijk meedenkt, groeit onder leiders en managers ook de behoefte aan assistents met een specialisme, zoals HR of finance. Verder zien we dat steeds meer assistents een leidinggevende rol bekleden: ze managen een secretariaat of leiden een team van ondersteuners.

55%

van de leiders en managers ziet een assistent als belangrijke voorwaarde om goed te functioneren

Wat zijn de belangrijkste eigenschappen van een goede assistent?



Een team dat elkaar vertrouwt

Een assistent en een manager zijn een geoliede machine, maar vooral ook: een team dat elkaar vertrouwt. Op die manier zijn ze nog succesvoller. Bijna de helft (47%) van de managers deelt veel vertrouwelijke informatie met hun assistent, zowel professioneel als privé. Ook dat onderstreept manager Maurice Lenferink. Hij heeft ook op persoonlijk vlak een goede band met zijn assistent. 'Het is belangrijk dat zij mij begrijpt en mij goed kan lezen. Dat geeft vertrouwen.' Dit zien we ook terug in ons onderzoek: 36 procent zegt dat ze hun assistent vaak werk toevertrouwen, dat ze eigenlijk zelf zouden moeten doen. Dat benadrukt het vertrouwen dat managers hebben in de kwaliteiten van hun assistent.

De werkdag van leiders en managers is productiever dankzij een assistent

Persoonlijke aandacht

Ondanks al deze verschillende rollen zal de gemene deler altijd de kracht van persoonlijke aandacht zijn. Leiders (49 procent) worden daarbij vaak positief verrast door hun assistent, zowel op persoonlijk als op zakelijk vlak. ●



1/3 van de leiders en managers vertrouwt een assistent werk toe dat hij of zij eigenlijk zelf zou moeten doen



‘Esther maakt mijn leven een stuk eenvoudiger’

Esther de Klerck is in haar rol van executive assistant de rechterhand van Maurice Lenferink, hoofd Concerntaken van de Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond. Een samenwerking die middenin de coronacrisis van start ging. Soms moet Maurice halsoverkop naar een meeting met burgemeester Aboutaleb, voorzitter van de Veiligheidsregio of naar de crisistaf. Maurice: “Esther zorgt dat alle dossiers op orde zijn en ik goed voorbereid de vergaderzaal in kan stappen.”

ESTHER (assistent): “Ik probeer het leven van Maurice zo makkelijk mogelijk te maken. Zijn agenda is leidend en ik moet ervoor zorgen dat alles klopt. Ik probeer problemen altijd een stap voor te zijn en let erop dat hij ruimte krijgt om tussendoor adem te halen. En als het nodig is, zorg ik dat er lunch of koffie klaarstaat. Het zijn vaak de kleine dingen die je moet aanvoelen om het werk zo prettig mogelijk te maken.”

“Maurice moet blind op mij kunnen vertrouwen”

De vrijheid om te ontzorgen

“Als ik de vrijheid krijg om de perfecte ondersteuning te bieden, ben ik op mijn best. Gelukkig krijg ik die vrijheid binnen de Veiligheidsregio. Er wordt van je verwacht dat je dingen zelf oppakt. Dat past bij hoe ik werk. Ik heb geen draaiboek nodig: als mensen mij duidelijk uitleggen hoe iets werkt en wat er moet gebeuren, ga ik er mee aan de slag. Ik voel snel aan hoe de sfeer is binnen een organisatie. Ook ben ik niet gevoelig voor stress. Gelukkig, want in deze functie zit ik dichtbij het vuur. Daarom kunnen

dagen, zeker in tijden van corona, hectisch verlopen.”

Goede vertrouwensband

“Maurice en ik konden het meteen goed vinden. Maurice is spontaan en houdt van een grapje. Dat kan ik goed hebben. Als leidinggevende is Maurice ontspannen en toegankelijk. We nemen allebei geen blad voor de mond, waardoor het gemakkelijk is om dingen bespreekbaar te maken. Maurice vertrouwt mij volledig, waardoor ik goed kan functioneren.”

Een team, ook op afstand

“In de afgelopen jaren is in ons werk door de digitalisering veel veranderd. Het voordeel is dat we hierdoor juist in deze tijd de omschakeling naar thuiswerken goed en snel konden maken. Vroeger ging een directeur met een stapel papier de deur uit en rende je met printjes achter hem aan, nu gaat alles via iBabs: een tool waarin je alle meetings en vergaderstukken kunt zetten. Ook mailen en appen Maurice en ik veel met elkaar of we hebben telefonisch contact. Het werk gaat op afstand dus gewoon door. Je hoeft niet per se fysiek bij elkaar te zijn om goed te kunnen samenwerken. Een voorwaarde is wel dat jouw leidinggevende er altijd blind op kan vertrouwen dat jij alles goed regelt.”



MAURICE (manager): “Sinds kort is Esther mijn assistent en, het bevalt super. We hebben een klik. Esther is vrolijk, heeft gevoel voor humor en kan goed doorpakken. In mijn rol ben ik verantwoordelijk voor de afdelingen Communicatie, Bestuurlijk-Juridische Zaken, Informatiemanagement en Projecten. Ook ben ik de Chief Information Officer van de veiligheidsregio. Esther begrijpt precies wat ik nodig heb en helpt mij om mijn rol goed uit te kunnen voeren. Soms ben ik erg direct en recht voor zijn raap en daar moet je wel tegen kunnen. Esther geeft mij dan gewoon een koekje van eigen deeg. Dat ze tegen een stootje kan, is in mijn werkomgeving erg belangrijk.”

Volledig kunnen vertrouwen op assistent

“Ik werk in een operationele organisatie die door de politiek-bestuurlijke werkelijkheid wordt gedomineerd. Als ik bijvoorbeeld directiepijket heb, moet ik soms snel beslissingen nemen. Dan is het cruciaal dat je een assistent hebt die snel schakelt en doortastend is. Esther kan goed anticiperen op onverwachte gebeurtenissen. Als één van de vijftien burgemeesters plotseling inbelt, schat ze de situatie snel in en verzamelt de juiste stukken, zodat ik deze burgemeester goed kan informeren. Er worden vaak beslissingen gemaakt die grote juridische implicaties hebben. Het is fijn dat ik er volledig op kan vertrouwen dat Esther de agenda meteen omgooit en anticipeert op dat wat er moet gebeuren en ervoor zorgt dat alles goed komt.”

Ruis wegnemen

“Ik geef Esther alle ruimte om in mijn agenda te kijken en vind het belangrijk dat ze meeleest en dingen zelf afhandelt. Soms zijn vergaderdagen zo strak gepland, dat ze mij erop wijst dat ik nog even naar een mailtje moet kijken, omdat er nog iets moet worden afgehandeld. Esther neemt veel ruis weg, zodat ik me kan concentreren op mijn werk. Dat maakt het leven een stuk eenvoudiger.”

“Ze schat de situatie snel in”

Mijn hart gestolen

“Ik denk dat Esther op haar werk helemaal op haar plek is. Ze kan goed overweg met de collega's op de werkvloer en heeft snel een plek veroverd in ons team van directiesecretaresse. Hier speelt Esther een positieve rol en is ze niet bang om dingen te benoemen. Esther heeft dus niet alleen mijn hart gestolen, maar ook dat van anderen.”

De assistant als ultieme verbinder voor een organisatie

Klanten en relaties van een organisatie voelen graag de betrokkenheid van directie en management. Een manager heeft daarin een belangrijk aandeel, maar zeker ook hun assistant. Dat zegt bijna zeventig procent van de leiders in ons onderzoek. Ook zijn assistants een waardevolle en belangrijke schakel tussen managers en hun medewerkers.

Aan één woord genoeg



Als een klant weet dat je oprecht betrokken bent, maak je als manager of leider het verschil. In dat opzicht is een assistant onmisbaar voor het binden van contacten aan een organisatie en het opbouwen van een goede relatie met klanten, zegt 67 procent van de leiders en managers die ondersteuning krijgt van een assistant.

De brug tussen manager en werkvloer

Naast dat externe visitekaartje slaan assistants intern een brug tussen managers en de rest van een organisatie. Ze zijn een vooruitgeschoven post van de manager en hebben een feilloze antenne voor alles wat er leeft op de werkvloer. Zo zijn ze volgens zestig procent van de managers in hoge mate bepalend voor de bedrijfscultuur. Volgens zeven op de tien managers zorgt een assistant op deze manier ook voor een prettige sfeer op de werkvloer.

2/3

van de managers vindt hun assistant belangrijk bij het onderhouden van een goede relatie met klanten

Samen bijdragen aan bedrijfsdoelstellingen

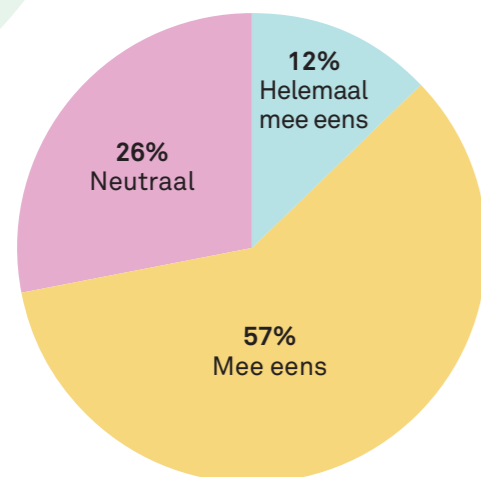
In de rol van verbinder zijn assistants een belangrijke factor die sterk bijdraagt aan de doelstellingen van de hele organisatie en zorgen ze intern als ultiem bindmiddel voor vertrouwen. De stille kracht achter een succesvolle organisatie dus. Mariëlle Krouwel, Director Marketing & Communications van PwC (Pricewater-houseCoopers) verwoordt het zo: "Mijn assistant en ik trekken als één team op, houden elkaar scherp en versterken elkaar. Zo kun je ook echt samen processen in beweging krijgen binnen een organisatie." ▶



Assistants dragen sterk bij aan de doelstellingen van de hele organisaties

Toegang tot waardevolle informatie

Mijn assistent zorgt voor een prettige sfeer op de werkvloer

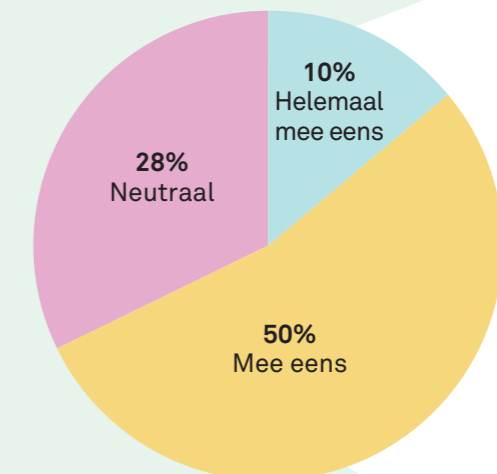


De leiders uit ons onderzoek onderstrepen dat. Volgens vier op de tien (41 procent) managers is een assistent dé verbindende factor tussen hen en het team. Een assistent fungeert vaak als de oren en ogen van de organisatie en weet hoe de hazen lopen, wat een manager kan helpen bij het nemen van belangrijke besluiten of het realiseren van bedrijfsdoelstellingen. Verder zien we dat de rol van verbinder en vertrouwenspersoon toeneemt naarmate een assistent langer voor een manager werkt. Daarmee is een ondersteuner een vast baken op wie collega's altijd een beroep kunnen doen. Ruim één op de vijf (21 procent) van de managers en leidinggevendenden denkt zelfs dat mensen in de organisatie hun assistent beter kennen dan henzelf. ●

21%

van de managers en leidinggevendenden denkt dat mensen in de organisatie hun assistent beter kennen dan henzelf

Mijn assistent is belangrijk voor de interne cultuur in de organisatie



Ook in tijdens van crisis beter verbonden

De verbindende rol van assistants wordt tijdens een crisis of in stresssituaties extra onderstreept, zeggen de ondervraagde leiders in ons onderzoek. Dergelijke situaties vragen veel van bedrijven en managers en zij moeten snel anticiperen en tegelijkertijd in verbinding blijven met hun werknemers. En soms, zoals tijdens corona, zelfs een fysieke afstand zien te overbruggen.

40%

van de managers waren, dankzij hun assistent, beter verbonden met hun collega's als zij op afstand werkten

36%

van de assistants was tijdens de corona lockdown nóg belangrijker dan daarvoor

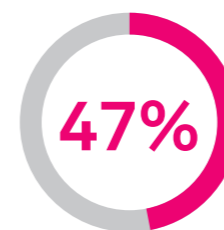
49%

van de assistants speelde in deze crisissituatie een belangrijke rol bij het blijven organiseren van teamactiviteiten



De assistant als sparringpartner

Soms is het fijn als een assistant inhoudelijk meedenkt en strategisch advies geeft. Bij veel leiders en managers uit ons onderzoek is deze behoefte sterk aanwezig. Bijna drie op de vijf (58 procent) zien hun assistant niet alleen als uitvoerder of ondersteuner, maar ook als een belangrijke sparringpartner.



van de managers zegt dat een assistant hen helpt bij belangrijke beslissingen

Blind vertrouwen

1/3

van de assistants beïnvloedt het besluitvormingsproces binnen een organisatie

Meer behoefte aan een sparringpartner

We zien dat de verwachtingen en de behoeften die managers hebben ten aanzien van de rol van de assistent verandert naar iemand die inhoudelijk meedenkt en proactief is. Ook zien we dat assistants zich vaker specialiseren, omdat organisaties steeds vaker werken in multidisciplinaire teams waarin ieder zijn eigen specialisme inbrengt en verantwoordelijkheden heeft. Bijvoorbeeld op het gebied van HR, finance of marketing. Niet voor niks geeft 55 procent in ons onderzoek aan dat een assistant een belangrijke sparringpartner is. Mariëlle Krouwel, Director Marketing & Communications van PwC (PricewaterhouseCoopers) bevestigt dat: "Mijn assistant heeft in mijn MT een volwaardige rol en praat en denkt over alles mee. Ze adviseert mij over diverse onderwerpen die tijdens de transitie waarin we zitten langskomen." ▶



Samen succesvol



Een belangrijke stem binnen organisaties

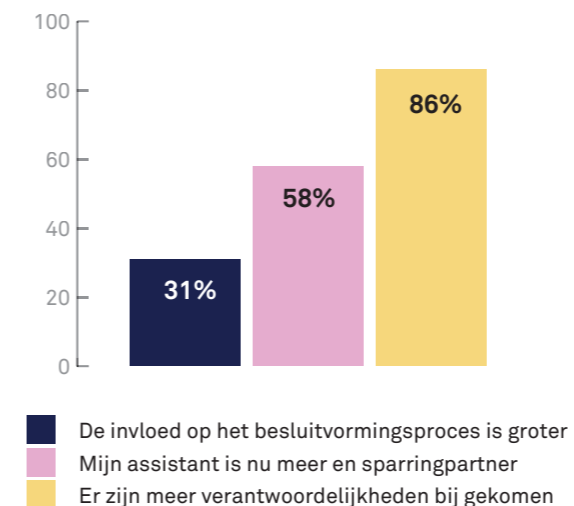
Managers vragen regelmatig naar de mening van hun assistants over onderwerpen en laten zich ook graag door hen adviseren. Assistants zorgen er bovendien voor dat managers over de juiste stukken beschikken om de juiste besluiten te nemen. Dat vraagt inzicht en kennis van zaken. 47 procent van de ondervraagde managers bevestigt dat een

assistent hen helpt bij het maken van belangrijke beslissingen en tweederde ziet een assistent als hun rechterhand. In relaties met klanten is een assistent bovendien een noodlijn voor dringende problemen, zegt 55 procent. Zij hebben zo een belangrijke stem binnen organisaties.

Een duurzame relatie

Al deze uitkomsten illustreren opnieuw hoe belangrijk de vertrouwensband tussen een manager en een assistent is. Een relatie die zich verdiept in de loop der jaren, blijkt uit ons onderzoek - en daarmee neemt ook de invloed van een assistent binnen een organisatie toe. We stelden managers de vraag: hoe is de rol van jouw assistent veranderd? De invloed op het besluitvormingsproces is groter (zegt 31 procent), mijn assistent is nu meer een sparringpartner (zegt 58 procent) en er zijn meer verantwoordelijkheden bij gekomen (zegt 86 procent).

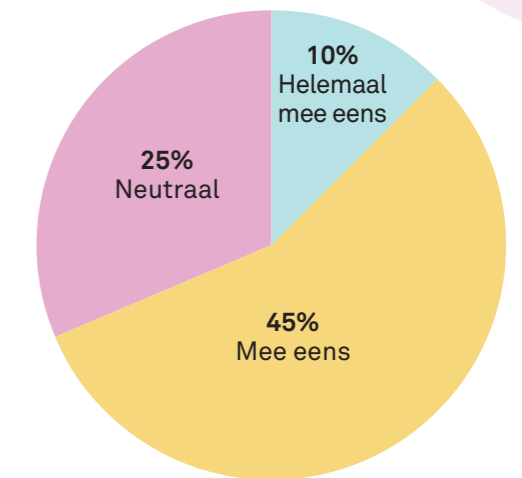
Hoe verandert de rol van een assistent volgens managers naarmate deze langer voor hen werkt?



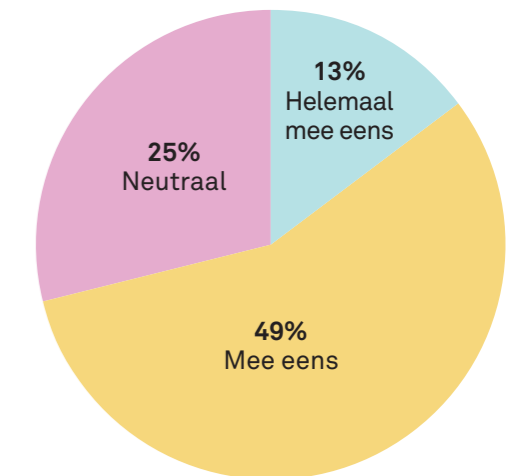
Opleiding en ontwikkeling

Het feit dat 73 procent aandacht besteedt aan de professionele ontwikkeling van een assistent, bijvoorbeeld in het aanbieden van trainingen en opleiding, bevestigt deze waardevolle relatie nog eens extra. In een tijd van snelle veranderingen vinden leiders het bovendien belangrijk om in de toekomstbestendigheid en persoonlijke ontwikkeling van hun assistants te investeren. We zien dat managers hiervoor vaak gebruik maken van onze workshops en competentietrainingen (o.a. op het gebied van communicatie, taalvaardigheid, leidinggeven). Het resultaat zijn assistants die blijvend effectief en efficiënt zijn en een optimistische kijk houden om de organisatie verder te helpen. ●

Mijn assistent is voor mij een sparringpartner



Mijn assistent is mijn rechterhand



Support op het hoogste niveau

Interview

‘Manita is mijn sparringspartner en denkt over alles mee’

In haar rol van Executive Assistant is Manita Bijl de rechterhand van Mariëlle Krouwel, Director Marketing & Communications van PwC (PricewaterhouseCoopers) in Amsterdam. Samen bouwden zij in vier maanden tijd een vertrouwensband op. Niet alleen professioneel, maar óók op persoonlijk vlak kunnen zij met elkaar lezen en schrijven. Dat maakt hun relatie gelijkwaardig. Mariëlle: ‘Samen kunnen we veranderingen binnen de organisatie voor elkaar krijgen.’

MANITA (assistant): “Bij elke stap die Mariëlle zet, probeer ik haar zo goed mogelijk te ondersteunen. Sterker nog, het liefst ben ik haar een stap voor. Ik werk sinds augustus 2019 als Executive Assistant bij PwC. Ik werk daar samen met een Finance Director voor PwC Europe en sinds 1 juni 2020 werk ik ook met Mariëlle samen. Ik ben gevormd in mijn rol als assistent, toen ik in 2016 aan de slag ging bij General Atlantic, een equity firm in Londen. Ik leerde er veel verantwoordelijkheid te dragen, proactief te zijn en als rechterhand van de manager te opereren. Een goede leerschool, waaraan ik nog steeds veel heb.”

“Ik zorg dat ik Mariëlle altijd een stap voor ben”

Support op hoog niveau

“Dezelfde hoge standaard pas ik ook in deze functie toe. Naarmate ik meer vrijheid en vertrouwen krijg, kan ik mijn werk beter doen. Als je zo intensief met elkaar samenwerkt, is zo'n vertrouwensband belangrijk. Deze goede werkrelatie bouwden we

al in een korte tijd op. Mariëlle heeft een grote klus te doen en geeft binnen PwC leiding aan een veranderproces. Als haar assistent krijg ik veel ruimte om mij te ontwikkelen en word ik betrokken bij diverse zaken: van HR tot marketing en sponsorships. Uitdagend, vind ik dat.

Dezelfde mentaliteit

Het helpt dat Mariëlle en ik over veel dingen hetzelfde denken. We hebben dezelfde mentaliteit: ook als het over persoonlijke dingen gaat of over hoe we in het leven staan. Dat zorgt ervoor dat alles in balans blijft. Dat is fijn, want het werk kan soms erg druk en chaotisch zijn.”

Allergisch voor voorspelbaarheid

“Nu ik hier een tijdje werk, weet ik inmiddels hoe de hazen lopen. Door op mensen af te stappen en vragen te stellen, vind je vanzelf je weg en leer je de organisatie snel kennen. Dat is nodig, want elke dag is hier anders en nooit voorspelbaar. Die dynamiek past bij mij. Ik voel me als een vis in het water. Voor een kantoorbaan waarbij alles vastligt, ben ik allergisch. Ik vind het prettig om verantwoordelijkheid te nemen en los dingen graag op. Nog voordat het me wordt gevraagd.”



MARIËLLE (manager):

“Mijn baan is hectisch. Deadlines voeren de boventoon en dagen verlopen onvoorspelbaar. Gelukkig leidt Manita mijn werkleven in goede banen. Ze durft het voortouw te nemen, beslist hoe we iets aanpakken en maakt dingen bespreekbaar. Ik sta voor de uitdaging om verschillende afdelingen samen te voegen. Zo'n zestig medewerkers moeten straks als één team gaan opereren. De afdeling Marketing & Communicatie houdt zich onder meer bezig met onze merkpositionering, woordvoering en PR, sponsoring, marketing en relatie-management en events. Er gebeurt dus op allerlei gebieden van alles tegelijk. Daar komen allerlei vraagstukken bij kijken, waar ik mij samen met Manita over buig. Dat is prettig. Als je als manager alles zelf wilt doen, wordt het snel een chaos.”

Prettige chaos

“Manita vindt het, net als ik, leuk om in een dynamische werkomgeving te werken. Als assistent moet je nuchter zijn, het hoofd koel houden en kunnen relativeren. Manita kan dat. Ze laat zich niet snel wegblazen. Het is prettig dat ze haar verantwoordelijkheid neemt en dingen regelt, zonder dat ik hieraan woorden vuil hoeft te maken. Op erg drukke dagen neemt zij vaak het voortouw en vraagt: Wat willen we vandaag bereiken? Hoe gaan we dat aanpakken? Ze filtert voor mij alle chats, mailtjes en telefoontjes. Zo ontstaat er geen ruis en kan ik mij focussen. En als

ik na alle drukte even stoom wil afblazen op de sportschool zorgt zij ervoor dat dit ook echt lukt.”

“Manita is voor mij een echte sparringspartner en we zijn gelijkwaardig”

Een volwaardige rol in het MT

“Manita is voor mij echt een sparringspartner. Zij heeft in mijn MT een volwaardige rol en praat en denkt over alles mee. Manita adviseert me over allerlei dingen die horen bij de transitie waarin we zitten, zoals over HR-gerelateerde zaken of over de manier waarop het MT in zijn nieuwe vorm functioneert. We trekken als één team op, houden elkaar scherp en versterken elkaar. Zo kunnen we samen ook echt dingen in beweging krijgen.”

Samen optrekken in dezelfde wedstrijd

“Manita en ik bouwden snel een vertrouwensband op. Voor mijn gevoel ken ik haar al veel langer. We delen veel met elkaar, ook over ons persoonlijke leven. Als je van elkaar weet wat de ander beweegt, begrijp je elkaar beter. Openheid speelt in onze relatie dan ook een grote rol. Manita en ik zitten hetzelfde in de wedstrijd. We weten van elkaar hoe we in het werk en in het echte leven staan. Dat maakt onze relatie ook zo gelijkwaardig.”

De assistant als kracht op afstand

Naast de fysieke assistant ontstaat er een toenemende vraag naar de rol van virtual assistant. Een ondersteuner die op afstand support en de werkzaamheden verzorgt vanuit huis of een eigen kantoor.

Door de technologische ontwikkelingen kunnen assistants hun leiders en managers ook op andere manieren ondersteunen. Deze ontwikkelingen maken het bijvoorbeeld mogelijk dat een assistant zijn of haar manager ook op afstand kan ondersteunen. Met behulp van digitale tools kunnen er documenten snel gedeeld worden of kan er even snel virtueel contact zijn. We zien ook dat het vak evolueert en dat er nieuwe rollen ontstaan die aansluiten op deze ontwikkelingen en de behoeften die bij organisaties ontstaan.



Ook op afstand ervaren managers hun assistant als een verbinder

83%

van de managers vond snel een goede draai in werken op afstand met hun assistant



Veel start-ups hebben behoefte aan support op afstand

Zo komt het bijvoorbeeld steeds vaker voor dat bedrijven kiezen voor ondersteunende diensten op afstand. Vooral bij kleine bedrijven, bedrijven gedreven door technologie of start-ups is er meer behoefte aan een assistant die flexibel inzetbaar is. Zij maken dan ook steeds vaker gebruik van een assistant die hen op afstand ondersteunt. Op het niveau van de bedrijfstop zien we dat de voorkeur blijft uitgaan naar fysieke ondersteuning, waar het wel mogelijk is dat deze virtuele assistant op afstand support biedt. Het is maar net waar een organisatie behoefte aan heeft.

Een goede relatie op afstand

Als het bij de organisatie past kan de werkrelatie met een assistant op afstand net zo goed en effectief zijn als die met een assistant op kantoor. Paul Veger, CEO van softwarebedrijf Decos, kan daarover meepraten. Hij maakt al jaren gebruik van een virtual assistant. "Ons bedrijf heeft een sterke focus op nieuwe technologieën. Daar past een assistant op afstand goed bij. Ondanks die fysieke afstand hebben we aan een half woord genoeg." ▶

Een assistent op afstand kan net zo effectief en ondersteunend zijn



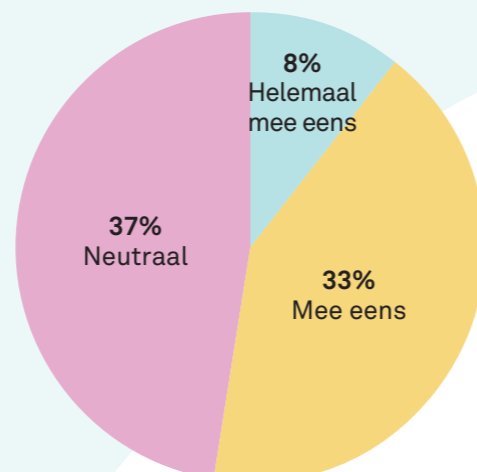
Een nieuwe werkelijkheid

Tijdens de coronacrisis werden we geconfronteerd met een nieuwe werkelijkheid, namelijk het werken op afstand. Ook in veel organisaties werd dit voor veel assistants van de ene op de andere dag werkelijkheid. Managers en assistants moesten wennen aan een nieuwe manier van samenwerking.

Samenwerken vanuit thuis

Driekwart van de managers en leiders heeft in die periode meer thuis gewerkt dan gebruikelijk. Dat vroeg niet alleen veel van hen, maar ook van de competenties en het aanpassingsvermogen van hun assistants. Toch zegt 83 procent van de managers dat ze daarin samen met hun assistent snel een goede draai vonden. Sterker nog, de fysieke afstand heeft geen negatieve invloed gehad op de samenwerking en het onderlinge contact, stelt de helft. ●

Door mijn assistent blijf ik tijdens de coronacrisis beter in contact/verbonden met mijn collega's



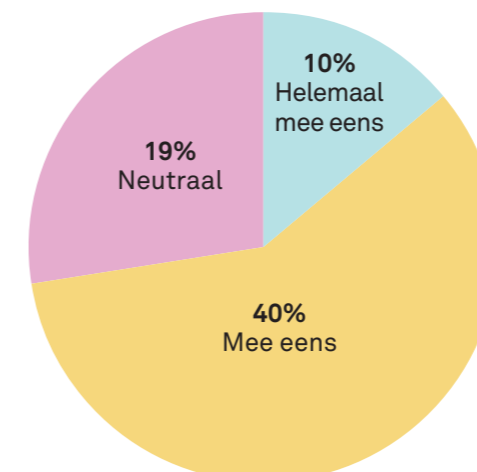
Verbonden op afstand dankzij een assistent

Zelfs op afstand blijven assistants voor organisaties een verbindende spin in het web, blijkt uit ons onderzoek. Veel managers merkten dat tijdens de lockdown extra sterk. Vier op de tien geeft aan dat zij in die tijd dankzij hun assistent beter

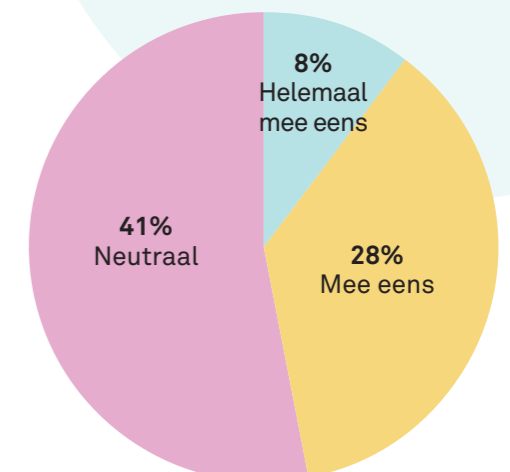
verbonden waren met hun collega's. Het blijven organiseren en aanjagen van teamactiviteiten is daar een belangrijk onderdeel van, zegt de helft. De meeste leiders en managers zijn zich hierdoor nog bewuster van de noodzaak van een goede assistent: 36 procent ervaaarde dat sterker dan ooit tevoren. ●



In coronatijd heb ik net zoveel contact met mijn assistent als gebruikelijk



Mijn assistent was tijdens de lockdown nog belangrijker dan daarvoor



‘Het is écht mogelijk om het werk ook op afstand goed te organiseren’

Olga van den Bos is al bijna drie jaar de virtual assistant van Paul Veger, CEO van softwarebedrijf Decos. Paul werkt in Noordwijk en is veel onderweg, Olga werkt vanuit huis en soms vanaf een externe locatie in Amersfoort. Ze zien elkaar maar één keer per jaar in levende lijve. De rest van het jaar werken ze volledig digitaal met elkaar samen. Paul: “Je moet elkaar durven vertrouwen en samen écht voor deze manier van werken gaan.”

OLGA (assistant): “Toen drie jaar geleden onze oudste werd geboren, kreeg ik de kans om op afstand voor Decos te werken. Zo kon ik mijn werk en de zorg voor mijn kinderen met elkaar combineren. In de opstartfase hadden Paul en ik veel telefonisch contact om onze neuzen dezelfde richting op te krijgen. Onze werkrelatie was vanaf het begin meteen goed. Paul gaf mij veel vertrouwen en heeft een warme persoonlijkheid, maar hij is óók duidelijk over wat hij van me verwacht. Hierdoor verloopt onze samenwerking goed en hoeft onze communicatie niet altijd intensief te zijn.”

“Werken op afstand is helemaal niet onpersoonlijk”

Pingpongen in je hoofd

“Ik werk ongeveer acht uur per week voor Paul. Mijn werkweek is divers. Het enige wat constant is, is een vast moment op zondag. Dan kijk ik of alle afspraken doorgaan, alle locaties kloppen, er een parkeerplaats is geregeld en alle tijdstippen aansluiten: is er voldoende tijd om te lunchen en om van A naar B te komen? Ik kijk hoe druk mijn week is, waar Paul extra hulp nodig heeft en wat de lopende zaken zijn. Paul kan erop vertrouwen dat alles goed wordt geregeld.

Zo ontstaat er geen ruis in zijn hoofd en kan hij zich concentreren op zijn onderneming.”

Extra flexibel zijn

“Als de week is begonnen, check ik verschillende keren per dag de mail en kijk of er nog urgente zaken zijn. Soms doe ik dat 's ochtends om zes uur al, een andere keer is dat 's avonds laat. Dat is een voordeel van op afstand werken: je bent minder gebonden aan kantoor tijden. Paul en ik houden via de app of telefoon contact: soms dagelijks of een paar keer per week. We hebben elkaar in de afgelopen drie jaar twee keer echt ontmoet. De eerste keer spraken we af op kantoor. Het was leuk om kennis te maken met mijn andere collega's en om het bedrijf te zien dat Paul heeft opgebouwd.”

Ook op afstand betrokken

“Werken op afstand klinkt misschien onpersoonlijk, maar je kunt net zo'n goede band met elkaar opbouwen als wanneer je elkaar dagelijks ziet. Paul is erg betrokken. Zoals vorig jaar, toen onze oudste behoorlijk ziek was. Toen liet hij via HR een grote beer bezorgen. We delen dus niet alleen dingen die met werk te maken hebben, maar ook over ons privéleven. Om goed samen te kunnen samenwerken, is een goede band en communicatie cruciaal, dat is de basis van vertrouwen.”



PAUL (manager):

“Ons bedrijf heeft een sterke focus op nieuwe technologieën en nieuwe en slimme vormen van samenwerking. Dat past bij de manier waarop Olga en ik met elkaar samenwerken. Ik ben CEO en mede-oprichter van het softwarebedrijf Decos en heb 165 mensen in dienst. Ik zie mezelf meer als een ondernemer dan een manager: ik hou de strategie en grote lijnen in het oog, maar de dagelijkse leiding laat ik het liefst aan anderen over.”

Elkaar leren kennen op afstand

“Olga en ik zijn drie jaar geleden gewoon aan het werk gegaan en hebben elkaar via telefoon en digitale middelen steeds beter leren kennen. Ik had iemand nodig die de hele week flexibel is, haar werkzaamheden zelf ordent en mijn agenda en e-mail beheert. Hiervoor heb ik geen assistent in vaste dienst nodig. Het was dan ook een bewuste keuze om deze praktische zaken uit te besteden aan een virtual assistant en dat is Olga op het lijf geschreven.”

Eén mail, één boodschap

“Olga en ik hebben aan een half woord genoeg. Wij hanteren de vuistregel: één mail, één boodschap. Zo kan ik dingen snel afvinken. Door dat zo af te bakken, geven we structuur aan de workflow. De uitzondering is de weekmail die ik op zondag van Olga krijg, waarin we bespreken hoe de week eruitziet. Zij gidt mij door de week, helpt me mijn gedachten te structureren, denkt met me mee en stelt oplossingen voor. Er gaat

van alles in mijn hoofd om en dan is het fijn als ik me niet druk hoeft te maken over hoe laat ik bij een afspraak moet zijn of waar ik moet parkeren.”

“Olga en ik hebben aan een half woord genoeg, ondanks de afstand”

Elkaar durven vertrouwen

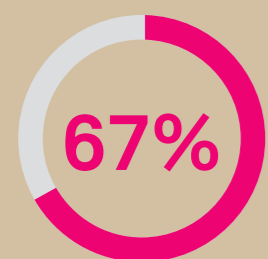
“Onze samenwerkingsvorm biedt veel continuïteit en het is echt goed mogelijk om het werk ook op afstand goed te organiseren. Ons bedrijf focust zich op volledig papierloos werken en we hebben met onze medewerkers in India al jaren de ervaring dat werken op afstand heel goed uitpakt. Het is dus niet per se nodig dat Olga op locatie is. We ontmoeten elkaar één keer per jaar fysiek, bijvoorbeeld voor een voortgangsgesprek. Dat is zinvol, omdat je iemand nog beter leert plaatsen en begrijpen. Je moet elkaar ook durven vertrouwen en samen écht voor deze manier van werken gaan. Door meteen voluit voor honderd procent op afstand te gaan werken, creëerden we duidelijkheid voor elkaar en legden we onszelf de verplichting op het in één keer goed te doen. En dat is goed gelukt.”

De belangrijkste uitkomsten van ons onderzoek

Dit zeggen leiders en managers over de toegevoegde waarde van hun assistent

De toegevoegde waarde voor een manager

- **86%** is productiever dankzij hun assistent
- Voor **47%** is de werkdag zelfs een 'héél stuk minder' productief als hun assistent er niet is
- Een assistent is in staat om een slechte dag van een manager voor de rest van de organisatie of klanten te verbloemen, zegt **38%**
- **55%** ziet hun assistent als een belangrijke voorwaarde om goed te kunnen functioneren
- **40%** zegt de afwezigheid van een assistent zorgt voor meer stress



geeft aan dat een assistent ook een belangrijke rol speelt bij het beheren van hun persoonlijke agenda

76%

vindt dat door ontwikkelingen op technologisch en digitaal gebied een assistent nog meer taken uit handen kan nemen dan vroeger

86%

geeft aan dat hun assistent steeds meer verantwoordelijkheden heeft gekregen

73%

vindt aandacht geven aan en mogelijkheden bieden voor professionele ontwikkeling van een assistent belangrijk bijvoorbeeld door het aanbieden van trainingen en opleiding

De managers en leidinggevenden stellen in ons onderzoek dat een assistent

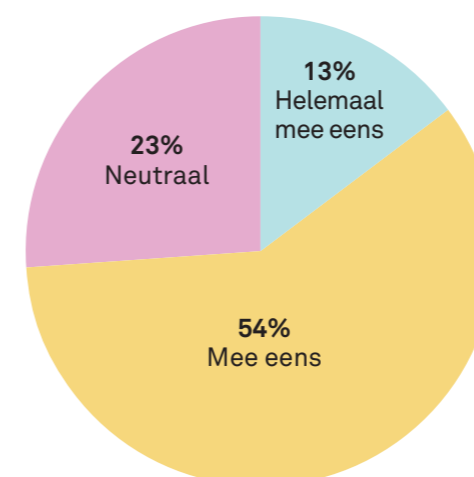
- zeer belangrijk is voor de relatie met klanten (**67%**)
- in hoge mate bepalend is voor de cultuur binnen de organisatie (**60%**)
- helpt bij belangrijke beslissingen (**47%**)
- vaak inhoudelijk en strategisch meedenkt in de rol van sparringspartner (**55%**)
- hun rechterhand is (**61%**)
- een noodlijn is voor dringende problemen (**55%**)
- het besluitvormingsproces in een organisatie beïnvloedt (**47%**)

Wat zijn de ondersteunende taken van een assistent volgens leiders en managers?

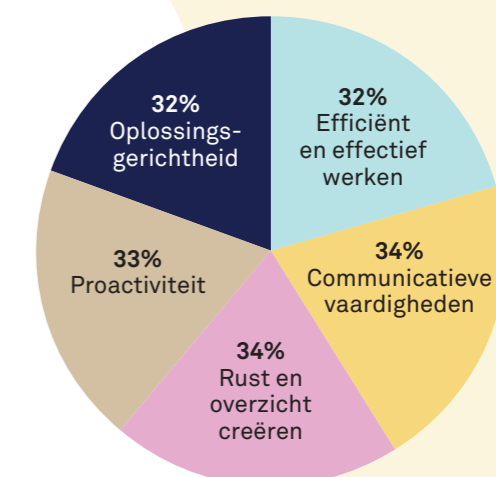


49% zegt: mijn assistent weet mij keer op keer positief te verrassen

Mijn assistent is belangrijk voor de relatie met mijn klanten.



De 5 belangrijkste competenties van een goede assistent





Secretary Plus

P.J. Oudweg 61
Postbus 1 1300 AA Almere

T +31 (0)36 - 529 90 80
E info@secretary-plus.nl

De stille kracht
achter een
succesvolle organisatie

