

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

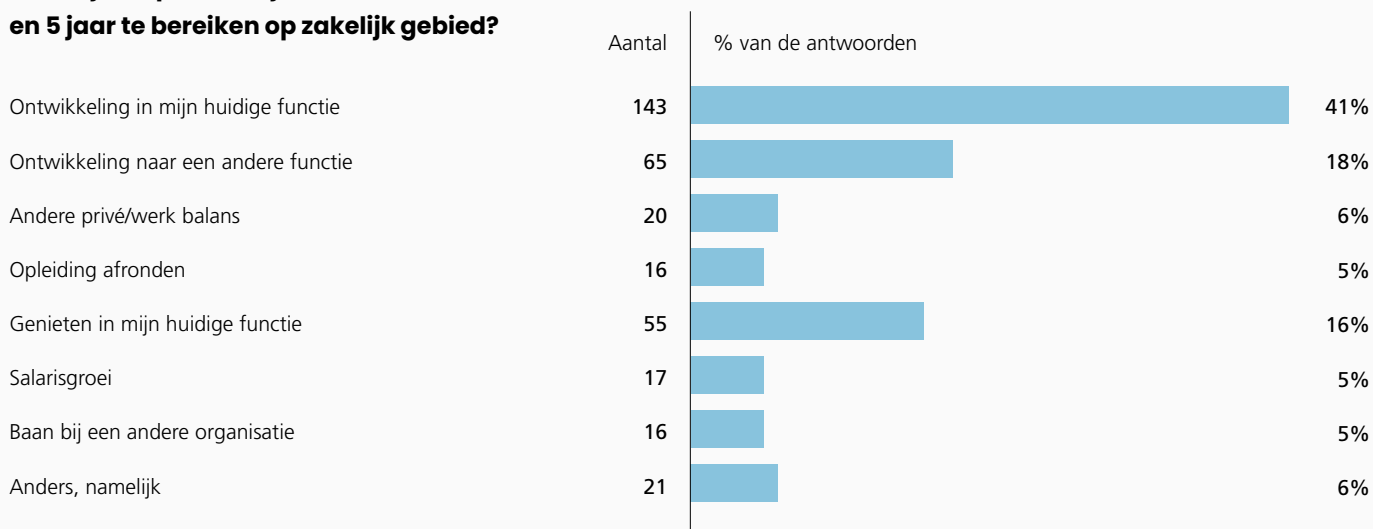
De rol van supportprofessional is dus constant aan verandering onderhevig. Het bedrijf zet een stap naar voren en de professional beweegt mee. Gelukkig staan de meeste professionals zelf ook positief tegenover verandering. Aan ambitie is namelijk geen gebrek in het vak. Gemiddeld beoordelen professionals 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?



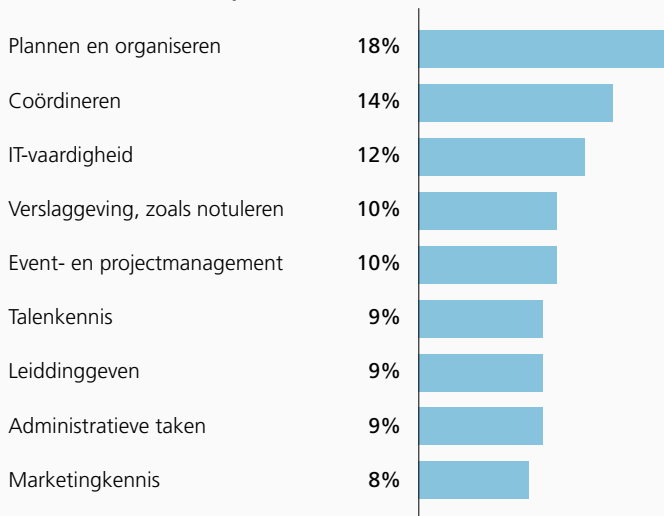
Competenties van nu en van de toekomst

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.

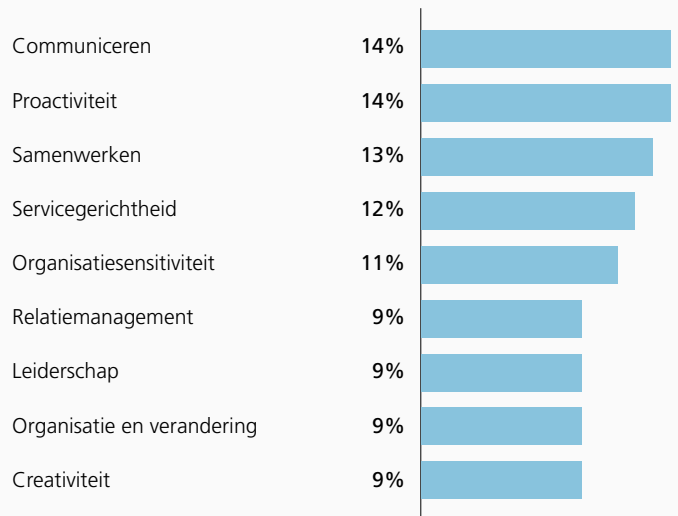
Daarnaast is er ook gekeken naar de soft skills die een goede supportprofessional moet bezitten. Onder soft skills verstaan we de capaciteiten om met jezelf, met anderen en met je werk om te kunnen gaan. Niet verrassend zien we dat communiceren (14%) als belangrijkste soft skill wordt genoemd. Dat is 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 softskillpakket 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



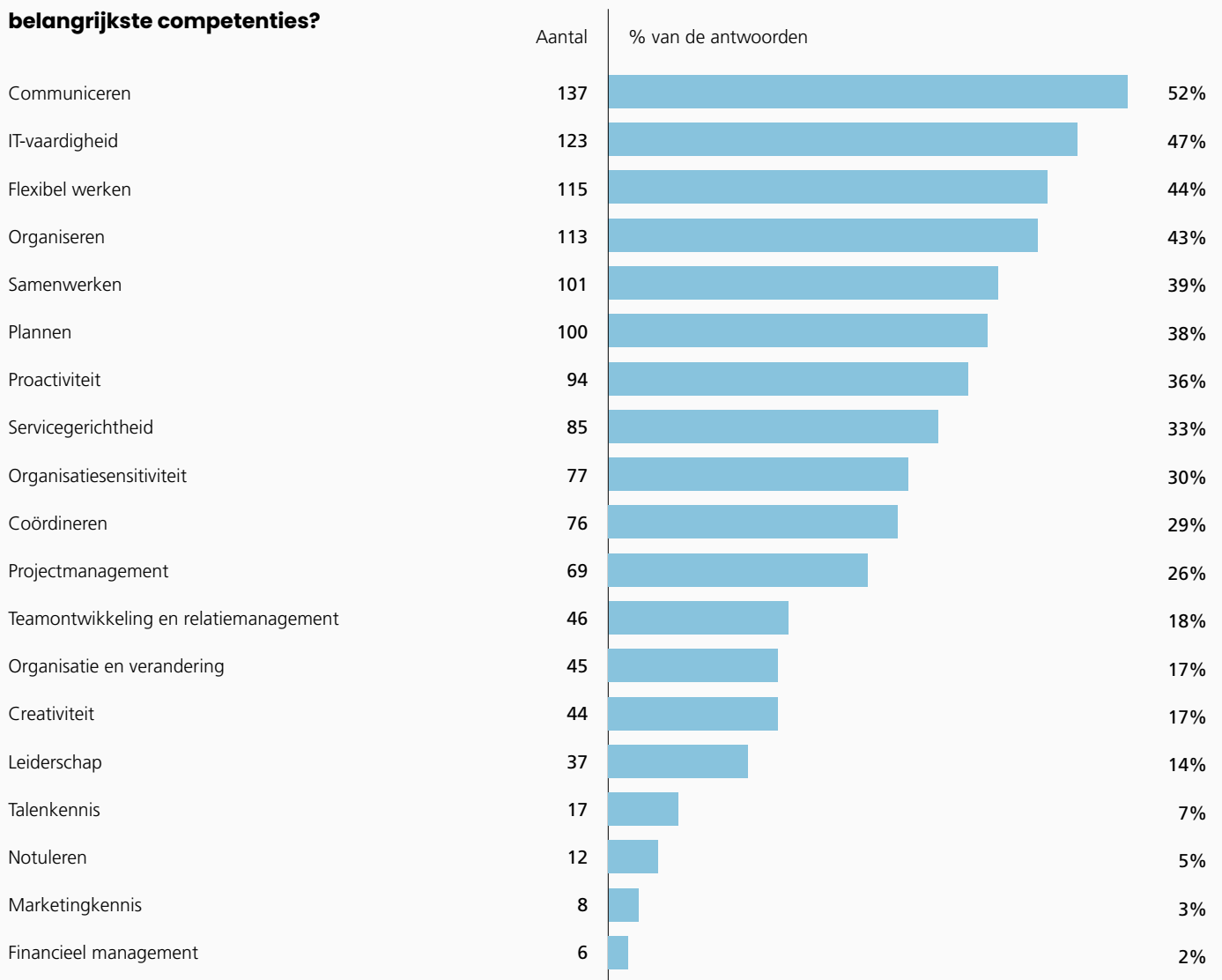
Soft skills



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”

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 assistent, 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 secretaresses 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 secretaresses en projectondersteuners biedt Public Support topondersteuning binnen de publieke sector door heel Nederland. Onze TopSecretaresses 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. TopSecretaresses 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.

