

Woord vooraf

Deze reader is bedoeld als studiemateriaal voor de opleiding tot secretaresse. Daarbij hebben we vooral rekening gehouden met cursisten die al in de praktijk werkzaam zijn en zich verder willen bekwamen. Tegelijkertijd is de reader goed bruikbaar in de opleiding tot secretaresse van het mbo. Het materiaal is een vervolg op het Basisboek Secretariatspraktijk (ISBN 978 94 6190 570 3), dat vooral geschikt is voor de medewerker secretariaat. Het kan natuurlijk ook als zelfstandig studieboek gebruikt worden.

Een secretaresse werkt zelfstandiger – zij het nog steeds ondersteunend voor een manager of een afdeling – dan een medewerker secretariaat. Vandaar ook dat de onderwerpen die we in dit boek behandelen, meer van de cursisten zullen eisen. Eigen inbreng maakt een belangrijk deel uit van de methode. We bespreken agendabeheer en relatiebeheer, het organiseren van bijeenkomsten en reizen, timemanagement en een aantal algemene aandachtspunten voor de secretaresse. Uiteraard verwachten we van de cursisten dat zij beschikken over de kennis zoals in het Basisboek Secretariatspraktijk is opgenomen.

Functiebeschrijving Secretaresse

De secretaresse informeert en ondersteunt de leidinggevende(n) op allerlei gebieden. Ze is verantwoordelijk voor het administratief ordenen en vastleggen van gegevens, voor de organisatie van de diverse activiteiten, ze reageert op verzoeken en klachten en ze helpt bij het opbouwen en onderhouden van contacten met klanten of organisaties. Ze werkt zelfstandig binnen de taakstelling vanuit een afdeling en heeft uitvoerende taken. Ze werkt in opdracht, maar neemt ook zelf initiatief. Tot de opdrachten behoort ook het notuleren van vergaderingen, het vastleggen van de inhoud van overleggen en gesprekken. Er wordt een steeds groter beroep gedaan op specialistische kennis en vaardigheden op het gebied van Nederlands. Uiteraard moet zij beschikken over communicatieve en sociale vaardigheden. De secretaresse kent de organisatie en weet hoe het zit met verschillen in visies en culturen van medewerkers en relaties, en houdt daar rekening mee. Ze speelt in op wisselende of onverwachte omstandigheden, neemt ook zelf initiatieven en is verantwoordelijk voor haar eigen werk. Als de leidinggevende afwezig is neemt zij ook zelf initiatieven voor de afhandeling van zaken.

Een secretaresse is vaak het visitekaartje voor een organisatie. Juist dat element benadrukken we in deze reader. Zij bepaalt immers hoe een relatie, een bezoeker, maar ook de eigen medewerkers een organisatie ervaren en staat hierbij aan het begin van de kennismaking, maar ook van het onderhouden van de relatie met interne en externe 'klanten'. Kennis en scholing zijn een eerste vereiste voor een goede secretaresse, maar vooral moet zij zich met veel plezier een 'spin in het web' weten! Ook daarover gaat het in deze uitgave.

Rosmalen, maart 2012

INHOUD

Beginsituatie	4
1 Timemanagement: tijdbeheer	5
1.1 Persoonlijk	5
1.2 Zakelijk	8
2 Agendabeheer en relatiebeheer	10
2.1 Beheer van de eigen agenda en die van de manager	10
2.2 Vastleggen en bewaken van activiteiten in de agenda	13
2.2.1 Vastleggen van acties in de agenda	13
2.2.2 Bepalen van prioriteiten	15
2.2.3 Bewaken en bijstellen van afspraken en regelmatig terugkerende activiteiten	17
2.2.4 Relatiebeheer	19
3 Bijeenkomsten organiseren	22
3.1 Interne bijeenkomsten	22
3.1.1 Checklists en draaiboeken	22
3.1.2 Ondersteunend materiaal	24
3.2 Externe bijeenkomsten	26
3.2.1 Het bepalen van de locatie	26
3.2.2 Declaratieformulieren	28
3.2.3 Evaluatie	29
4 Zakenreizen	32
4.1.1 Keuze van vervoer	32
4.1.2 Hotelkamers boeken	34
4.2 Internationale zakenreizen	35
4.2.1 Keuze van vervoer	35
4.2.2 Internationaal hotelkamers reserveren	39
4.2.3 Internationaal betalen	40
4.2.4 Documenten en formaliteiten	40
4.2.5 Omgangsvormen en culturele achtergronden	43
4.3 Vrijtijdsprogramma/partnerprogramma	44

5	Vergadervormen en soorten bijeenkomsten	47
5.1	Doelstellingen en soorten	47
5.2	Verantwoordelijkheden van deelnemers	51
5.3	Vormen van verslaglegging	53
5.4	Rechten en plichten	56
5.5	Goedkeuring van de notulen	57
6	Programmaorganisatie	59
6.1	Draaiboeken	59
6.1.1	De voorbereiding	61
6.1.2	De dag en/of de week van de bijeenkomst	62
6.1.3	De evaluatie	63
6.2	Begroting en budget	64
	Secretaressewerk is meer dan agenda beheren en notulen uitwerken...	68



Beginsituatie

Het opleidingsinstituut BOZ, Bureau Opleidingen Zutphen, gevestigd in Zutphen, Berghegelaan 44, 7207 RG, is opgericht in 1990. Aanvankelijk opgezet als nevenactiviteit van twee docenten in het beroepsonderwijs, Jan Kloosterboer en Margriet van Veldhuizen, groeide het instituut in vijf jaar tijd uit tot een volwaardige speler op de opleidingsmarkt. De twee docenten, die inmiddels niet meer werkzaam zijn in het reguliere onderwijs, hebben er bewust voor gekozen de overhead zo gering mogelijk te houden. Leidde het instituut aanvankelijk slechts op voor enkele diploma's, tegenwoordig bestaat het aanbod uit een breed scala aan administratieve opleidingen. Inmiddels zijn veertig freelancers werkzaam voor BOZ. De reden hiervoor is dat het werken met freelancers een hoge mate van flexibiliteit mogelijk maakt.

Door de groei ontstond ook de noodzaak tot secretariële ondersteuning. Hiervoor is een medewerker secretariaat aangenomen, Zaina van Rossem. Zaina heeft inmiddels de opleiding tot medewerker secretariaat doorlopen en doet haar werk uitstekend. Ze leerde alle voorkomende secretariaatswerkzaamheden te beheersen. Van postbehandeling tot agendabeheer, van archiveren tot het afhandelen van telefoongesprekken. Omdat ze daarnaast ook optreedt als gastvrouw is ze ook bedreven in het ontvangen van bezoekers en op de hoogte van de omgangsvormen.

Maar inmiddels is het instituut gegroeid. De zaken gaan goed. Zaina krijgt het drukker en drukker. Steeds meer cursisten volgen de opleidingen. Steeds meer docenten worden aangetrokken om les te geven. Dat is een belangrijke reden voor Jan en Margriet om Zaina te vragen zich verder te ontwikkelen. Ze doet het goed en ze zouden haar graag houden. Zaina wil wel vooruit en gaat aan de slag. Ze gaat nu naast de eerder genoemde werkzaamheden ook werken aan en leren over timemanagement, het organiseren van bijeenkomsten en zakenreizen en ze gaat zich verder verdiepen in agendabeheer en relatiebeheer. Dat ze nog meer als gastvrouw gaat optreden mag duidelijk zijn. Postbehandeling, archiveren, het afhandelen van telefoongesprekken zijn werkzaamheden die ze al goed beheerst. Ook het notuleren van vergaderingen oefent ze met regelmaat. Maar verdieping en uitbreiding van de kennis is nuttig, waarbij ze het Basisboek Secretariaatspraktijk en het Basisboek Notuleren als naslagwerk ook altijd bij de hand heeft.



1 Timemanagement: tijdbeheer

Zaina heeft tot nu toe eigenlijk vooral het werk gedaan zoals het bij haar langs kwam. Ze nam zeker zelf initiatieven, begon aan klussen, werkte die af, dat was allemaal geen enkel probleem. Maar een echte dagindeling had ze niet. Timemanagement is eigenlijk hetzelfde als tijdbeheer, het organiseren van je (werk)tijd. Tijdbeheer in de betekenis van zorgvuldig met je tijd omgaan, je werktijd in dit geval. Dat kan gaan over de eigen werktijd, maar ook over de werktijd van Jan en Margriet, de 'bazen' voor wie Zaina secretariaeel werk verricht. Het lijkt eenvoudiger dan het is... maar je zult merken en Zaina merkt dat ook, dat het goed indelen van je tijd je werk een stuk efficiënter maakt.

1.1 Persoonlijk

Timemanagement voor Zaina betekent dus eigenlijk het organiseren van haar werk. Het werk van een secretaresse is veelzijdig en vaak onverwacht. Ze moet op elk moment inspringen en kunnen afwijken van haar planning. Toch houdt ze rekening met een tweetal uitgangspunten:

- **Structuur:** een goed georganiseerde werkdag is van groot belang. In principe heeft ze een dagindeling waarbij ze tot tien uur bezig is met het bekijken van de planning van deze dag, met het openen, inschrijven en ronddelen van de post. Van tien tot twaalf en van twee tot vier uur zijn de meeste afspraken voor Jan en Margriet gepland. Dat betekent dat Zaina in de buurt is of – als de afspraken buitenshuis zijn – met haar eigen werk bezig kan zijn. Tijdens de lunchperiode, van twaalf tot één uur eet ze haar brood en gaat ze even naar buiten (belangrijk!). Van één tot twee uur doet ze haar eigen werk, maakt ze afspraken, beantwoordt ze de e-mail of reageert ze op telefoontjes. Van vier uur tot ze naar huis gaat, kijkt ze wat er nog gedaan moet worden, verzendt ze post of e-mails, belt ze nog wat mensen na als het moet en maakt ze een planning voor de volgende dag.
- **Overzicht:** hoofd en bureau moeten als het ware 'vrij' zijn. Wat betekent dat? Wat het hoofd betreft betekent dat bijvoorbeeld dat een secretaresse niet per se alles moet willen onthouden. Zet het op papier, maak een todolijstje, zoals dat tegenwoordig heet. Een werkljstje dus, dat kan er eentje per dag, per week of per maand zijn. Zaina doet dat ook en houdt het bij in haar elektronische agenda. Als ze dat doet, heeft ze haar hoofd vrij voor andere – onverwachte – zaken. Een werkljstje kun je gemakkelijk zelf maken, al zijn er talloze kantenklaare mogelijkheden te vinden via internet. Je ziet in het voorbeeld dat Zaina een gemengd werkljstje heeft gemaakt voor 10 september 2012. Daarnaast gebruikt ze natuurlijk de (elektronische) agenda voor haarzelf en voor haar 'bazen'.

Werklijstje Zaina van Rossem, 10 september 2012

Tijd	Omschrijving	Waar	Met wie	Opmerkingen
08.00-09.00 uur	Trainen	Sportschool	Met Anneke	
09.00-10.00 uur	Post verwerken Agenda plannen	BOZ BOZ	 Met Margriet	

10.00-10.30 uur	Vergadering voorbereiden	BOZ, vergaderzaal		
10.30-12.00 uur	Notuleren	BOZ		
12.00-12.30 uur	Lunch	BOZ		
12.30-13.00 uur	Boodschappen	Winkelcentrum		
13.00-14.00 uur	Mails beantwoorden	BOZ		
	Afspraken maken			
14.00-15.00 uur	Diverse klusjes	BOZ		Afhankelijk van de drukte
15.00-16.00 uur	Uitwerken notulen	BOZ		
16.00-16.30 uur	Post verzenden Telefoontjes afwerken	BOZ		
16.30-17.30 uur	Boodschappen	Winkelcentrum		
20.00 uur	Bezoek	Thuis	Anneke en Maarten	

Structuur en overzicht dus, dat zijn de belangrijkste elementen bij het organiseren van je eigen tijd en werk. Met die twee uitgangspunten in gedachte zijn er ook nog enkele 'tips en trucs' te noemen:

- Verdeel je dag goed: tussen tien en twaalf uur en tussen twee en vier uur moet je eigenlijk zoveel mogelijk bereikbaar zijn voor je baas. Ze noemen deze uren niet voor niets wel eens 'commerciële uren'.
- Gebruik als het maar even kan een elektronische agenda. Als er afspraken veranderen, is dat duidelijker dan wanneer je in de papieren agenda van alles moet doorstrepen en vervangen. Ben je toch aangewezen op een papieren agenda, schrijf dan met potlood, dat is handiger als er gewijzigd moet worden. Bij het gebruik van een digitale agenda kun je altijd overzichten uitprinten, per dag, per week, per maand.
- Zaina gebruikt dezelfde agenda voor haarzelf en voor Jan en Margriet. Ze noteert haar eigen afspraken in groen en die van Margriet en Jan in blauw voor het onderscheid.
- Zaina moet met de belangen van de organisatie rekening houden. Dat betekent goed plannen en prioriteiten stellen en geen dingen doen die je later ook nog kunt doen. Het belangrijkste eerst!
- Ze laat zich niet afleiden of verleiden om toch nog even snel een ander klusje te doen.
- Denk eraan dat het lang niet altijd noodzakelijk is onmiddellijk te reageren op elke e-mail die binnenkomt. Neem er twee keer per dag de tijd voor bijvoorbeeld, dat moet genoeg zijn.
- Delegeren kan nuttig én verstandig zijn. Sommige dingen kunnen ook door anderen gedaan worden. Denk niet dat jij de enige bent die iets kan... of dat jij het sneller kunt en dan zeker weet dat het goed gaat. Als anderen dat ook leren, krijg je zelf meer tijd voor andere dingen.
- Overzicht houd je ook als je bureau en je werkplek geordend en netjes zijn en niet worden ontsierd door stapels papier. Papier dat overigens vaak leidt tot onnodig veel zoektijd en dat is zonde van je werktijd!

Opdrachten

1. Maak een werkljstje voor je eerstvolgende werkdag. Hier mogen zowel privé zaken als werkzaken in voorkomen. Denk eraan: het is géén agenda, alleen een werkljstje. Zorg voor een voor jou handig en overzichtelijk lijstje, dat je later met andere dagen kunt invullen. De computer is hierbij uiteraard buitengewoon handig.
2. Waarom zou men de werktijd tussen tien en twaalf uur en tussen twee en vier uur wel de 'commerciële uren' noemen?
3. Je ziet een werkljstje van een zusje van Zaina. Zij werkt bij IBARO, een grote verkooporganisatie in de buurt van Zutphen. Myra van Rossem is secretaresse van een van de verkoopdirecteuren, Wouter Merkstra. Bekijk het lijstje goed en geef beargumenteerd commentaar. Maak vervolgens een versie met een naar jouw mening betere indeling.

Werkljstje Myra van Rossem, 10 september 2012

Tijd	Omschrijving	Waar	Met wie	Opmerkingen
07.00 uur	Opstaan	Thuis		
08.00 uur	Fitness	Sportschool	Karel	
08.30 uur	Boodschappen	Winkelcentrum	Moeder	
09.00 uur	Post ophalen en verdelen	Postbus PostNL		
09.30 uur	Mails lezen	IBARO		
10.00 uur	Koffie drinken	IBARO	Carla en Joop	
10.30 uur	Overleggen	IBARO	Wouter	Agenda doornemen
11.00 uur	Mails lezen en beantwoorden	IBARO		
12.00 uur	Lunch	Buiten	Carla en Joop	
13.00 uur	Vergadering voorbereiden	IBARO, vergaderzaal		
14.00 uur	Notuleren	IBARO, vergaderzaal		
15.00 uur	Thee drinken	IBARO	Carla en Joop	
15.30 uur	Boodschappen	Winkelcentrum		Voor Wouter
16.00 uur	Afspraken plannen	IBARO		
16.30 uur	Post wegbrengen	PostNL		
17.00 uur	Groente halen	Winkelcentrum		Voor het eten
18.00 uur	Eten	Thuis	Karel	
19.30 uur	Naar de film	Bioscoop	Carla	

4. Trainers van sportclubs bereiden hun trainingen als het goed is, nauwgezet voor. Misschien verzorg je zelf (jeugd)trainingen of geef je op een of andere manier les of instructie. Paardrijles wellicht of gymnastiek? Maak voor zo'n training een tijdschema of werkljstje.

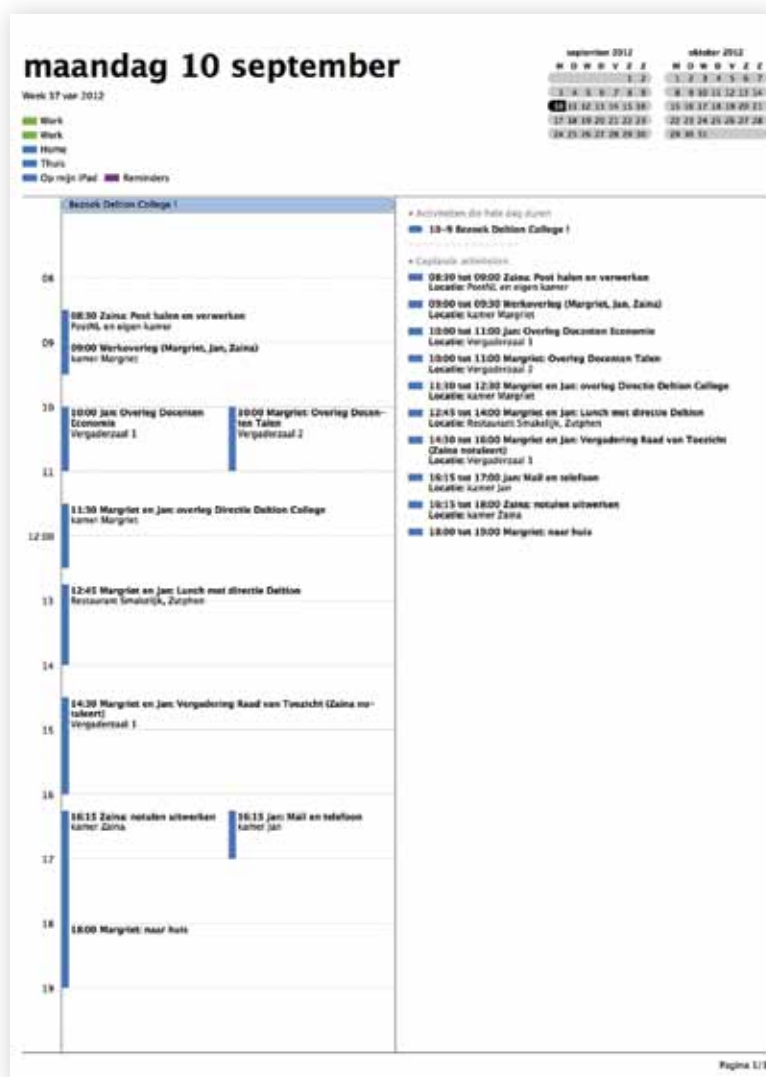
1.2 Zakelijk

Zakelijk of eigenlijk 'voor de baas' de werktijd organiseren, daarover gaat het in deze paragraaf. Dat betekent in ieder geval de agenda zo zorgvuldig mogelijk bijhouden en bewaken. Daar gaan we in het volgende hoofdstuk uitvoerig op in. Hier volstaan we met wat algemene opmerkingen.

In de vorige paragraaf noemden we de belangrijkste uitgangspunten voor een goede werktijdorganisatie: de structuur en het overzicht. Dat geldt uiteraard ook voor 'de baas' en bij Zaina zijn er dat twee, namelijk Margriet van Veldhuizen en Jan Kloosterboer. Het betekent dat Zaina voor hen beiden ook voor overzicht en structuur moet zorgen.

Dat doet Zaina om te beginnen door elke ochtend even te overleggen met Jan en Margriet over hoe de dag in elkaar zit, welke bijzonderheden er zijn, waar ze rekening mee moeten houden enz. Meestal doen ze dat meteen 's morgens als ze binnenkomen. Het duurt nooit langer dan twintig minuten en ze drinken er meteen een kopje koffie bij. Zaina heeft dan de vorige dag al een werkljstje voor Margriet en Jan gemaakt, zodat ze dat even kunnen doornemen. BOZ is een tamelijk informele organisatie, niet zo groot, dus dan gaat dat goed. In een grote organisatie die wat formeler werkt, kan het ook anders. Dan wordt zo'n werkoverleg misschien eens per week gehouden of houden baas (of bazen) en secretaresse een digitale, gezamenlijke agenda bij.

Een werkljstje of werkzaamhedenoverzicht of een dagoverzicht kun je ook vervangen door een uitdraai van de elektronische agenda van die dag natuurlijk. De elektronische agenda van Jan en Margriet ziet er op 10 september 2012 bijvoorbeeld als volgt uit.



Tips en trucs

- Tussen de afspraken zit altijd een pauzemoment. Dat is geen echt pauzemoment, maar een overlooperperiode of een voorbereidingsperiode of bedoeld als reistijd. Dit laatste is uiteraard vooral belangrijk bij afspraken buiten de deur. Laat afspraken nooit exact op elkaar aansluiten, je kunt ervan uitgaan dat het dan misgaat! Bovendien kan een pauze ook benut worden voor zich plotseling aandienende klussen, plotselinge telefoontjes of 'noodsituaties'.
- Zorg ervoor dat de managers tussen tien en twaalf en tussen twee en vier uur contact hebben met relaties in plaats van dat ze intern zitten te werken (het schrijven van een artikel, het werken aan een jaarverslag, dat soort dingen). Denk immers aan de 'commerciële uren'! Probeer rustmomenten voor ze te creëren voor negen uur en na vier uur. De vrijdagmiddag zien ze ook vaak als 'bijwerkmiddag'.
- Zaina heeft in de agenda het lezen en beantwoorden van e-mail en het telefoneren gepland. Een goede zaak als ze wil helpen voorkomen dat Jan dit soort klusjes tussendoor blijft doen.
- Het belangrijkste blijft toch een goed bijgehouden agenda en dat vraagt discipline van Zaina, maar ook van Margriet en Jan. Een agenda is echt waar het om draait in het secretaressewerk. Het werk dat een secretaresse doet, vloeit immers voort uit datgene wat er in de agenda staat. Vergaderingen moeten worden voorbereid, dossiers moeten worden gehaald, alle documenten moeten klaar liggen enz. En voor de manager zelf is de agenda de leidraad van zijn of haar dag.

Opdrachten

1. Margriet van Veldhuizen en Jan Kloosterboer hebben een drukke dag morgen. De volgende activiteiten staan op het programma. Maak voor elk van hen een werklijstje of dagoverzicht.

Margriet en Jan beginnen de dag om half negen met een werkoverleg met Zaina. Dat duurt niet langer dan een half uur. Zaina heeft de post dan al uitgezocht en kan die meteen met Margriet en Jan doornemen. Vervolgens moet Jan naar Deventer. Hij heeft om tien uur een afspraak met een opleider van het Deventer Opleidingsinstituut, Sjaak Jongerius. Hij hoopt om half twaalf weer terug te zijn. Margriet krijgt bezoek van twee docenten van de afdeling Talen (Myriam Bakelsma en Tirza Manitar). Ze zullen er om half tien zijn en denken een uurtje nodig te hebben. Daarna kan Margriet even aan haar e-mails werken en telefoontjes plegen, tot Jan terug is.

Om 12 uur willen ze samen lunchen met de inspecteur van het onderwijs, de heer Nuijtens, die vandaag de opleidingen bezoekt. Zaina zal de inspecteur ontvangen, als hij om half tien komt en begeleidt hem naar de afdeling. Zaina zorgt voor de reservering in Restaurant Smakelijk in Zutphen. Als het goed is, zijn Margriet en Jan rond half twee weer terug bij BOZ, waar ze samen een half uur kunnen overleggen. Daarna moet Margriet naar Amsterdam, waar ze om drie uur een afspraak heeft op de Vrije Universiteit, met een docent daar, Paul Kockengen. Hij heeft onderzoek gedaan naar trainingen en cursussen, o.a. bij BOZ en Margriet wil van hem weten wat de resultaten zijn. Daarna komt ze niet meer terug naar BOZ, dus ze heeft Jan gevraagd of hij eventuele telefoontjes voor haar wil aannemen.

Jan heeft om kwart over twee afgesproken met Peter-Jan Fassania, de boekhouder, om de rekeningen door te nemen en de financiële stand van zaken te bekijken. Dat kan gauw twee uur duren. Tot die tijd vangt Zaina de telefoontjes voor Margriet en voor Jan op. Ze geeft eventuele boodschappen door aan Jan, als hij klaar is, of ze maakt telefoonnotities voor Margriet voor de dag erop. Jan heeft na zijn gesprek met Peter-Jan Fassania nog een uurtje om e-mail en telefoontjes te verwerken en dan is de dag om.

2. Als je de werklijstjes voor Margriet en voor Jan hebt gemaakt, vraag je dan af wat de werkzaamheden van Zaina hierbij zijn. Maak met behulp van de gegevens uit opdracht 1 en je eigen fantasie en ervaring een werklijstje of dagoverzicht voor Zaina.
3. Wat zou Zaina moeten doen als de inspecteur plotseling verhinderd is?
4. Waarom is een goed bijgehouden agenda essentieel voor het werk van Zaina?