

De support- professional 2.0

de weg naar co-manager



De support-professional 2.0

de weg naar co-manager

De supportprofessionals ontwikkelen zich tot een zelfstandige en belangrijke beroepsgroep. Zij spelen in veel organisaties een cruciale rol. Ze zijn de rechterhand van de managers en zorgen voor het reilen en zeilen van de organisatie. In de laatste jaren is hun functiepakket flink uitgebreid. Ze nemen anno 2021 echt een co-managersrol aan.

Kijk maar eens om je heen. Dan zul je zien dat de supportprofessionals tegenwoordig een onmisbare rol spelen. Bij Schoevers en Public Support zien we dagelijks welke cruciale functie de professionals in hun organisatie hebben. Zij zijn de spil van de organisatie.

In dit onderzoek hebben we gevraagd waar supportprofessionals zich mee bezighouden in hun huidige rol. Wat zijn op dit moment hun belangrijkste taken en wat verwachten ze dat deze in de komende jaren zullen zijn? Daarnaast bespreken we hoe onmisbaar ze zijn voor de organisatie, door bijvoorbeeld te bekijken wat er gebeurt als ze met verlof gaan. Twee jaar geleden heeft Schoevers al een soortgelijk onderzoek uitgevoerd. We zullen ook inzoomen op die resultaten en checken of er in die twee jaar al een grote verschuiving heeft plaatsgevonden.

Wij nodigen je uit om het onderzoeksrapport te lezen en zelf tot de conclusie te komen op welke manier supportprofessionals een integraal onderdeel zijn van organisaties. Veel leesplezier!



ROB RIJ BROEK
directeur Schoevers



MARINEL VAN DE VELDE
directeur TopSecretaresses
Public Support



1 Ambitie en toekomst

**Ambitieuze
supportprofessionals:
Bijna de helft van de
supportprofessionals
wil zich binnen nu en
vijf jaar ontwikkelen
in de huidige functie.**



1. Ambitie en toekomst

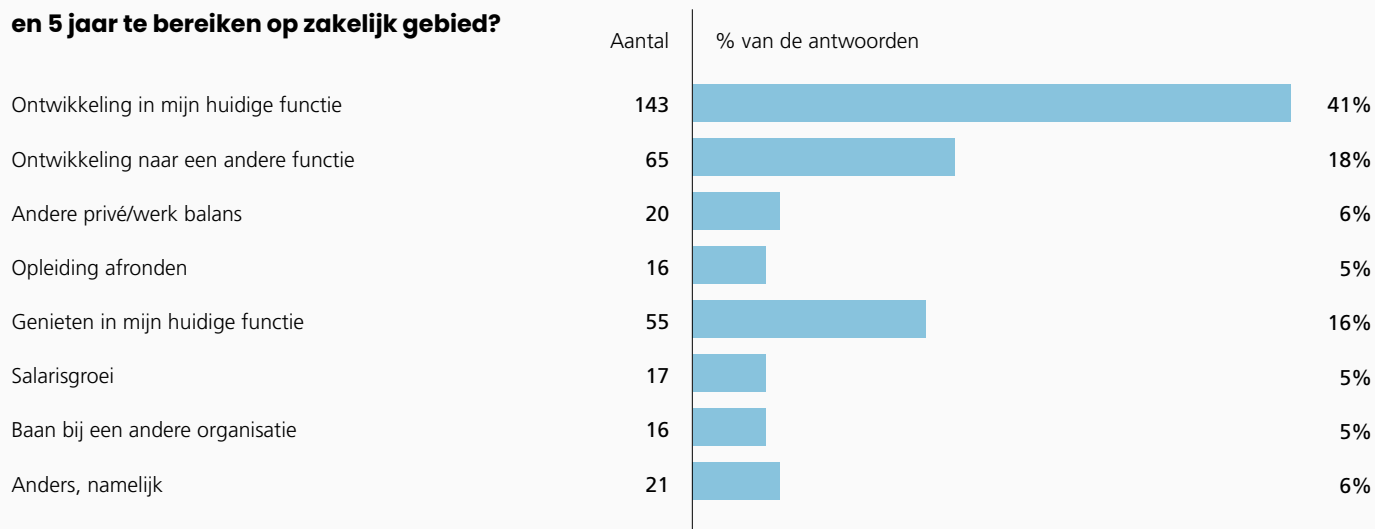
De rol van supportprofessional is dus constant aan verandering onderhevig. Het bedrijf zet een stap naar voren en de professional beweegt mee. Gelukkig staan de meeste professionals zelf ook positief tegenover verandering. Aan ambitie is namelijk geen gebrek in het vak. Gemiddeld beoordelen professionals zichzelf met een 7,5 als het gaat om ambitie. Dit is vergelijkbaar met twee jaar geleden, hoewel ze zichzelf toen zelfs nóg iets ambitieuzer vonden met een 7,9.

Wat hopen de supportprofessionals dan de komende jaren te bereiken? Zien ze nog mogelijkheden binnen de huidige functie of verwachten ze naar iets nieuws op zoek te gaan? Bijna de helft van de supportprofessionals wil zich binnen nu en vijf jaar ontwikkelen in de huidige functie. Dit kan bijvoorbeeld door het volgen van een opleiding. 5 procent van de respondenten wil graag in de komende vijf jaar een opleiding afronden. Nog eens 16 procent is tevreden met de huidige functie en wil daar alles uithalen de komende vijf jaar. Een vergelijkbaar percentage wil zich ontwikkelen naar een andere functie (18%). Het percentage

dat graag naar een andere organisatie zou willen is klein. Slechts 5 procent ziet dat als persoonlijk doel voor de komende vijf jaar. Opvallend is wel dat als we vragen wat de professionals over vijf jaar doen, 11 procent antwoordt dan dezelfde baan bij een ander bedrijf te hebben. Dit percentage is ten opzichte van 2019 iets lager, toen wilde nog 13 procent een baan bij een ander bedrijf. De supportprofessional anno 2021 zit dus op zijn plek én is een trouwe werknemer. Erg belangrijk in tijden van toenemende arbeidsmobiliteit.

“De supportprofessional is een trouwe werknemer”

Wat is jouw persoonlijke doel om binnen nu en 5 jaar te bereiken op zakelijk gebied?



Competenties van nu en van de toekomst

Wanneer we inzoomen op ontwikkelen en opleiden, dan zien we dat bijna de helft (44%) een opleiding zou volgen om een hogere functie in het vakgebied te kunnen bekleden. De vraag is vervolgens welke competenties er dan ontwikkeld moeten worden. Welke competenties zijn op dit moment en over vijf jaar van belang om een goede supportprofessional te zijn? Allereerst kijken we naar welke competenties op dit moment belangrijk zijn. Het meest belangrijk volgens de supportprofessionals is goed kunnen plannen en organiseren (18%), gevolgd door coördineren (14%). Ook IT-vaardigheid mag niet vergeten worden, met 12 procent sluit deze vaardigheid de top 3. Marketingkennis is van de gegeven opties op het moment het minst relevant volgens de professionals.

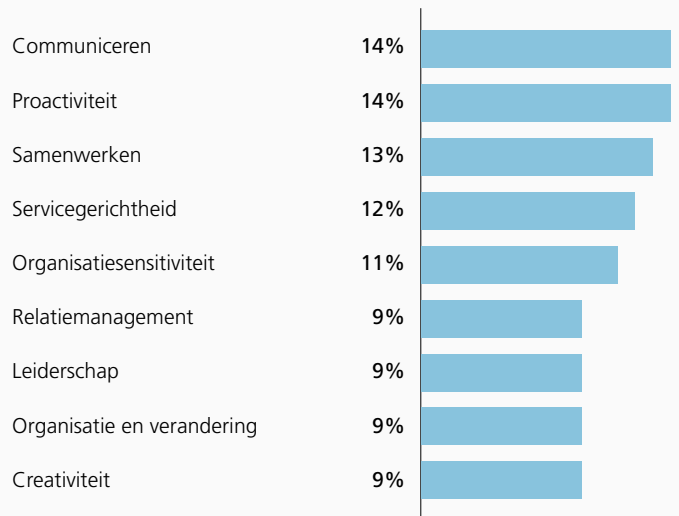
Daarnaast is er ook gekeken naar de soft skills die een goede supportprofessional moet bezitten. Onder soft skills verstaan we de capaciteiten om met jezelf, met anderen en met je werk om te kunnen gaan. Niet verrassend zien we dat communiceren (14%) als belangrijkste soft skill wordt genoemd. Dat is natuurlijk ontzettend belangrijk als spil van de organisatie. Maar communiceren gaat er niet als enige met de eerste plaats vandoor, ook proactiviteit mag niet ontbreken in het soft-skillpakket van een supportprofessional. Daarnaast worden nog samenwerken, servicegerichtheid (12%) en organisatiesensitiviteit (10%) als belangrijke eigenschappen genoemd.

Wat is volgens jou momenteel de belangrijkste onderscheidende competentie / soft skills voor een goede supportprofessional?

Onderscheidende competentie



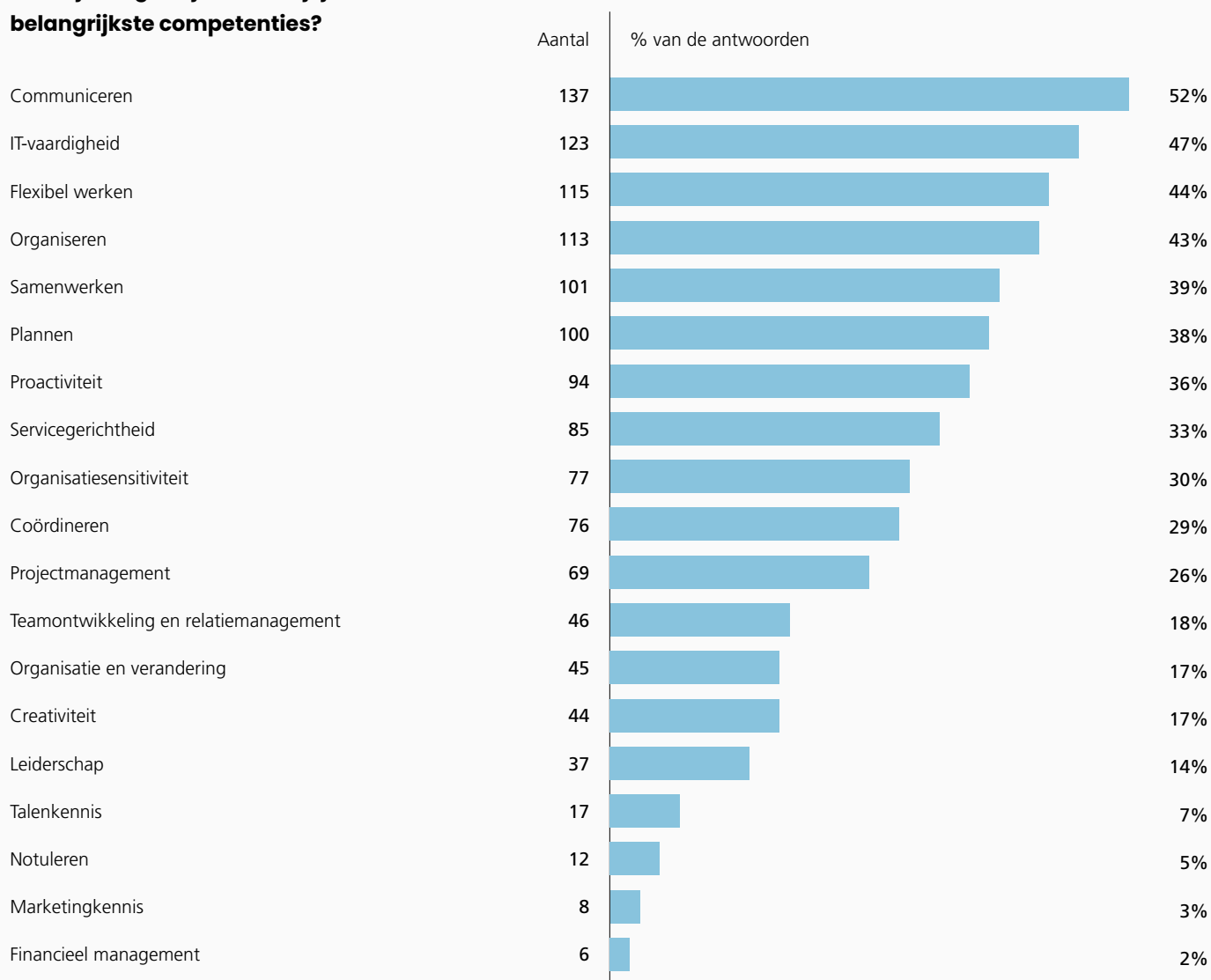
Soft skills



Het huidige beeld is duidelijk, maar hebben supportprofessionals over vijf jaar nog dezelfde skills nodig? Als we kijken naar hoe de rol de laatste jaren is geëvolueerd en naar de snelle digitalisering van veel bedrijven, dan komen er vast wat verschuivingen in welke competenties het meest belangrijk zijn. Dat betekent niet dat we een compleet andere top vijf zullen zien. Sommige skills zullen altijd van belang blijven, zoals goed kunnen communiceren. Ook over vijf jaar staat deze competentie nog bovenaan de lijst. Wat wel belangrijker lijkt te worden is IT-vaardigheid. 47 procent van de respondenten heeft deze vaardigheid in zijn top vijf. Dan nog een competentie die ongetwijfeld gevoed is door corona: het vermogen om flexibel te werken (44%). Werken in coronatijd

heeft al veel flexibiliteit gevraagd qua locatie, maar ook bijvoorbeeld op welke momenten er wordt gewerkt. Denk maar aan de ouders met kinderen, die in de avonden nog even hun laptop open klapten. Andere eigenschappen die in de toekomst belangrijk blijken, zijn organiseren (43%), samenwerken (39%) en plannen (38%). Ook over vijf jaar blijkt marketingkennis niet heel relevant te zijn voor supportprofessionals. Slechts 3 procent van de respondenten vulde deze competentie in zijn top vijf in. De specifieke kennis, zoals marketing, lijkt dus in de toekomst nog steeds een klein onderdeel te zijn van het takkenpakket van de supportprofessional. Algemene vaardigheden als communiceren en proactiviteit blijven van groot belang.

Wat zijn volgens jou over vijf jaar de belangrijkste competenties?



Digitalisering

Dat IT-vaardigheden belangrijker worden in de digitale wereld blijkt wel uit bovenstaande cijfers. Maar zou de vergaande digitalisering nog een groter gevolg kunnen hebben voor de managementsupportprofessional? Is er nog wel ruimte voor hen als er steeds meer processen worden geautomatiseerd? Volgens 70 procent van de respondenten hoeven we ons daar geen

zorgen over te maken, zij verwachten niet dat hun baan verdwijnt door digitalisering. Toch denkt ruim een kwart (28%) dat een deel van de baan gaat verdwijnen. Hieruit blijkt het belang van ontwikkelen wel: als je niet meegaat in de laatste ontwikkelingen kan dat zomaar (een deel van) je baan kosten.

“Digitalisering zorgt er niet voor dat het managementsupportvakgebied verdwijnt”

2 Functieprofiel van de support- professional

**Meer dan de helft van
de managementsupport-
professionals is weleens
spil van de organisatie
genoemd.**



2. Functieprofiel van de supportprofessional

Het moge duidelijk zijn uit de competenties hierboven dat de rol van managementsupportprofessional constant verandert. De positie van de supportprofessional in een organisatie is echt belangrijk. Maar hoe ziet de rol van co-manager er anno 2021 dan uit en op welke vaardigheden worden professionals op dit moment beoordeeld?

Allereerst moeten we het idee de wereld uithelpen dat er een afgebakend functieprofiel is voor de managementsupportprofessional. Uiteraard zijn er bepaalde competenties waar veel bedrijven naar op zoek zijn, maar als supportprofessional is het niet gek dat er wordt ingesprongen bij de gebieden die officieel niet bij de functie horen. Slechts 17 procent van de supportprofessionals heeft een afgebakend profiel waar ze zich aan houdt. Bijna de helft (47%) heeft wel een gekaderd profiel, maar doet ook dingen die daar niet instaan. Zoals bijvoorbeeld HR-werkzaamheden, projectmanagement of interne communicatie. Ten opzichte van 2019 is dit percentage behoorlijk gedaald, toen gaf 64 procent aan wel een afgebakend profiel te hebben maar daar andere taken naast te doen. Dit laat zien dat de supportprofessionals de laatste jaren een vrijere rol krijgen en deze in kunnen vullen met de taken waar ze echt het verschil maken.

Wat supportprofessionals dan zoal op een dag doen? We hebben de supportprofessionals naar hun top vijf kerntaken gevraagd:

1. Agendabeheer (77%)
2. Coördinerende taken (61%)
3. Bijeenkomsten organiseren (50%)
4. Deelnemen aan (online) vergaderingen (48%)
5. Notulen uitwerken en afhandelen (41%)

Wat interessant is om te checken is of deze taken ook overeenkomen met wat werkgevers van hun supportprofessional verwachten. Worden ze beoordeeld op de taken die ze doen of is er een discrepantie tussen wat werkgevers willen zien en waar werkelijk de tijd van de professionals naartoe gaat?

1. Agendabeheer (72%)
2. Coördinerende taken (54%)
3. Notulen uitwerken en afhandelen (48%)
4. Zakelijke correspondentie verzorgen (41%)
5. (Digitale) post en archief verzorgen (27%)

Opvallend is wel dat het deelnemen aan vergaderingen een belangrijke kerntaak is, maar dat hier niet op wordt beoordeeld. Een gegeven dat je in veel vakgebieden terugziet. Zeker sinds het aantal meetings in coronatijd is toegenomen.

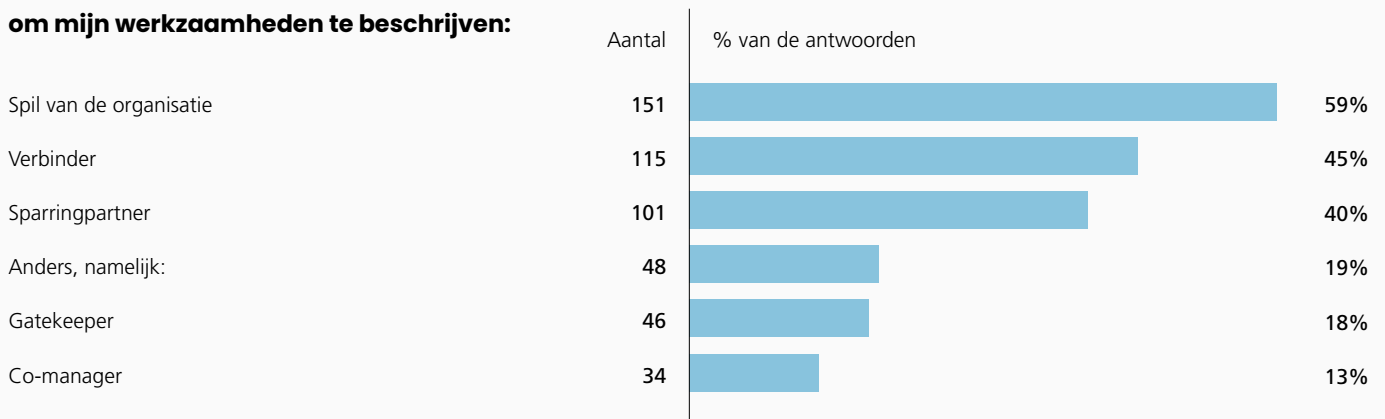
Hoe worden ze dan genoemd?

Als we naar de kerntaken kijken van de supportprofessional zien we dat ze in veel facetten van een bedrijven belangrijk zijn. Er zijn dan ook veel verschillende titels in het vakgebied te vinden, omdat de professionals op verschillende plekken en afdelingen werken. Hoe zouden de supportprofessionals dan zelf het liefst genoemd worden? 26 procent van de professionals geeft aan het vervelend te vinden om secretaresse genoemd te worden. Wat

hen betreft dus liever een andere term. Hoe ze nog meer worden genoemd? Maar liefst 59 procent geeft aan weleens de spil van de organisatie genoemd te zijn. Ook 'verbinder' is een populaire optie, 45 procent is wel eens zo genoemd door een ander. Sparringpartner volgt op de derde plek, waarbij 40 procent wel eens zo genoemd is.

“Meer dan de helft van de managementsupportprofessionals is weleens spil van de organisatie genoemd”

Anderen hebben de volgende termen gebruikt om mijn werkzaamheden te beschrijven:



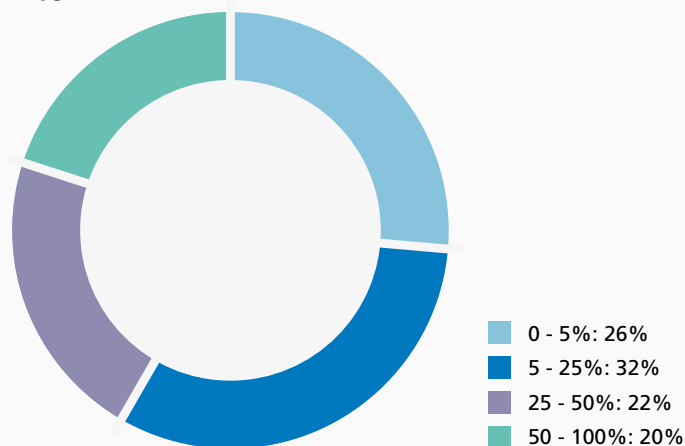
Hoe onmisbaar zijn ze?

Een spil van de organisatie klinkt als een persoon die niet gemist kan worden. Dat levert ongetwijfeld stress op als diegene een dagje vrij is. Dus wat nu als hij of zij op vakantie is? In 33 procent van de gevallen wordt er altijd vervanging geregeld. Bij nog eens 33 procent wordt er soms vervanging geregeld en bij 34 procent wordt er nooit vervanging geregeld. Ook in 2019 waren er soortgelijke cijfers te zien. De waarde van de supportprofessional was en blijft hoog. Sommige supportprofessionals (7%) zijn zo onmisbaar dat ze het niet kunnen laten om een werkaptop en/of werktelefoon mee te nemen op vakantie om bereikbaar voor de organisatie te blijven.

Wellicht richten de werknemers zich in de tijd dat de managementsupportprofessional afwezig is tot Google. Wanneer we de professionals namelijk vragen hoeveel procent van de vragen die zij krijgen binnen vijf minuten te googelen is, dan geeft een op de vijf supportprofessionals aan dat dit tussen de 50 en 100 procent van de vragen is. 22 procent laat weten dat dit tussen de 25 en 50 procent is. Google weet dus veel, maar lang niet alles. Daar hebben we de supportprofessionals voor.

Het feit dat 36 procent aangeeft dat zijn of haar manager regelmatig niet op afspraken zou verschijnen zonder de supportprofessional, geeft werkelijk aan hoe onmisbaar ze zijn.

Hoeveel procent van de vragen die je krijgt zijn binnen vijf minuten te Googlen?



“Managers zouden regelmatig niet op afspraken verschijnen zonder de supportprofessionals”

A woman with curly hair, wearing a grey blazer over a light purple top, stands by a large window. She is looking out the window with a thoughtful expression. Her hands are clasped in front of her. The background is a bright, out-of-focus view of the outdoors.

3 Management- support- professional 2.0: facts & figures

De supportprofessionals
zijn niet bang om hun
baan te verliezen door
de digitalisering.

Managementsupportprofessional 2.0: facts & figures

Met dit onderzoek hebben we een beeld geschetst van de hedendaagse supportprofessional. Om dit beeld nog completer te maken, hebben we een aantal facts en figures verzameld die nog beter zicht geven op de rol van de professional binnen organisaties en met hun manager.

Overleeft het vakgebied?

Uit eerdere cijfers bleek al dat managementsupportprofessionals niet zo bang zijn om hun baan te verliezen door de digitalisering. Daarnaast is er weinig angst dat het vak op den duur gaat verdwijnen. Slechts 11 procent verwacht dit.

Man of vrouw

Het is geen geheim dat er in het vakgebied met name vrouwen werkzaam zijn. Maar betekent dit ook dat mannen minder goed zouden zijn in de werkzaamheden? Van de professionals horen we een duidelijke 'nee'. 85 procent geeft aan dat een man een net zo goede supportprofessional kan zijn als een vrouw.

Draaien we de rollen echter om en vragen we of er meer vrouwen aan de top moeten komen zodat er andere inzichten ontstaan, dan geeft 55 procent aan het hiermee eens te zijn. De werkwijze van mannen en vrouwen lijkt dan toch verschillend te zijn.

Gelijkwaardigheid tussen manager en supportprofessional

De band tussen manager en supportprofessional is over het algemeen goed. Ze brengen veel tijd met elkaar door en hebben elkaar nodig om hun werk beter te maken. Dat blijkt wel uit het feit dat 44 procent van de respondenten aangeeft als het nodig is dag en nacht klaar te staan voor zijn of haar manager.

De supportprofessional wordt vaak als de rechterhand van de manager gezien. Maar is hun relatie gelijkwaardig of speelt hiërarchie nog een grote rol? Slechts 15 procent van de managementsupportprofessionals voelt zich ondergeschikt aan zijn of haar manager. Dit wordt zeker ondersteund door het volgende cijfer: 44 procent van de professionals geeft aan invloed te hebben op de besluiten die de manager neemt. Een echte co-manager dus.

Maar zijn de supportprofessionals ook de vertrouwelingen van het management? Durven ze hen geheimen toe te vertrouwen die de rest van de organisatie nog niet kent? Het overgrote deel wel: vier op de vijf supportprofessionals krijgt zaken van de manager te horen die voor de rest van de organisatie nog geheim zijn.

Salaris

De supportprofessional heeft dus duidelijk waarde voor de organisatie en voor het management. Toch blijken er nog wat stappen te zetten als het gaat om die waardering uit te drukken in salaris. 33 procent van de supportprofessionals geeft aan op dit moment niet tevreden te zijn met het salaris dat ze krijgen. Is dat een reden om verder te gaan kijken naar een andere baan? Voor 21 procent van de respondenten die heeft aangegeven over vijf jaar bij een ander bedrijf te werken is meer salaris de drijfveer.

Opleiden

Het belang van opleiden is in dit rapport al eerder aangestipt. De vraag die nog niet beantwoord is, is op welk niveau een managementsupportprofessional minstens opgeleid zou moeten zijn. 40 procent geeft aan dat dit minstens HBO-niveau moet zijn. Een iets kleiner percentage van 32 procent is het hier niet mee eens. Waar meer overeenstemming over is, is de noodzaak van een opleiding als je in dit vakgebied een hogere functie wilt bekleden. Bijna de helft (48%) is van mening dat dit noodzakelijk is.

Conclusie

Bij Schoevers en Public Support wisten we het al langer, maar de cijfers maken maar weer eens goed duidelijk hoe de supportprofessional zich door de jaren heen heeft ontwikkeld. De managementsupportprofessional in 2021 heeft een belangrijke rol in de organisatie. Noem het de spil, noem haar een co-manager, noem hem een sparringpartner: de supportprofessional is onmisbaar.

Daarnaast zijn het ambitieuze en loyale mensen, die met liefde klaarstaan voor hun manager en de organisatie. Het is dan ook niet gek dat ze soms buiten hun geschetste functieprofiel gaan om bijvoorbeeld HR-taken te verrichten. Ze zijn immers in veel gevallen de ogen en de oren van de organisatie. En gelukkig mogen organisaties nog lang van ze genieten: volgens de managementsupportprofessionals verdwijnt het vakgebied niet.

Over het onderzoek

Aan het onderzoek hebben 371 respondenten meegedaan, waarvan 253 de volledige vragenlijst hebben ingevuld. Hiervan was het grootste deel (28%) werkzaam als directiesecretaresse, gevolgd door officemanager (10%) en personal assistent (8%). Een groot deel (43%) vulde de optie anders in, waarbij de functies executive assistant, bestuurssecretaresse en managementassistent het meest genoemd werden. Van de

respondenten werkt de helft (49%) 35 uur of meer en de andere helft tussen de 12 t/m 34 uur. De branches waar de meeste respondenten in werken zijn overheid (28%), gezondheidszorg en welzijnszorg (15%) en onderwijs en onderzoek (10%). Dit doen ze met name bij grote bedrijven. De helft van de respondenten (48%) werkt bij een bedrijf met meer dan 500 medewerkers, 18 procent bij een bedrijf met 250 tot 500 medewerkers en 12 procent werkt met 100 tot 250 collega's.

De meeste respondenten zijn hbo opgeleid (61%), gevolgd door mbo (33%) en wo (3%). Voor veel respondenten ligt de studietijd allang achter zich. 36 procent van de respondenten werkt al meer dan 25 jaar in het vak en 15 procent tussen de 20 en 25 jaar. Slechts zes procent werkt minder dan twee jaar in het vak. De gemiddelde leeftijd van de respondenten is 48 jaar.

Over Schoevers

Schoevers is een van de bekendste en meest gerenommeerde particuliere onderwijsinstellingen van Nederland. Schoevers biedt circa 80 opleidingen voor hooggekwalificeerde secretarissen en managementsupportprofessionals, op erkend MBO- en HBO-niveau, in deeltijd- en in voltijdonderwijs. Met meer dan 100 jaar ervaring is Schoevers dé opleider voor supportprofessionals van Nederland. Jaarlijks volgen meer dan 2.000 studenten een opleiding bij Schoevers.



Over Public Support

Als grootste detachingsbureau voor secretarissen en projectondersteuners biedt Public Support topondersteuning binnen de publieke sector door heel Nederland. Onze TopSecretarissen werken uitsluitend op het hoogste niveau. Ze ondersteunen raden van bestuur en toezicht, directie- en managementteamleden, projectmanagers, burgemeesters en wethouders. Onze mensen vliegen in waar een tijdelijk tekort is aan mensen. Als het nodig is nog dezelfde dag.

Wie een TopSecretaresse binnenhaalt, werkt met iemand die trots is op haar vak. Bij ons kan ze zich namelijk volop ontwikkelen. TopSecretarissen investeren in zichzelf en daarmee in hun opdrachtgevers. En wij investeren in hen: elke topsupporter is bij ons in vaste dienst. Kortom, iedereen die voor Public Support kiest, kiest voor kwaliteit, stabiliteit en zekerheid.

