

Een krap bezet team kan allerlei oorzaken hebben: vacatures die maar niet gevuld kunnen worden of een te vol takenpakket voor de ondersteuner. In deze aflevering van de serie ‘krappe bezetting’ de rol van automatiseren, digitaliseren en standaardiseren in het overzichtelijk houden van het werk.

# Kijk verder dan Outlook voor oplossingen op het krap bezette secretariaat

# H

et is geen toeval dat menig ondersteuner key user is van deze of gene applicatie. Vragen over SharePoint? Ga

naar Suzanne, die weet er alles van! Moeite met het organiseren van je kanalen in Microsoft Teams? Anne-Marie is er een kei in, ga daar eens buurten.

## ASSISTANT STAAT VOORAAN

In het ondersteunen van de processen en productiviteit van organisaties is de support professional al decennia een voorloper in het gebruik van digitale en technische oplossingen.

Je moet wel – als je grote volumes werk te verstouwen krijgt en de spin in het web bent voor allerlei bedrijfsprocessen, is dat het veld waarin winst te behalen is.

Eind negentiende eeuw was het de introductie van de typemachine. Dat hulpmiddel verhoogde de productiviteit enorm en liet organisaties efficiënter werken. Support professionals omarmden de typemachine massaal en speelden zo een grote rol in het stroomlijnen en optimaliseren van de bedrijfsvoering.

In de jaren '70 en '80 van de vorige eeuw ging het vergelijkbaar met de computer en bijbehorende tekstverwerkende software. In het kielzog daarvan kwam e-mail als communicatiemiddel.

Wanneer je niet alleen je eigen communicatie maar ook die van je leidinggevenden moet beheren, is dat een flinke stimulans om informatie en berichten snel en slim te verwerken.

Hoewel het meestal management en IT-afdelingen zijn die technologische innovatie doorvoeren, stonden support professionals vaak vooraan bij het adopteren van nieuwe technologieën.

Automatisering en digitalisering ontlasten de support professional, vooral bij herhaalde taken en werk dat geen persoonlijke ‘touch’ nodig heeft, zoals correspondentie, gegevensinvoer en een deel van het agendabeheer.

## INVESTERING IN STRUCTUUR

‘Ineke’ is een goed voorbeeld van een ondersteuner die slim gebruikmaakt van automatisering en standaardisering om werk efficiënter te maken. In combinatie met duidelijke afspraken zorgt ze op die manier in haar eentje voor maar liefst twaalf (!) leden van een managementteam. En kon ze toch op vakantie zonder dat alles in het honderd liep.

Ineke haalde veel tijdswinst uit de structuur die ze aanbracht in e-mail en agenda; ze zat letterlijk naast de managers om dat goed in te richten.

“Regels sturen automatisch alle binnenkomende cc-mails naar een aparte map. Afgehandelde mails sorteert ik per

maand in een persoonlijk archief en voor specifieke onderwerpen heb ik aparte mappen. Dit soort afspraken draagt bij aan een overzichtelijke inbox.”

Voordat Ineke met vakantie ging, mailde ze iedereen een A4-tje met praktische instructies. “Vliegreizen, accommodaties voor teamdagen, hotelovernachtingen... Plus de benodigde formulieren en hyperlinks, en wie hulp kan bieden bij vragen. Alles is bijna helemaal goed gegaan”, grapt ze. “Misschien komt er meer ondersteuning, maar op dit moment waren dit de beste keuzes.”

Ook in de agenda hanteert Ineke een vaste aanpak voor de MT-leden. “Natuurlijk calculeer ik altijd reistijd in,

**‘Voor slimme oplossingen heb je niet perse AI nodig’**



maar ik vraag ze ook om aan te geven of ze onderweg beschikbaar zijn voor calls. In het OV kan dat vanwege de vertrouwelijkheid bijvoorbeeld niet.”

Afspraken krijgen wat Ineke betreft wat lucht ertussen, door ze standaard op 45 minuten te zetten in plaats van een uur. Wil je dat ook? Kies dan voor de automatische inkorting. In Outlook kijk je bij Opties-Bestand-Agenda-Agenda om afspraken standaard in te korten tot je eigen gewenste tijd.

Verder plant Ineke waar mogelijk vergaderzalen die dicht bij elkaar liggen, zodat iemand niet het hele gebouw door hoeft te rennen voor een volgende afspraak.

Pauze is net zo goed relevant; door vaste werkblokken én lunch te benoemen in de agenda, is voor iedereen helder hoeveel ruimte er over is.

“Ik stimuleer mijn MT-leden om ook sporten in de agenda op te nemen”, legt Ineke uit. “Dat vind ik zelf best belangrijk. Als er zo’n herinnering komt oppoppen, helpt dat misschien ook om het echt te gaan doen.”

### STILSTAND IS ACHTERUITGANG

Joyce Dunnewold, Microsoft Office Expert, benadrukt dat support professionals alert moeten blijven op technologische ontwikkelingen. Stilstand is achteruitgang, weet ze zeker. Joyce:

“Ook al is de werking van een platform een black box voor je: je hoeft niet te weten hoe iets moet, maar wel wat er mogelijk is”, is haar advies.

Joyce volgt de groei van kunstmatige intelligentie (AI) daarom op de voet. “Je zit nu in de fase vergelijkbaar met de overgang van typemachine naar pc”, stelt ze. “Nu

Microsoft Copilot als hulpmiddel in Office heeft geïntroduceerd, en die grote sprongen maakt in wat hij kan, is dit een kans voor elke gebruiker. Zo kan AI je makkelijk een paar uur in de week besparen, als je het goed weet in te zetten.”

### PROMPTS HELPEN

Om te beginnen in het verminderen van handwerk, maar ook bij het analyseren van patronen of signaleren van losse eindjes. Joyce somt handige opdrachten aan AI op: “Schrijf een professioneel antwoord op deze e-mail”. “Vat deze Engelstalige nieuwsbrief samen”. “Maak van dit rapport een PowerPoint-presentatie in onze huisstijl”. “Benoem welke acties uit de e-mails van deze week nog openstaan”. “Allemaal toepassingen die je dagelijks kunt gebruiken en je veel tijd schelen.”

Het formuleren van de juiste vragen en opdrachten, de zogenaamde prompts, is cruciaal. Joyce: “Een prompt is simpelweg de vraag die je stelt aan Copilot. Zelfs een kleine verandering in je vraag kan het resultaat volledig veranderen.” Want ‘Noem actiepunten uit vergadering X’ is echt iets anders dan ‘Noem alle actiepunten uit vergadering X’, of dan ‘Noem alle actiepunten uit vergadering X rondom onderwerp Y’. Geef je geen verwachtingen mee aan je prompt? Dan gaat het hulpmiddel voor zichzelf denken en zelf prioriteren.

### SLIM VOOR AI

Slimme mogelijkheden in Office waren er al ruim voor de komst van AI. Een beetje ervaren support professional weet al dat je met regels kunt werken in Outlook. Bijvoorbeeld om alle geaccepteerde vergaderverzoeken automatisch de prullenbak in te laten gaan, terwijl alleen de geweigerde of voorlopig geaccepteerde nog in je inbox komen.

Wil je berichten van je eigen manager echt goed laten opvallen? Dan gebruik je ‘voorwaardelijke opmaak’ (conditional formatting) om te zorgen dat haar berichten in knallend fuchsia en vetgedrukte tekst binnenrollen.

### TERUGHOUDENDHEID

Waar Joyce regelmatig tegenaan loopt, is de aarzeling van IT-afdelingen of management om toepassingen zoals Copilot te gaan inzetten.

“Privacy, koudwatervrees en regelgeving weerhouden veel gemeentes, provincies en landelijke overheid van het gebruik van AI-hulpmiddelen”, is de ervaring van Joyce. “Natuurlijk moet je goed onderzoeken waar de informatie die je gebruikt, wordt verwerkt en opgeslagen. Dat moet veilig zijn en voldoen aan de regels. Wel vind ik dat IT-afdelingen meer oog kunnen hebben voor de behoeften



**‘Privacy, angst  
en regelgeving  
houden opmars AI  
nog tegen’**

van support professionals, want die gaan meestal verder dan die van de standaard gebruiker.”

Naast AI doelt Joyce dan op het slim gebruiken van alle Office-applicaties die standaard beschikbaar zijn.

“IT-professionals die weten hoe je PowerAutomate gebruikt, kunnen support professionals helpen met het bouwen van een automatische workflow. Komt er een nieuwe medewerker in dienst? Dan is een slim gebouwde workflow in staat om met één klik te zorgen dat drie systemen tegelijk worden geüpdate.”

### VERGEET OUTLOOK

De kennis bij de support professional kan ook beter. Joyce ziet nog vaak Outlook ingezet worden als archiveersysteem, terwijl je sommige informatie beter in OneNote kan opslaan, zodat je het met je collega's kunt delen en actualiseren.

“Denk aan de afspraken met lokale hotels en vergaderaccommodaties, of de instructie om een hybride vergadering technisch goed voor te bereiden. Niet elke support professional kent OneNote goed genoeg om het optimaal in te zetten”, weet Joyce.

Datzelfde kan gelden voor andere handigheidjes: dat de functie ‘Planningspeiling’ in Outlook het afspraken maken enorm kan versnellen, of dat je Teams-kanalen letterlijk kunt verbergen voor collega's die er geen toegang toe hoeven te hebben. Daarom is Joyce groot voorstander van onderlinge kennisdeling in teams van support professionals.

“Best practices met elkaar delen: wat is jouw handige tip van de week? Welke functie weet jij in Outlook die het leven zoveel makkelijker maakt? Als jij handiger werkt met Office, kun je je manager ook beter ondersteunen. Ik zie mensen zelfverzekender worden door de resultaten die ze halen. Hoe dan ook maakt bijblijven met je kennis je aantrekkelijker als support professional, en dat is nooit weg.”

### HANDIGE APPS VOLGENS KAREN:

- Bardeen.ai neemt graag je saaie, repetitieve administratieve taken over.
- Sheetplus.ai bedenkt voor jou welke formules in je spreadsheet bruikbaar zijn.
- Laat DeepL je vertaalwerk doen.
- En met de transcribeerfunctie van Microsoft Teams, de app Fireflies.ai of de app Amberscript.ai kun je online meetings laten uitschrijven, samenvatten en voorzien van een actielijst.
- Voor meetings die niet online zijn is Flownote.ai een interessante nieuwe speler, die ook Nederlandstalig werkt. Vomo.ai is er al langer, maar ‘spreekt’ alleen Engels.

### OVER DE AUTEUR:



Karen Visser is werkplek-trainer en professional organizer. Voor Management Support verzorgt zij in 2025 onder andere de training ‘Maximale Focus’. Tijdens deze tweedaagse interactieve training krijg jij de handvatten aangereikt om met aandacht aan het werk te zijn én te blijven. Je krijgt inzicht in hoe concentratie, afleiding, focus en aandacht in je functie een rol spelen en hoe je die inzichten kunt vertalen naar een praktische aanpak die je dagelijks kunt inzetten.

Meer weten? Ga naar:

[managementsupportacademy.nl](https://managementsupportacademy.nl)

Advertentie

**KASTEEL DE VANENBURG**

Onvergetelijke momenten op een 17e-eeuws landgoed

- 12 unieke vergaderzalen
- 48 luxe hotelkamers en -suites
- Culinaire gerechten
- Goed bereikbaar per auto en spoor
- Gratis parkeergelegenheid
- Bijeenkomsten tot max. 275 personen
- Gastvrijheid staat hoog in het vaandel

*Een warm welkom!*

Centraal gelegen in NL.

[www.kasteeldevanenburg.nl](https://www.kasteeldevanenburg.nl)