

# ONDERSTEUNING, ICT, ADMINISTRATIE EN SECRETARIAAT



## **KERNACTIVITEITEN ANNO 2020**

Dit vakgebied bevat diverse ondersteunende afdelingen. Zij faciliteren de organisatie, zorgen voor ict-voorzieningen en doen secretariële en administratieve werkzaamheden. Ook hier verandert het dagelijkse werk: inkoop en inhuur van werkzaamheden, het nieuwe werken, digitalisering, nieuwe generaties managers en werken in een pool in plaats van een-op-een.

De medewerkers houden zich bezig met allerlei uitvoerende, technische, ict-, secretariële en administratieve werkzaamheden. Ze houden zich bezig met het uitzoeken, verzamelen, organiseren, beheren, ontwikkelen en uitwerken van zeer uiteenlopende zaken. Ook adviseren ze over verschillende afdelings- en/of bedrijfsvraagstukken.

## **VERANDERINGEN RICHTING 2025**

Met automatisering en de komst van smartphones is het administratieve landschap sterk veranderd. Daarnaast veroveren nieuwe technieken zoals virtual reality en kunstmatige intelligentie steeds meer de markt. Administraties zijn efficiënter en slimme toepassingen vereenvoudigen werkprocessen. Bestuurders en managers beantwoorden zelf hun e-mail en beheren hun agenda vaak ook zelf. Er is steeds meer data beschikbaar en behoefte aan gerichte informatie. Taken die niet bij de kerntaken van de organisatie horen, zoals een ict-helpdesk en schoonmaak, worden meer en meer uitbesteed aan specialistische bedrijven.

Deze ontwikkelingen vragen nieuwe competenties van de medewerkers in het vakgebied ondersteuning, administratie en secretariaat. Werken in een team, verantwoordelijkheid nemen en toegevoegde waarde zijn nog belangrijker.

Goed communiceren en samenwerken blijven van belang in een ondersteunende functie. Maar de manier waarop verandert. Communicatie vindt vaker plaats op afstand, denk aan conference calls, e-mail, app, chats. Het constructief communiceren en samenwerken op afstand is een competentie die de komende jaren noodzakelijk zal zijn.

**Voorbeelden van ontwikkelingen en innovaties die het dagelijkse werk gaan veranderen:**

Organiseren en faciliteren gebruik digitale hulpmiddelen

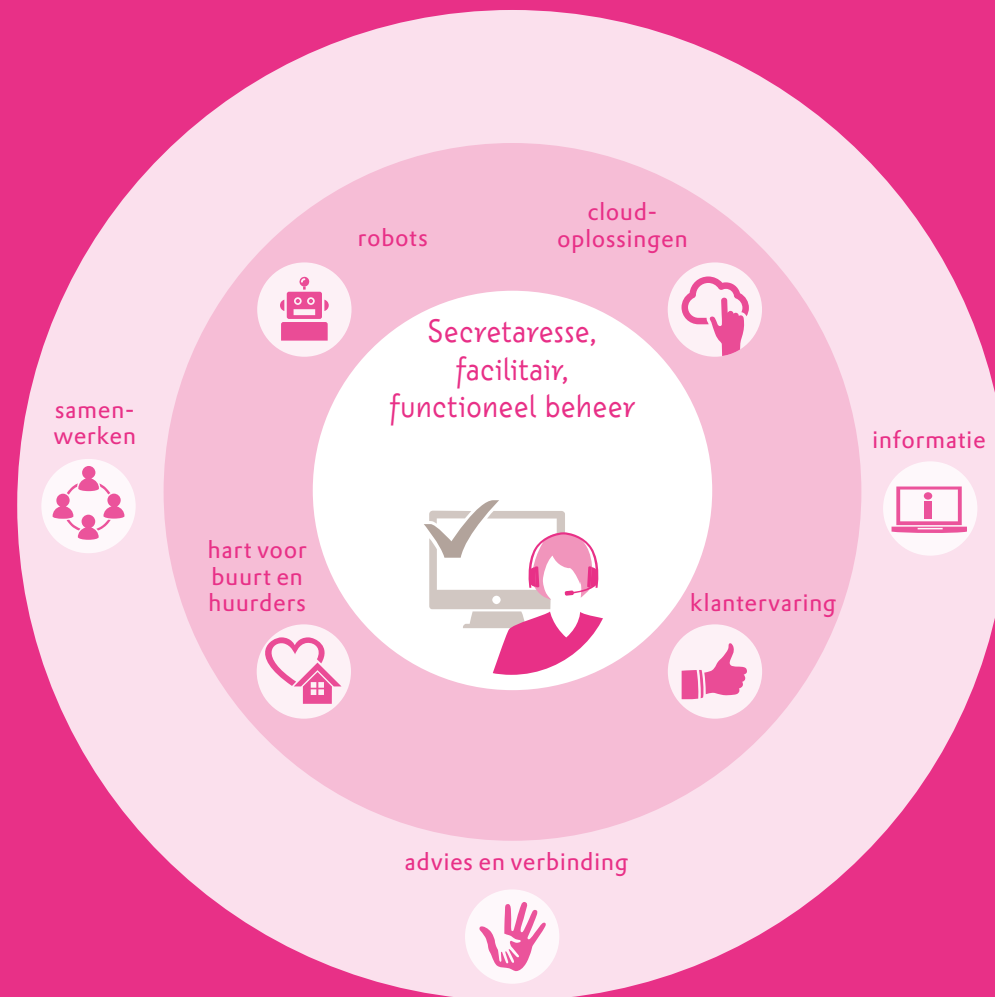
Focus op dienstverlening en beleving

Ict staat centraal in gehele primaire proces en bedrijfsvoering

Klant staat centraal niet de techniek

Werkt integraal samen met en ondersteunt het primaire proces

Werkt met state-of-the-art-systemen



Adviseert en ondersteunt de organisatie om de dienstverlening richting huurders te verbeteren

Werkt samen (met collega-corporaties) aan uniforme processen en dienstverlening



# ONDERSTEUNING, ICT, ADMINISTRATIE EN SECRETARIAAT

SECRETARESSE, FACILITAIR,  
ADMINISTRATEUR, FUNCTIONEEL BEHEER

VIRTUEEL ASSISTENT, SHARED SERVICE  
CENTER-MEDEWERKER FUNCTIONEEL BEHEERDER

## ONTWIKKELINGEN TUSSEN 2020 EN 2025:

- Digitalisering van uitvoerende, administratieve en ondersteunende werkprocessen
- Er komen nieuwe tools en technieken om ondersteuning in te vullen
- Mobiele devices gaan steeds grotere rol spelen, evenals kunstmatige intelligentie en virtual reality
- Management organiseert meer zelf en heeft minder behoefte aan secretariële ondersteuning
- Coördinerende en organiserende rol naar internen en externen wordt belangrijker

### WERK

- Inkoop en inhuur van werkzaamheden
- Gericht op het nieuwe werken en digitalisering
- Administratieve en routerende taken
- Heeft te maken met een nieuwe generatie managers
- Werkt in een pool in plaats van een-op-een
- Heeft invloed op de dagelijkse werkzaamheden in het ondersteunende en administratieve vakgebied

### SYSTEMEN

- Werkt met tools voor e-mail- en agendabeheer
- Werkt met losse systemen per ondersteunende dienst

### PERSONEELS- BEHOEFTE

- Krappe arbeidsmarkt voor it-functies
- Groot aanbod voor functies in het ondersteunende en administratieve vakgebied

### KENNIS

- Mbo-niveau
- Organisatiekennis
- Verschillende ict-systemen
- Risico's inschatten en beheersen

### VAARDIGHEDEN EN GEDRAG

- Efficiënt werken
- Duidelijke mondelinge en schriftelijke communicatie
- Servicegericht en dienstverlenend
- Digitaal vaardig

- Administratief en routinematig werk nemen sterk af in het takenpakket
- Besteedt niet-kerntaken, zoals een ict-helpdesk en schoonmaak, uit aan specialistische bedrijven
- Neemt verantwoordelijkheid en biedt toegevoegde waarde
- Communiqueert en werkt samen op afstand via conference calls, e-mails en chats

- Werkt met platforms en virtual reality voor onderlinge communicatie
- Systemen (cloud) ondersteunen digitale samenwerking
- Koppeling van (standaard) systemen
- Meer selfservice, ook door inzet van kunstmatige intelligentie

- Minder uitvoerende administratieve functies
- Behoefte aan breed inzetbare ondersteunende interne dienstverleners voor complexere vragen en diensten
- Inhuur van specialistische kennis

- Hbo-niveau
- Oplossend vermogen en regie
- Meer specialistische kennis op gebied van ict en digitalisering
- In- en extern samenwerken

- Servicegericht en dienstverlenend
- Sociale en culturele vaardigheden
- Samenwerken
- Digitale vaardigheden
- Problemen oplossen
- Ict-(basis)vaardigheden
- Informatievaardigheden

2020

2025