



De toegevoegde waarde

van de assistant

Een onderzoek van Secretary Plus onder 500 leiders en managers naar de rol en toegevoegde waarde van assistants.



# 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 dat zij hun rol zo productief en effectief mogelijk kunnen invullen. Hoe onmisbaar is daarin de ondersteuning van een assistant? 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 assistant. 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 van de leiders en de managers zeggen 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 assistant.

## De juiste match

Ook zien wij dat een assistant 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 assistant, 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.



86%

van de leiders en managers  
zegt dankzij een assistant te  
kunnen **focussen** op dat wat  
écht **belangrijk** is in hun rol

# Inhoudsopgave



6

**01** De assistant als  
toegevoegde waarde

8

Een winnend duo: CEO Fleur en  
executive assistant Janet

10

**02** De assistant als ultieme  
verbinder binnen een organisatie

14

Verbinden met **effect**:  
de rol van een assistant

16

De assistant als  
sparringpartner **03**

20

De assistant als sparringpartner:  
**een onmisbare schakel in**  
succesvol leiderschap

22

De assistant van  
vandaag en morgen **04**

26

Als assistant zal je altijd de  
*steunpilaar* van je manager blijven

28

**05** De belangrijkste uitkomsten  
van ons onderzoek





Let's get inspired!

 + secretary plus



# 01 De assistant als toegevoegde waarde

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 sparringpartner, 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. Fleur Klijnsmit, CEO RGF Staffing the Netherlands, beaamt dit: “Voor mij is de toegevoegde waarde van een assistant dat ik zaken kan loslaten omdat ik weet dat mijn assistant er aan denkt. Zo kan ik mij als CEO concentreren op het dagelijkse bestuur van de organisatie.”

## Minder stress ervaren

Net als Fleur Klijnsmit is 86% 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%) geeft zelfs aan dat een 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.

“De werkdag van *leiders en managers* is productiever dankzij een 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. Managers vinden het daarom het belangrijkste dat een assistant rust en overzicht creëert (34 procent). Eigenschappen van een assistant die managers in hun top 3 van belangrijkste competenties rangschikken 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. Assistenten zijn ook vaak een belangrijke sparringpartner. Naast iemand die inhoudelijk meedenkt, groeit onder leiders en managers ook de behoefte aan assistenten met een specialisme, zoals HR of finance. Verder zien we dat steeds meer assistenten een leidinggevende rol bekleden: ze managen een secretariaat of leiden een team van ondersteuners.

### 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. Janet, executive assistent van Fleur Klijnsmit, sluit zich hierbij aan: “Door de open communicatie van Fleur

en het feit dat ze me betreft bij veel verschillende onderwerpen ben ik goed in staat in te spelen op situaties en te anticiperen. En dat maakt mijn job ook leuk.” 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.

**Eén derde van de leiders en managers vertrouwt een assistent werk toe dat hij of zij eigenlijk zelf zou moeten doen.**

### Persoonlijke aandacht

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



**55% van de leiders en**

**managers ziet een assistent**

**als belangrijke voorwaarde**

**om goed te functioneren.**



## Een winnend duo: CEO Fleur en executive assistant Janet

In april 2022 verwelkomde RGF Staffing the Netherlands een nieuwe CEO, Fleur Klijnsmit (rechts op de foto). Ze werd gekoppeld aan executive assistant Janet van Angelbeek (links op de foto), daarentegen al vele jaren werkzaam bij RGF the Netherlands. Ondanks de korte samenwerking voelt het voor hen beiden of hun partnerschap al jaren bestaat. Wat zijn de succesfactoren in hun samenwerking?

### Vertrouwen als basis van een goede samenwerking

**Fleur:** “Een samenwerking tussen een assistent en een manager heeft meestal wat tijd nodig om te groeien. In ons geval hadden we weinig tijd nodig. Dat heeft enerzijds te maken met het feit dat Janet de organisatie al heel goed kent maar ook omdat we beiden werken vanuit een basis van vertrouwen, een eerlijke en open verstandhouding en een gedeelde can-do mentaliteit. Het feit dat Janet al veel ervaring had, zowel in het vak als binnen de organisatie, maakte het voor mij gemakkelijk om snel mijn weg te vinden en goed te integreren. Een zogenaamde zachte landing.”

**Janet:** “Een succesvolle samenwerking bouw je niet zomaar op, daar moet je van beide kanten in willen investeren. Het begint bij het uitspreken van verwachtingen en het stellen van prioriteiten. Door helder te communiceren over prioriteiten en doelen hadden we al snel onze weg gevonden. Vertrouwen is hierbij inderdaad essentieel. Fleur vertrouwt er blindelings op dat ik de juiste prioriteiten stel wanneer ik iets uit haar agenda haal omdat ik haar doelen en die van de organisatie ken. Door haar open communicatie en het feit dat ze me betreft bij veel verschillende onderwerpen ben ik goed in staat in te spelen op situaties en te anticiperen. En dat maakt mijn job ook leuk.”

### Meedenken en vooruitdenken door kennis en begrip van organisatiedoelen

**Fleur:** “Voor mij is de toegevoegde waarde van een assistent dat ik zaken kan loslaten omdat ik weet dat Janet er aan denkt, waardoor ik me als CEO kan concentreren op het dagelijkse bestuur van de organisatie. Wat ik zo fijn vind aan de samenwerking met Janet is dat zij altijd een stap vooruit denkt. Ze kan mijn gedachten lezen en voor ik iets uitspreek, vertelt ze me dat ze het al heeft geregeld. Zij denkt aan heel veel dingen waar ik zelf niet zo snel aan denk, maar die wel belangrijk zijn. Een soort smeerolie in je organisatie, dat is Janet.”

**Janet:** “Als assistent ben je echt de oren en ogen van je manager of CEO. Ik omschrijf een assistent ook vaak als co-piloot. Je bent echt de verbinder tussen de directie en de werkvloer, maar ook richting klanten en leveranciers. Het visitekaartje van de organisatie, een echte ambassadeur voor de cultuur en werksfeer. Daarnaast zie je steeds meer dat de rol ontwikkelt naar het zijn van een volwaardige sparringpartner. Het meedenken en bijdragen aan de organisatiedoelstellingen wordt steeds belangrijker.”

**Fleur:** “Maar het zit ‘m ook in die kleine dingen, zoals een berichtje sturen als er door slecht weer file wordt verwacht. Dat zijn dingen waar ik zelf dan weer niet zo snel aan denk. Ook hierin denk jij echt met me mee!”





## Goed ontwikkelde skills zoals flexibiliteit en creativiteit

**Janet:** “Als assistant moet je goed kunnen organiseren. Het is continue schakelen en de dag loopt vaak anders dan je denkt. Flexibiliteit is een must in mijn rol: ik moet snel kunnen schakelen tussen verschillende taken en prioriteiten. Er komt altijd veel op je af als assistant. Het is belangrijk dat je situaties goed kunt inschatten, rustig blijft en zaken vanuit andere invalshoeken bekijkt. Relativeringsvermogen is hierin essentieel.”

**Fleur:** “Goede communicatieve skills, zowel verbaal als schriftelijk, discretie en goed je mening kunnen vormen zijn ook enorm belangrijk in jouw rol. Daarnaast kom je als assistant in contact met mensen op verschillende niveaus binnen een organisatie. En inderdaad, flexibiliteit is heel belangrijk, want hoe georganiseerd ik ook ben, ik heb regelmatig last-minute creatieve ingevingen om iets weer helemaal anders aan te pakken waarmee ik je gemakkelijk tot wanhoop zou drijven als je er niet zo goed mee zou dealen als je doet.”

**Janet:** “Ja, je moet beschikken over vindingrijkheid. Iedereen kent vast wel zo’n situatie waarin je manager een opdracht neerlegt die praktisch onmogelijk lijkt. Door creatief te denken en het optimaal inzetten van mijn netwerk, zoals pas met onze vaste leverancier voor de chocola voor Valentijn die je 2 voor 12 nog wilde regelen, maak je het onmogelijke mogelijk. Relaties onderhouden en samenwerken met collega’s zijn hierin de sleutel tot succes.”

## Van koffie halen tot strategische partner: de transformatie in het assistant vak

**Janet:** “Vroeger was het werk van een assistant voornamelijk gericht op het halen van koffie, agendabeheer en notuleren. Tegenwoordig zijn de werkzaamheden veel uitgebreider en complexer. Ik merk dat ik me steeds meer richt op mijn specialisatie, zoals bijvoorbeeld communicatie en zie dat meer assistants zich specialiseren in één van de taken van een assistant. Ik vind het leuk om te ervaren dat de rol van assistant verschuift naar een veel meer volwaardige samenwerkingspartner, waarbij er steeds meer waardering komt voor de toegevoegde waarde die een assistant kan bieden.”

**Fleur:** “Ja, er is nogal wat veranderd in dit vak. Ik startte mijn loopbaan zelf als secretaresse, direct na het afronden van mijn opleiding bij Schoevers in een zomervakantie. Als ik terugkijk dan is er één ding dat mij het meest opvalt en dat is het belang van het kunnen omgaan met nieuwe technologieën. Een future proof assistant is op de hoogte van nieuwe (digitale) tools. Of het nu gaat om grafisch ontwerpprogramma's, CRM-systemen, time-management-apps of social media: als je als assistant deze vlot kan gebruiken of zelfs andere collega's hierin kan opleiden of bijstaan, ben je van onschatbare waarde voor een organisatie en maak je je eigen leven als assistant ook een stuk leuker en makkelijker.”

# 02 De assistant als *ultieme verbinder* binnen 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 assistent. Dat zegt bijna zeventig procent van de leiders in ons onderzoek. Ook zijn assistants een waardevolle en belangrijke schakel tussen managers en hun medewerkers.**

Als een klant weet dat je oprecht betrokken bent, maak je als manager of leider het verschil. In dat opzicht is een assistent 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 assistent.

## **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 assistent op deze manier ook voor een prettige sfeer op de werkvloer.

## **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.

# Toegang tot waardevolle informatie

De leiders uit ons onderzoek onderstrepen dat assistants in de rol van verbinder bijdragen aan de doelstellingen van de hele organisatie. 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. Dit kan een manager 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.



“*Assistants* dragen sterk bij aan de *doelstellingen* van de hele organisaties.”

## Ook in tijden 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.

# 40%

van de managers is beter  
verbonden met hun  
collega's als zij op afstand  
werken



van de managers ziet een  
assistent als de  
verbindende factor tussen  
hen en het team

# 49%

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

# 36%

zegt dat hun assistent tijdens  
de pandemie nóg belangrijker  
was dan daarvoor





Volgens één op de tien managers zijn assistants onmisbaar bij het opbouwen van een goede klantrelatie

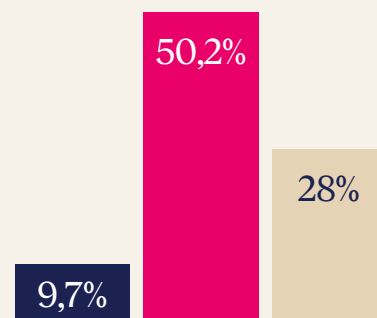
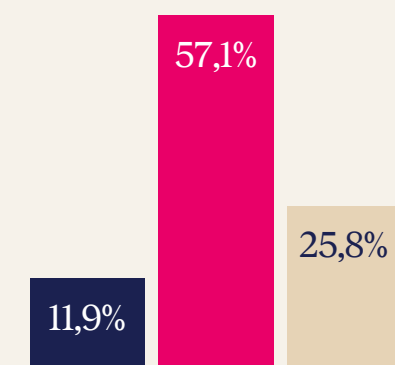


2/3

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

Mijn assistent zorgt voor een prettige sfeer op de werkvloer

Mijn assistent is belangrijk voor de interne cultuur in de organisatie



■ Helemaal mee eens  
■ Mee eens  
■ Neutraal

■ Helemaal mee eens  
■ Mee eens  
■ Neutraal

## Verbinden met **effect**: de rol van een assistent



De zoektocht naar de baan die echt bij je past kan lastig zijn. Ruth Lalkens werd in november 2022 door Secretary Plus benaderd voor een openstaande vacature bij Idealis. Zij bleek de perfecte kandidaat. Inmiddels is Ruth in vaste dienst en ondersteunt zij diverse MT-leden waaronder Martijn Balke, manager bedrijfsvoering bij Idealis. In zijn rol is hij verantwoordelijk voor afdelingen ICT, Finance en het secretariaat.

Onzichtbaar maar onmisbaar: de toegevoegde waarde van assistants

Bij elke organisatie wordt er een andere invulling gegeven aan de functie van een assistent. Zo ook bij Idealis, de studentenhuisvester in Ede en Wageningen.

**Martijn:** “De rol van management assistent bij Idealis wordt ingevuld in de vorm van een duobaan. Met z’n tweeën ondersteun je meerdere managers of MT-leden, evenals onze directeur bestuurder en de rest van de organisatie. We streven naar structuur en robuustheid. Ruth vervult deze baan samen met een andere assistent. Met z’n tweeën zijn zij de steunpilaren van de organisatie. De dynamiek in hun samenwerking resulteert in een prettige sfeer in de organisatie.”

**Ruth beaamt dit:** “Er heerst een informele en prettige sfeer in het team. Dit zie je terug in het contact met collega’s, MT-leden en onze directeur bestuurder. Zo ook met Martijn. In het begin van de samenwerking is het even aftasten, maar na verloop van tijd leer je welke dingen je kunt oppakken. Het is een kwestie van goede communicatie en de juiste vragen stellen. Ook als we op afstand werken blijven onze lijntjes kort en hebben we veel contact met elkaar. Naast ons wekelijkse overleg om de agenda door te nemen, evalueren we ook vaak onze samenwerking. We bespreken knelpunten gelijk, maar alles in goed overleg en ontspannenheid.”



70% van de managers

vindt dat een assistant

zorgt voor een prettige sfeer

op de werkvloer.

**Martijn voegt toe:** “Ruth schakelt snel en voelt goed aan wat er nodig is. Zelfs zo goed, dat het werk soms onzichtbaar wordt. Het is vaak al geregeld of opgelost voordat ik er om kan vragen. De toegevoegde waarde van een assistant kan hierdoor soms onderschat worden. Het is echt ontzorgen op topniveau.”

Assistent als brug tussen manager en werkvloer

Uit onderzoek blijkt dat 70% van de managers vindt dat een assistant zorgt voor een prettige sfeer op de werkvloer. Hoe kijken Ruth en Martijn hier tegenaan?

**Martijn:** “Ik geloof dat iedereen in de organisatie verantwoordelijk is voor een prettige sfeer op de werkvloer, maar een assistant fungeert vaak als de brug tussen de manager en de werkvloer. Daarbij voelt Ruth haarfijn aan wat er speelt of als er iets geregeld moet worden voor het team. Van een goed georganiseerde borrel tot aan een praatje bij de koffieautomaat. Zij weet hoe belangrijk dit is en neemt hier de tijd voor. Want een prettige werksfeer zorgt niet alleen voor een betere samenwerking, maar ook voor een hogere werktevredenheid. En dat is uiteindelijk waar we het voor doen.”

**Ruth:** “Ik deel de mening van Martijn. Als assistent probeer je als kameleon met iedereen om te gaan en op te treden als verbinder binnen de organisatie. Je hebt vaak een signaleringsfunctie. Je ziet als eerste als er iets niet lekker loopt en kan dit aankaarten bij de juiste persoon. Dit kan ervoor zorgen dat er snel actie ondernomen wordt en dat eventuele problemen snel opgelost worden. Je bewaakt hiermee de interne bedrijfscultuur.”



**Martijn:** “Ik geloof ook dat het persoonlijke contact erg belangrijk blijft binnen deze functie. Daarbij zie ik binnen Idealis ook een uitbreiding in de werkzaamheden. Regelmatig heb je als assistent als een raakvlak met HR, maar dit breidt zich ook uit naar andere vakgebieden. Of dit nou is op het gebied van HR, communicatie of ICT. Uiteraard hoeft ze niet een ICT-er te worden, maar hierin kan zij wel als backup dienen voor andere collega’s.”

**Ruth:** “Mijn werk als assistent is dynamisch. Je krijgt de kans om je takenpakket uit te breiden naar vakgebieden waar jouw interesse ligt. Ik vind het heerlijk om met mensen te werken en hun dag gemakkelijker te maken door ze te ontzorgen. Het snelle schakelen tussen taken en het leveren van een waardevolle bijdrage aan de organisatie maakt het werk zo leuk en uitdagend. Ik zit dan ook helemaal op mijn plek bij Idealis.”



# 03 De assistant als sparringpartner

Er vindt een verschuiving plaats binnen de rol van een assistant. Veel leiders en managers ervaren de meerwaarde van een assistant die ook inhoudelijk meedenkt en strategisch advies geeft. Bijna drie op de vijf (58 procent) zien hun assistant niet alleen als uitvoerder of ondersteuner, maar ook als een belangrijke sparringpartner.

De echte administratieve taken verdwijnen door digitalisering en automatisering meer naar de achtergrond, waardoor een assistant meer aandacht kan geven aan andere werkzaamheden. Ruim driekwart (76 procent) van de managers bevestigt dat: door de ontwikkelingen op technologisch en digitaal gebied kunnen assistants meer taken van een manager uit handen nemen. Ruim drie op de vier leidinggevendenden is het dan ook oneens met de stelling dat de rol van de assistant minder belangrijk wordt, omdat steeds meer van zijn/haar taken overgenomen worden door technologische hulpmiddelen.

## 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 niets geeft 55 procent in ons onderzoek aan dat een assistant een belangrijke sparringpartner is. Nathalie van Berkel, lid Raad van Bestuur UWV, bevestigt dat: “Wanneer ik voor een lastige en complexe beslissing sta, raadpleeg ik het hele team en waardeer ik de inbreng van iedereen, inclusief Veva.”





## 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 assistant hen helpt bij het maken van belangrijke beslissingen en tweederde ziet een assistant als hun rechterhand. In relaties met klanten is een assistant 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 assistant is. Een relatie die zich verdiept in de loop der jaren, blijkt uit ons onderzoek - en daarmee neemt ook de invloed van een assistant binnen een organisatie toe. We stelden managers de vraag: hoe is de rol van jouw assistant veranderd? De invloed op het besluitvormingsproces is groter (zegt 31 procent), mijn assistant is nu meer een sparringpartner (zegt 58 procent) en er zijn meer verantwoordelijkheden bij gekomen (zegt 86 procent).

“Een assistant heeft een **belangrijke rol** in het **adviseren** van een manager bij het nemen van belangrijke beslissingen”

### Opleiding en ontwikkeling

Het feit dat 73 procent aandacht besteedt aan de professionele ontwikkeling van een assistant, 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.

1 op de 3 assistants

beïnvloedt het besluitvormings-  
proces binnen een organisatie.

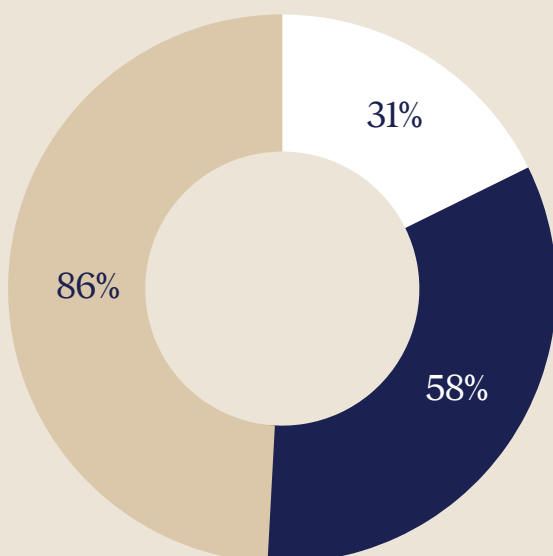


47%

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

55%

van de assistants is de noodlijn voor dringende problemen



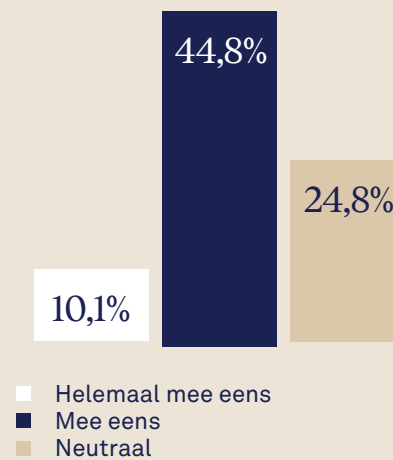
### Hoe is de rol van jouw assistent veranderd?

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 bijgekomen (zegt 86 procent).

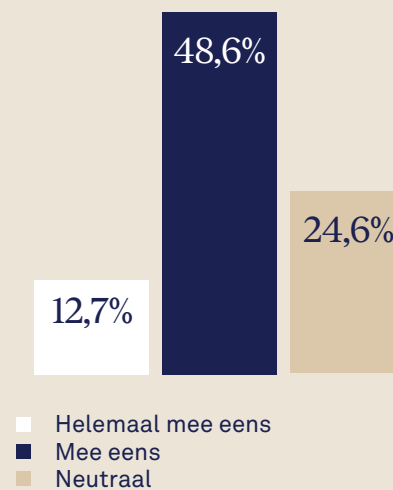
# Support voor de leiders van vandaag en morgen



## Mijn assistent is voor mij een sparringpartner



## Mijn assistent is mijn rechterhand



# 03 De assistant als sparringpartner: *een onmisbare schakel in* succesvol leiderschap

In haar rol van assistant is Veva Romijn (rechts op de foto) de rechterhand van Nathalie van Berkel (links op de foto), lid Raad van Bestuur UWV. Zij bouwden in korte tijd een vertrouwensband op. Niet alleen professioneel, maar óók op persoonlijk gebied kunnen zij met elkaar lezen en schrijven. Dat maakt de relatie gelijkwaardig. Nathalie: “Wanneer ik voor een lastige en complexe beslissing sta, raadpleeg ik het hele team en waardeer ik de inbreng van iedereen, inclusief Veva.”

## Samen bouwen aan succes

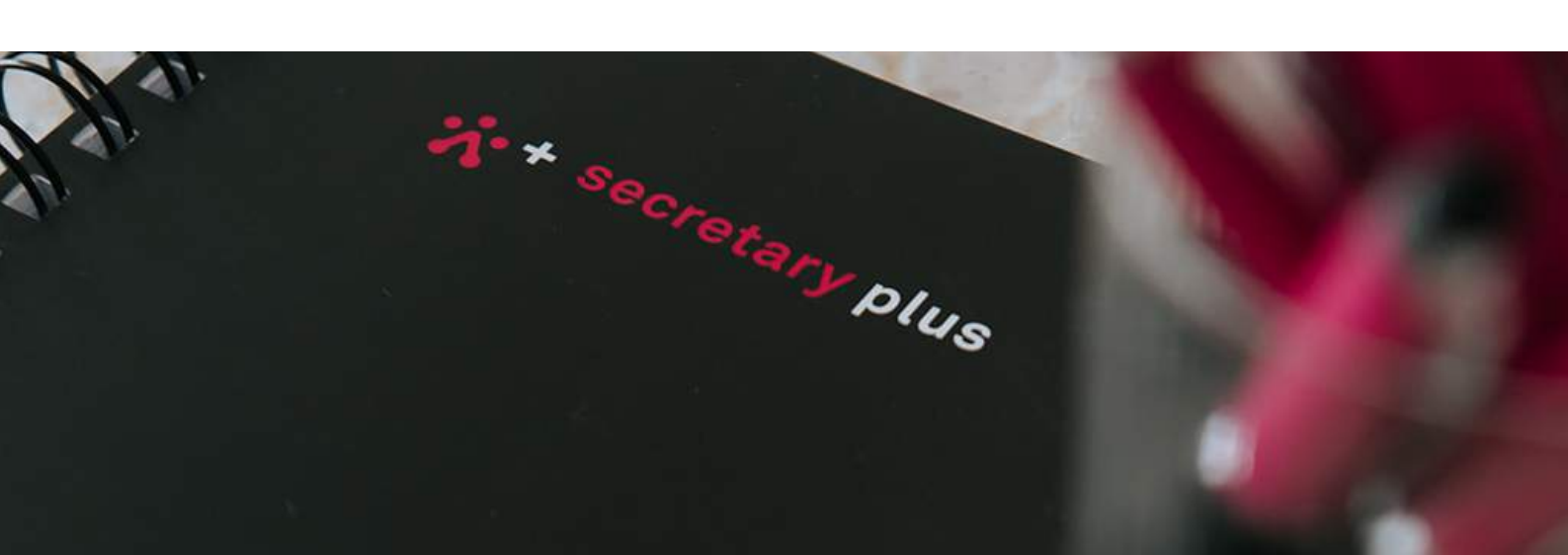
**Veva:** “Vanaf moment één was ik al enthousiast over de samenwerking met Nathalie. De klik was er meteen en daardoor voel ik de vrijheid om ideeën in te brengen en mijn mening te geven in situaties. Het is voor mij een kans om te groeien en te leren, of het nu gaat om procesverbetering of andere aspecten van het werk. En gelukkig krijg ik die ruimte en vrijheid om te ontwikkelen. Het is geweldig om te werken met iemand die zo'n omgeving stimuleert en aanmoedigt. Dit levert zowel voor ons als individuen als voor het team veel voordelen op.”

**Nathalie:** “Ik beschouw ons team als een rijke bron van kennis en deskundigheid, waarbij iedereen zijn of haar unieke perspectief en expertise meebrengt. Veva is een integraal onderdeel van dit team en ik kan me geen ander scenario voorstellen. Wanneer ik voor een lastige en complexe beslissing sta, raadpleeg ik het hele team en waardeer ik de inbreng van iedereen, inclusief Veva.”

**Veva:** “Sinds kort heb ik naast mijn baan bij UWV ook een eigen businessclub. Als ondernemer leer ik hier veel van en word ik blootgesteld aan moeilijke situaties. Zo kan ik me goed voorstellen hoe Nathalie zich voelt in sommige situaties en kan ik in mijn rol meer van toegevoegde waarde zijn.”







**Nathalie:** “In een team heeft iedereen verschillende rollen en verantwoordelijkheden, maar ik ben er niet van overtuigd dat mensen voor mij werken. Ik heb liever mensen om me heen waarmee ik samen kan werken. Op die manier kunnen we soms de last delen of vertrouwelijkheden uitwisselen. Samenwerken is veel meer dan alleen de verantwoordelijkheden verdelen, het is een manier om elkaar te versterken en te ondersteunen.”

#### De assistent: een waardevolle toevoeging aan elk team

**Veva:** “Als assistent is het cruciaal om zichtbaar te zijn binnen de organisatie – niet alleen naar andere directeuren en medewerkers, maar ook naar je collega-assistants. UWV heeft vestigingen door heel Nederland, wat het soms lastiger maakt om contact te leggen. Sinds mijn start bij UWV in 2017 heb ik hier ook veel tijd en aandacht aan besteed. Door bewust contact te leggen met andere afdelingen en divisies wil ik niet alleen gezien worden als ‘de assistent van’, maar ook als een waardevol onderdeel van de organisatie.”

**Nathalie:** “Proactief is een belangrijke competentie van een assistent. Ik ben zelf geen fan van de traditionele instructiemethode. Dat is niet mijn ding. Ik werk veel liever met mensen die slimmer zijn dan ik, die al vooruitdenken en dingen gedaan hebben voordat ik er überhaupt aan gedacht heb. Ik hoef Veva nooit iets te vragen, omdat ze het vaak al lang geregeld heeft.

Zelf ben ik echt een multitasker die graag meerdere projecten tegelijk aanpakt. Maar soms heb ik teveel hooi op mijn vork en weet ik niet wanneer ik moet stoppen. Gelukkig is daar Veva, zij kent mijn grenzen als geen ander. Aan het begin van de week geeft ze me al een waarschuwing: "Donderdagmiddag wordt

hectisch." Na overleg besluit ik dan toch om het te doen. Maar dan is het woensdagavond en bel ik haar op om te zeggen dat het me toch niet gaat lukken. En dan komt het beste deel: Veva heeft het al voor me geregeld en verplaatst. Veva kan er dan altijd om lachen.”

**Veva:** “De rol van een assistent wordt steeds boeiender en uitdagender. De werkdruk stijgt, maar ik ben er dol op! Hoe hoger de druk, hoe meer ik ervan geniet. Natuurlijk moet je wel tegen deze werkdruk kunnen en er plezier in hebben. Door de pandemie heeft er een grote verandering plaatsgevonden in de rol van assistent. Ook op afstand kan je zichtbaar zijn, maar het persoonlijke contact op kantoor blijft ook belangrijk. Zo houd je elkaar goed in de gaten en kan je snel even contact hebben en schakelen.”

**Nathalie:** “Met Veva heb ik een absolute topper in huis. Ik ben ontzettend dankbaar voor onze samenwerking, om verschillende redenen. Een goede assistent is namelijk in staat om dingen voor je te regelen voordat je erom vraagt. Daarnaast is het iemand die je durft tegen te spreken en eerlijk zegt wanneer je iets doet wat niet slim is of wanneer je belangrijke beslissingen moet nemen. In plaats van weg te lopen, blijft hij of zij bij je en helpt om alles helder te krijgen. Tot slot is het een persoon die ervoor zorgt dat je op de hoogte bent van signalen binnen de organisatie, wat zeker in mijn positie enorm belangrijk is. Naast de gebruikelijke taken zoals agendabeheer en het voorbereiden van vergaderingen, maken deze competenties écht het verschil. Dit alles heeft Veva in huis.”

# 04 De assistant van vandaag en morgen

Er is een toenemende vraag naar virtual assistants. 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.



## Met name 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 hybride werken wel mogelijk is. 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. Zo ook beaamt Danique Pols, Talent Team assistant: "Voor mij is het hybride werken vanzelfsprekend. De flexibiliteit is fantastisch en als assistant kan ik uitstekend op afstand ondersteunen. Het meeste contact verloopt digitaal en daardoor heb ik alle verschillende communicatiemiddelen en technieken helemaal onder de knie."

# De nieuwe **werkelijkheid**

“Ook op afstand ervaren managers hun assistant als een verbinder.”

Tijdens de pandemie 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.

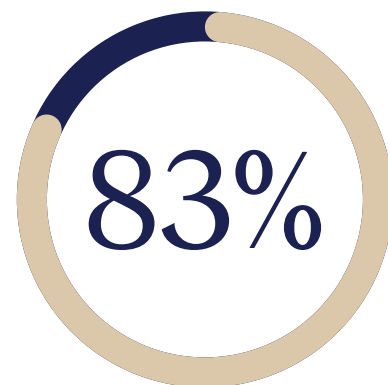
## Samenwerken vanuit thuis

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 assistant 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.

“Een assistant op afstand kan net zo *effectief en ondersteunend* zijn.”

## Verbonden op afstand dankzij een assistant

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 assistant 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 assistant: 36 procent ervaarde dat sterker dan ooit tevoren.



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

# 4 From the assistants' perspective

## Danique Pols

Sinds september 2022 is Danique Pols onderdeel van het Talent Team van Secretary Plus. Dit is een selecte groep junior assistants die deelnemen aan een exclusief leer- en werktraject dat wordt georganiseerd door Secretary Plus en Schoevers. Vier dagen per week werken ze bij een opdrachtgever en één dag per week volgen ze lessen om hun HBO Associate degree Officemanagement te behalen. Na het afronden van haar mbo-opleiding Sportmanagement heeft Danique besloten om de overstap te maken naar het vak van assistant. Vanaf oktober werkt ze bij PWC en daar voelt ze zich helemaal op haar plek.

### Van sport naar support: mijn switch naar het assistant vak

“Tijdens mijn zoektocht naar een nieuwe baan scrolde ik voorbij een vacature van Secretary Plus. Na meer te lezen over het leer- en werktraject was mijn aandacht gelijk getrokken. Dit was precies waar ik naar op zoek was! In mijn vorige baan voerde ik taken uit die duidelijk een overlap hadden met het vak van een assistant. Het plannen, organiseren en structureren van werkzaamheden blijkt een tweede natuur voor mij te zijn – het past heel goed bij me. Als startende assistant ben ik het vak nog aan het ontdekken. Mijn huidige opdracht bij PWC is hierin dan ook een fantastische leerschool. Door het ondersteunen van verschillende afdelingen en partners kom ik erachter welke werkzaamheden ik het leukste vindt en écht bij mij passen.”

### Hybride werken: best of both worlds

“Voor mij is het hybride werken vanaf het begin vanzelfsprekend. Bij PWC geldt de 60/40 regeling, waarbij wij 60% op kantoor werken en 40% vanuit huis. Deze flexibiliteit is fantastisch en als assistant kan ik uitstekend op afstand ondersteunen. Het meeste contact verloopt digitaal en daardoor heb ik alle verschillende communicatiemiddelen en technieken helemaal onder de knie.”



### De perfecte keuze

“Ik werk momenteel op de Strategy& afdeling van PWC en als assistant ondersteun ik meerdere partners. Een goede samenwerking met mijn collega-assistants is de sleutel tot succes. Ons team is divers, met junior assistants en ervaren assistants die al 40 jaar bij PWC werken. Door samen naar verschillende taken en werkzaamheden te kijken, leren we van elkaar. Ik leer veel over systemen en bepaalde werkwijzen, en zij leren van mij om op een andere manier naar dingen te kijken. Het is inspirerend om te zien hoe we als divers team samenwerken en onze krachten bundelen.

Ik haal ontzettend veel plezier en energie uit plannen en organiseren. Het ondersteunen van iemand op hoog niveau en het creëren van een fijne samenwerking geeft me een enorme boost. Soms heb je uitdagende projecten en kan je wel eens met je handen in het haar zitten, maar als het dan uiteindelijk toch lukt denk ik bij mezelf ‘We nailed it’. Daar krijg ik een kick van!”



# De toekomst van het vak



## *Jennifer van Woudenberg*

Jennifer van Woudenberg is al bijna 15 jaar werkzaam bij Secretary Plus en heeft in haar carrière bij Secretary Plus diverse rollen bekleed. Ze begon in de rol van consultant en is doorgegroeid naar haar huidige functie als Executive Manager Detacheren, waarin zij verantwoordelijk is voor de interim divisie van Secretary Plus. Met een team van meer dan 10 collega's en bijna 150 werkenden onder haar hoede, heeft zij de veranderende marktdynamiek al meerdere malen zien verschuiven en zich daar succesvol op aangepast.

Jennifer: “De afgelopen jaren hebben digitale technologieën een enorme sprong voorwaarts gemaakt. Gesprekken met klanten en assistants laten zien dat routinematige taken nu veelal worden uitgevoerd door geavanceerde systemen. Dit heeft geleid tot een verschuiving in de rol van assistants, die nu meer inhoudelijke verantwoordelijkheden dragen en als waardevolle sparringpartners fungeren in plaats van enkel uitvoerend werk te verrichten. Het is een verandering die niet alleen de taken, maar ook de vereiste vaardigheden en eigenschappen van assistants heeft veranderd. In dit vakgebied is sensitiviteit dan ook een onmisbare eigenschap om van toegevoegde waarde te kunnen zijn en te blijven.

Gelukkig is het vakgebied niet stil blijven staan. De werkzaamheden zijn niet alleen verbreed, maar vooral verdiept. Veel managementondersteunende functies vereisen nu een inhoudelijke bijdrage en het vermogen om soms zelf beslissingen te nemen. Dit betekent niet alleen meer uitdaging, maar ook meer verantwoordelijkheid en mogelijkheden tot persoonlijke groei voor assistants. Hiermee is het vakgebied nog waardevoller geworden voor zowel de assistants als de organisaties waarvoor zij werken.

Goede ondersteuning is goud waard. Managers en leiders kunnen zich hierdoor volledig en vrijwel onbezorgd richten op hun core taken. Assistants hebben daarmee een essentiële en onmisbare bijdrage in het succes van organisaties. Deze veranderingen in het vakgebied maken de rol van assistants alleen maar belangrijker en waardevoller voor organisaties. En met de juiste eigenschappen en vaardigheden zijn assistants meer dan ooit tevoren van toegevoegde waarde.”



# 4 Als assistant zal je altijd de steunpilaar van je manager blijven

## Radha Jhingoeriesingh

Radha Jhingoeriesingh is al meer dan 15 jaar werkzaam als assistant binnen het Direct Team van Secretary Plus. Het Direct Team van Secretary Plus is een pool van interim assistants die tijdelijke opdrachten uitvoeren bij diverse opdrachtgevers. Momenteel is zij werkzaam als Executive Assistant bij PWC. Hiervoor heeft zij diverse opdrachten uitgevoerd voor o.a. De Volksbank en RDW.



### Het nieuwe tijdperk van het assistant vak

“Terugkijkend naar het moment dat ik bijna 17 jaar geleden mijn carrière begon als assistant, kan ik niet anders dan verbaasd zijn over de enorme veranderingen die het vak heeft doorgemaakt. Ooit bestonden de werkzaamheden voornamelijk uit koffie halen, notuleren en documenten en brieven redigeren en werd er gebruik gemaakt van papieren agenda's om afspraken te plannen. Tegenwoordig is dit bijna ondenkbaar.

De afgelopen tijd heeft er binnen het vakgebied een digitale transformatie plaatsgevonden. Hierdoor is het hybride werken de nieuwe norm. De werkzaamheden en competenties van een assistant zijn hierdoor anders ingericht. Enkele jaren geleden was de vraag naar een virtuele assistant nog niet zo groot bij opdrachtgevers, maar nu is dit deels de toekomst geworden. Als assistant heb ik nu via verschillende kanalen contact met mijn manager of leidinggevende, waaronder Whatsapp, Teams en e-mail. Het verschilt per opdrachtgever welke communicatiekanalen zij gebruiken, dus als assistant ben ik flexibel en beweeg ik mee met hun vraag.

Of het vak van een assistant in de toekomst of mede

door digitalisering zal verdwijnen? Dit geloof ik niet, maar de inhoud van het vak verandert continue. Als assistant zal je altijd de steunpilaar van je manager blijven. Je bent het visitekaartje van de organisatie en hebt veel contact met interne- en externe partijen. Ook zie ik een ontwikkeling in het uitbreiden van je talent. Veel assistants gaan zich specialiseren, bijvoorbeeld op het gebied van hr, finance of communicatie. Ik beweeg mee met deze veranderingen door middel van het volgen van webinars en trainingen om mezelf te blijven ontwikkelen en zo aan de vraag in de markt te voldoen.

Als assistent fungeer je tegenwoordig meer als teamlid om strategische doelen te behalen. Je bent één team en samen focus je op het behalen van de strategische bedrijfsdoelen. Ik verdiep me inhoudelijk in het vakgebied om zo een volwaardige sparringpartner te zijn voor de persoon die ik ondersteun.

Als Direct Team assistant houd ik van afwisseling en de uitdaging. Door verschillende tijdelijke opdrachten uit te voeren leer je elke keer een nieuwe organisatie én manager kennen. Ik houd van de ad-hoc taken, het ontzorgen en supporten. Hoe hoger de werkdruk, hoe meer energie ik krijg! Dat is voor mij ook écht de reden dat ik na 15 jaar nog steeds zo blij ben om deel uit te maken van het Direct Team.”

*Support voor  
de leiders van  
vandaag en morgen*

# 05 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 dat de afwezigheid van een assistent zorgt voor meer stress

# 76%

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



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 sparring partner (**55%**)
- hun rechterhand is (**61%**)
- een noodlijn is voor dringende problemen (**55%**)
- het besluitvormingsproces in een organisatie beïnvloedt (**47%**)





geeft aan dat hun assistent  
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 opleidingen



## 5 belangrijkste competenties



van een goede assistent zijn  
volgens leidinggevenden en  
managers:

- communicatieve vaardigheden (34%)
- rust en overzicht creëren (34%)
- proactiviteit (33%)
- oplossingsgerichtheid (32%)
- efficiënt en effectief werken (32%)



Volg ons op social media







P.J. Oudweg 61  
Postbus 1 1300 AA Almere

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