

Opzetten secretariaat

Bij het opzetten van een secretariaat is het verstandig om eerst de volgende zaken goed te inventariseren en helder te krijgen.

1. Hoe ziet de organisatiestructuur eruit?

De inrichting van het secretariaat is afhankelijk van de grootte en het structuur van het bedrijf en de branche waarin de organisatie opereert.

- Wat is de organisatiestructuur? (moedermaatschappij, dochters, werkmaatschappijen, afdelingen)
- Tot welke branche behoort deze organisatie?
- Locatie van hoofdkantoor en eventueel dependances, regiokantoren etc.
- etc.

2. Wat is de aard van het secretariaat?

- Nieuw secretariaat
- Reorganisatie secretariaat
- Samenvoegen twee of meerdere secretariaten

3. Wat is de positie van het secretariaat binnen de organisatie?

- Algemeen secretariaat (werken voor de organisatie of een afdeling)
- Persoonsgericht secretariaat (voor een of meerdere personen)
- Teamgericht secretariaat (onderdeel van een secretariële afdeling)

4. Op welk niveau wordt verwacht dat het secretariaat functioneert?

Elke secretaresse is verschillend en daardoor ook het secretariaat. Een secretariaat kan op 3 functieniveaus worden verdeeld:

- Uitvoerend niveau (onder toezicht van een leidinggevende)
- Faciliterend/coördinerend niveau (zelfstandig)
- Initiërend niveau (leidinggevend en adviserend)

5. Wat wordt het takenpakket van het secretariaat?

Hierbij rekening houden met:

- De grootte van het bedrijf
- De branche waarin de organisatie opereert
- De afdeling waarvoor het secretariaat is (P&O, Operations, Marketing, Public Relations, Finance, ICT, etc.)

6. Hoeveel FTE is er beschikbaar voor het secretariaat

Wat is het budget met daaraan gekoppeld de maximale bezetting. Oftewel, het secretariaat kan nog zoveel taken willen oppakken, je blijft afhankelijk van het aantal personen. Dit bepaalt je vertrekpunt voor het opzetten van een secretariaat.

7. Hoe is eventueel de samenwerking met andere afdelingen of vestigingen geregeld?

Let hierbij op:

- Back-upmogelijkheden en uitwisselbaarheid, waardoor het bedrijf minder kwetsbaar wordt
- Interne communicatie
- Informeren

8. Welke aandachtsgebieden vallen onder het secretariaat of zijn elders geregeld?

Denk hierbij aan:

- Receptie-/ontvangstfunctie
- Direct of indirect contact extern
- Centraal of decentraal archief
- etc.

9. Welke middelen heb je nodig om de werkplek van het secretariaat zo efficiënt mogelijk te maken?

Uiteraard is de beschikbare ruimte je vertrekpunt. Is je kamer bijvoorbeeld niet zo groot, maar moet je wel regelmatig de telefoon aannemen en kopiëren, denk dan aan de mogelijkheid om je telefoon door te schakelen naar een portable telefoon of een gecombineerd printer/kopieerapparaat. Let wel op de geldende Arbo-eisen ten aanzien van apparatuur, meubilair en ruimte op je kamer.

10. Hoe creëer je de optimale bereikbaarheid van het secretariaat?

Het secretariaat is vaak het eerste aanspreekpunt en dus het visitekaartje van de organisatie. Een goede bereikbaarheid, zowel intern als extern, is essentieel. Inventariseer vooraf welke functies de telefoon moet bevatten zodat je de juiste apparatuur kunt aanschaffen.

11. Welke hardware/software is er in de basis nodig om efficiënt en effectief te kunnen werken?

Dit is sterk afhankelijk van de grootte van het bedrijf en het beschikbare budget. Helaas wordt nog veel op de aanschaf van nieuwe computers bezuinigd. Een trage computer werkt storend, demotiveert en is niet efficiënt. Dit kost tijd en geld.

12. Welke werkprocedures kunnen worden geautomatiseerd?

Eenvoudige zaken worden vaak nog met de hand gedaan, maar als je de inkomende en uitgaande post digitaliseert, wordt dit voor iedereen inzichtelijk maakt en krijg je minder vragen op het secretariaat of iets binnen is gekomen of wanneer. Hiervoor zijn vele manieren denkbaar. Ook een archief zou hieraan gekoppeld kunnen worden.