



Werkzaamheden, werkrelatie en toewijding

De supportprofessional van tegenwoordig is niet meer de klassieke secretaresse die werkt volgens het ‘u vraagt, wij draaien’-principe. Het is een multi-inzetbare professional die proactief adviseert en inspeelt op zaken die aandacht nodig hebben.

FUNCTIEPROFIEL

Als het onderzoek iets uitwijst, is het wel dat supportprofessionals enorm brede functieprofielen hebben. Er wordt niet voor niets wel eens gesproken over een ‘manusje van alles’ in vacatureteksten. Op de vraag waar de meeste tijd aan opgaat, komen coördinerende taken (20%) en leidinggevende taken (18%) als winnaars uit de bus. Aangezien supportprofessionals een ondersteunende rol hebben, is dit opvallend. Het komt echter vaak voor dat officemanagers een team van supportprofessionals aansturen, waardoor deze taken wel vaak voorkomen. Daarnaast ondersteunen ze natuurlijk de directeur of manager, waardoor het mogelijk is dat bepaalde leidinggevende taken gedelegeerd worden.

ANTWOORDMOGELIJKHEID	PERCENTAGE
Coördinerende taken	20%
Leidinggevende taken	18%
Financiële taken	10%
Taken rondom ICT	9%
Bezoekers ontvangen	5%
HR taken	5%
Notulen uitwerken en afhandelen	4%
Relatienetwerk onderhouden	4%
Facilitaire zaken	4%
Agendabeheer	3%
Zakelijke correspondentie verzorgen	3%
Reizen en hotelaccommodaties regelen	3%
Taken rondom marketing en communicatie	3%
Bijeenkomsten organiseren	2%
(Digitale) post en archief verzorgen	2%
Taken voor intranet of website	2%
Vergaderruimte en faciliteiten regelen	1%

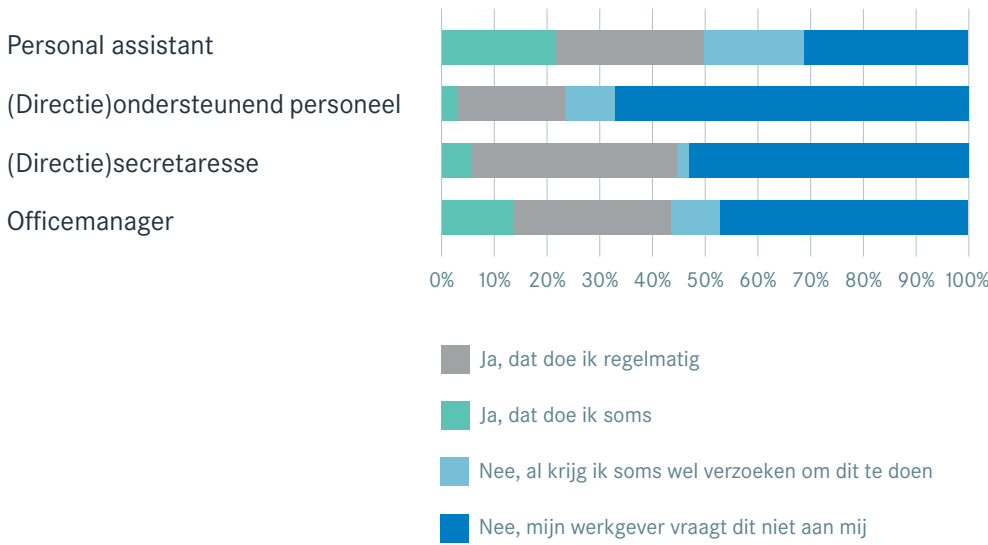
Imago update:

“Supportprofessionals zijn breed inzetbaar”

Bijna twee derde (64%) van de supportprofessionals heeft een afgebakend functieprofiel, maar doet regelmatig werkzaamheden die daar niet in staan. Vooral secretaresses zijn vaak bezig met activiteiten die eigenlijk niet in hun functieomschrijving staan. Ruim drie kwart zegt dit regelmatig te doen.

Het komt ook voor dat supportprofessionals zo toegewijd zijn aan het ondersteunen van hun werkgever, dat ze ook wel eens privé-klusjes voor hem of haar overnemen. Ruim een kwart (27%) van de supportprofessionals koopt wel eens een cadeautje voor een familielid of brengt kleding naar de stomerij. Vooral personal assistants zijn vaak in de weer met activiteiten in de privésfeer, 50 procent van deze beroepsgroep geeft aan dit wel eens te doen.

UITVOEREN VAN PRIVÉ-KLUSSEN VOOR DE WERKGEVER





Bereikbaarheid

“Workin’ 9 to 5, what a way to make a livin’
Barely gettin’ by, it’s all takin’ and no givin’
They just use your mind and they never give you credit
It’s enough to drive you crazy if you let it”

Dolly Parton zong in 1980 over een negen-tot-vijf baan waarin ze niet veel verdiende en weinig waardering kreeg. Een beeld dat toen veel overheerste in Nederland. Anno 2020 hebben we flinke stappen gezet op dit vlak. Er zijn nog maar weinig negen-tot-vijf banen te vinden binnen de zakelijke dienstverlening. Flexibel werken is het nieuwe normaal.

Dit geldt zeker ook voor supportprofessionals. Slechts een kleine groep (31%) zegt zijn of haar werkzaamheden alleen binnen kantoor tijd uit te voeren. Een vijfde van de professionals is altijd bereikbaar en de helft (49%) is stand-by, maar gaat alleen aan de slag als het echt spoed heeft.

Imago update:

“Flexibel werken is voor supportprofessionals het nieuwe normaal”

WANNEER BEN JIJ BEREIKBAAR VOOR JE WERK?	
Ik ben alleen tijdens kantoor tijd bereikbaar	31%
Ik ben ook buiten kantoor tijd bereikbaar als het spoed heeft	49%
Ik ben altijd bereikbaar	20%