



# Global Skills Matrix

Volledig Verslag



WORLD ADMINISTRATORS

ALLIANCE

# Global Skills Matrix

Een wereldwijd erkend raamwerk voor ondersteuners en HR-Teams dat het, ongeacht het land, mogelijk maakt om de werkniveaus voor een bepaalde rol en carrièremogelijkheden te identificeren om het potentieel voor een organisatie van een effectieve ondersteuner te realiseren.

## Inhoudsopgave

Achtergrond 3

Uitkomsten over  
functiebeschrijvingen en  
loopbaantrajecten 3

Inleiding 4

Vaardigheden en  
persoonlijke kwaliteiten 5

Hoe te gebruiken 6

Conclusie 7

De vijf niveaus 8

Global Skills Matrix 16

Tasks Matrix 17

Functietitels 18

# >160

## verschillende functie titels

en veel functietitels die verschillende dingen betekenen, afhankelijk op de werkgever, sector of waar een ondersteuner geografisch is gevestigd. Dit zorgt voor onduidelijkheid als het gaat om performance management van ondersteuners.

Executive Support

Executive Assistant

Personal Assistant

Administrative Assistant

Management Assistant

Business Support

# 58%

ondersteuners voelde zich

**onbenut**

# 73%

het gevoel hadden dat hun

**organisatie de rol** of potentiële impact van  
het juiste gebruik ervan **niet begreep**

# 60%

vonden dat er weinig of **geen**

**mogelijkheden waren voor  
loopbaanontwikkeling** binnen hun organisatie



## Achtergrond

De World Administrators Alliance (WAA) is een non-profit beroepsvereniging die administratieve verenigingen, netwerken en administrateurs van over de hele wereld vertegenwoordigt. Haar doel is het leiden, beïnvloeden, ontwikkelen en verheffen van het administratieve beroep, om een wereldwijde gemeenschap te creëren die samenwerkt ten voordele van allen.

Op de 2018 10<sup>e</sup> World Administrators Summit presenteerde het Internationale Positie Titels Team hun verslag, dat de resultaten was van een wereldwijde enquête waarop meer dan 3.000 reacties waren binnengekomen. Deze enquête was voornamelijk gericht op positietitels, zoals gevraagd door de afgevaardigden van de 9<sup>e</sup> WA-Summit van 2015.

Er werd gevraagd naar titels, taken en percepties. Het daaropvolgende verslag en de bespreking door de afgevaardigden op de 10<sup>e</sup> WA-Summit leidden tot de volgende nieuwe aanbevelingen/uitkomsten:

**DAT** dit verslag de basis vormt voor verdere besprekingen over positietitels later in deze 10<sup>e</sup> WA-Summit 2018.

De nieuwe thema's functiebeschrijvingen en loopbaantrajecten leidden tot nuttige besprekingen en het volgende resultaat.

### Uitkomsten over functiebeschrijvingen en loopbaantrajecten:

Er werd een task force samengesteld bestaande uit Andrew Jardine (VK), Cathy Harris (SA), Wendy Rapana (NZ) en Florence Katano (Oeganda), met steun van Veronica Cochran (VS).

De besprekingen van de afgevaardigden tijdens de WA-top van 2018 hebben tot het volgende resultaat geleid:

De taskforce werd verzocht een uniform kader voor administratieve professionals en HR-afdelingen te creëren, zodat het, ongeacht het land, mogelijk is om voor een bepaald functie/rolprofiel werkniveaus - d.w.z. prestatieverwachtingen, salarisoniveaus en loopbaantrajecten - vast te stellen.

De nieuwe task force werd uitgebreid met Vicki Faint uit Nieuw-Zeeland, die de leiding op zich nam. Dit verslag is het resultaat van het overleg en de discussies binnen de task force gedurende de afgelopen twee jaar.

### Waarom nu?

Er is nog nooit een belangrijker moment geweest voor organisaties om hun ondersteuners optimaal in te zetten. Covid-19 heeft de behoefte van het management vergroot om wendbaarder te zijn en op maximale capaciteit te opereren. Een organisatie moet ervoor zorgen dat de ROI (return on investment) op het salaris van hun leidinggevenden wordt gemaximaliseerd. Een carrière ondersteuner met duidelijke doelen en doelstellingen, gecombineerd met mogelijkheden voor persoonlijke ontwikkeling en loopbaanontwikkeling, is een sleutelcomponent om dit te bereiken.

Zijn uw functiebeschrijvingen bijgewerkt? Organiseert u opleidingen gericht op ondersteuners? Heeft u een duidelijke loopbaanontwikkeling voor uw team van ondersteuners? Hebben zij doelstellingen en KPI's (Key Performance Indicators) voor het komende jaar?

Als uw antwoord op een van deze vragen "nee" is, dan is het nu tijd om de zaak te herzien en maatregelen te nemen.

**OPGELET:** in dit document wordt de term "ondersteuner" of "administrateur" gebruikt als een algemene term voor alle 160 titels in het vak.

De overkoepelende (Engelse) term gehandhaafd binnen de World Administrators Alliance is "Administrative Professional".



## Inleiding

---

Ondersteuners werken over het algemeen met managers en leidinggevend (of in sommige landen voor vermogende of beroemde personen en families), en voeren een verscheidenheid aan bedrijfsondersteunende taken uit.

Zij fungeren vaak als eerste aanspreekpunt voor de manager. Managers vertrouwen vaak sterk op hun ondersteuners en vertrouwen erop dat het werk efficiënt zal worden afgehandeld wanneer zij afwezig zijn. Discretie en vertrouwelijkheid zijn dan ook essentiële kenmerken van een succesvolle administrateur.

Ondersteuners moeten een uitgebreide kennis hebben van de organisatie waarin zij werken. Zij moeten weten wie de belangrijkste personeelsleden (stakeholders) zijn, zowel extern als intern, en zij moeten de doelstellingen van zowel hun manager als van de organisatie begrijpen.

Daarnaast zullen ondersteuners waarschijnlijk verantwoordelijk zijn voor diverse taken ter ondersteuning van hun managers, die variëren naar gelang van de sector en de behoeften van de manager, b.v. het opstellen van bepaalde verslagen over corporate governance (om ervoor te zorgen dat het bedrijf naar behoren wordt geleid en voldoet aan de wet- en regelgeving) of het verrichten van onderzoeken.

Afhankelijk van de omstandigheden doen sommige ondersteuners al het administratieve werk zelf, terwijl anderen de verantwoordelijkheid op zich nemen voor de werving en opleiding van lager personeel en sommige minder veeleisende en vertrouwelijke werkzaamheden aan hen delegeren.

Ten slotte administratieve personeel die als ondersteuner werken voor een welgestelde familie of particulier, houden zich ook bezig met onderhoudstaken thuis of in hun privé-leven, zoals het bijhouden van de rekeningen van het huishouden of het inhuren van diensten.

## Betrokken functietitels

---

Functietitels voor administratieve functies variëren naargelang de werkgever. In sommige organisaties zijn de functiebenamingen "personal assistant" en "executive assistant" onderling verwisselbaar. In andere organisaties heeft een executive assistant een hogere anciënniteit dan een personal assistant en krijgt zij/hij meer verantwoordelijkheid, bijvoorbeeld op het gebied van corporate governance of teamorganisatie. In sommige organisaties is de functie van personal assistant een startersfunctie, in andere is veel ervaring vereist en wordt deze functie dienovereenkomstig betaald.

De Global Skills Matrix bevat titels die voortvloeien uit de wereldwijde enquête voor de 2018 WA-Summit, zoals:

**Administrative assistent** omvat administratief assistent (incl. coördinator, specialist en medewerker) en senior administratief assistent.

**Personal Assistant** omvat persoonlijke assistent, senior assistent en virtuele assistent.

**Projectadministrateur** omvat projectadministrateur (incl. coördinator, specialist en medewerker).

**Executive Assistant** omvat executive assistant (incl. senior executive assistant), chief executive assistant (of chief administrative assistant), senior executive assistant.

**Office Administrator** omvat office manager en office administrator (incl. operations assistant of operations manager).

**Secretary** omvat directiesecretaresse, secretaresse.

Een andere titel die op de hoogste niveaus steeds meer voorkomt, is die van Chief of Staff (vooral in de Verenigde Staten).

In sommige organisaties/landen kan het nodig zijn om overuren te maken tijdens piektijden en wanneer deadlines dichtbij zijn. Veel administratieve professionals volgen de roosters van hun manager, wat kan betekenen dat deze functies zelden van 9 tot 5 zijn.



## Vaardigheden en persoonlijke kwaliteiten

---

Naast relevante ervaring en administratieve kennis, moet u het volgende kunnen aantonen:

### 1. Vaardigheden

- uitzonderlijke schriftelijke en mondelinge communicatievaardigheden;
- uitstekende technologische vaardigheden, waaronder kennis van een reeks softwarepakketten;
- goede vaardigheden op het gebied van organisatie en tijdbeheer;
- het vermogen om materiaal te onderzoeken, te verwerken, te analyseren en duidelijk en beknopt te presenteren;
- uitstekende intermenselijke vaardigheden;
- tact en diplomatie;
- onderhandelingsvaardigheden;
- probleemoplossing;
- emotionele intelligentie.

### 2. Persoonlijke kwaliteiten

- het vermogen om onder druk en met strakke deadlines te werken;
- eerlijkheid en betrouwbaarheid;
- zelfmotiverend;
- flexibiliteit en aanpassingsvermogen om verschillende taken te combineren en waar nodig om extra uren te werken om deadlines te halen;
- aandacht voor detail;
- discretie en betrouwbaarheid: u zult vaak partij van vertrouwelijke informatie zijn;
- servicegerichtheid;

Er zijn ook een aantal specifieke vaardigheden die u een concurrentievoordeel kunnen opleveren. Zo worden steno en audio typen nog steeds gebruikt, en kennis van een vreemde taal kan in veel landen essentieel zijn, in andere nuttig, en in weer andere niet vereist.

**NB:** Alles wat U leert op elk niveau is overdraagbaar op alle niveaus, om uw vaardigheden te verhogen.

## Kwalificaties

---

Over het algemeen zijn geen formele academische kwalificaties vereist, hoewel sommige werkgevers van kandidaten een minimumkwalificatie op een bepaald niveau kunnen eisen en sommigen de voorkeur kunnen geven aan een diploma.

Hoewel dit werkterrein openstaat voor een groot aantal mensen, vergroot een kwalificatie in bedrijfskunde, management en/of administratie uw kansen.

Bovendien zijn sommige vakken relevanter voor bepaalde bedrijfstakken, bv. Engelse literatuur voor uitgeverijen en rechten voor juridische beroepen.

Toegang zonder diploma is mogelijk, aangezien persoonlijke kwaliteiten, ervaring en algemene administratieve vaardigheden over het algemeen belangrijker worden geacht.

Een ICT-diploma of een MOS-certificaat kunnen ook waardevol of zelfs verplicht zijn.

Ook het behalen van relevante beroepscertificaten van beroepsorganisaties in het eigen land van de administrateurs is een voordeel als verdere demonstratie van vaardigheden en kennis.

Het is ongebruikelijk om als pas afgestudeerde (op welk niveau dan ook) direct in een hogere functie terecht te komen, gezien het ervaringsniveau dat van u wordt verwacht. Het is echter niet onmogelijk en een manier om uw kansen te vergroten is door een relevante kwalificatie te behalen. Relevante kwalificaties zijn bedoeld om personen toe te rusten met de vaardigheden die essentieel zijn voor dit beroep.

Internationale informatie over diploma's zal in de toekomst aan de matrix worden toegevoegd, zodra dit onderzoek is voltooid.



## Hoe gebruik je de Global Skills Matrix?

---

Voor wie ondersteuner is, is het vaak het belangrijkste te weten waar uw rol past. Om dit te doen zijn de volgende stappen om de Global Skills Matrix te gebruiken wellicht de beste aanpak.

### **Stap 1:**

Controleer de vaardigheden in de verschillende niveaus van de Global Skills Matrix om het niveau te vinden dat grotendeels met uw vaardigheden overeenkomt.

### **Stap 2:**

Kijk bij Taken, in de Tasks Matrix om te zien welk niveau grotendeels overeenkomt met de taken die in uw eigen functieomschrijving staan of die u in uw dagelijkse werk doet.

### **Stap 3:**

U kunt verdere en meer gedetailleerde informatie vinden in de rolprofielen die onderaan elk niveau zijn gelinkt om u te helpen een overeenkomst/gelijkenis te vinden.

Als uw bedrijf geen functiebeschrijving voor u heeft opgesteld die uw rol weerspiegelt, kan het nuttig zijn om onze functieprofielen voor elk niveau te bekijken of uw eigen functieprofiel op te stellen met behulp van de vaardigheden en taken die in onze matrices zijn opgenomen.

Voor hulpmiddelen om u te helpen dit verslag ten volle te benutten, kunt u terecht op [www.globalskillsmatrix.com](http://www.globalskillsmatrix.com)

Kijk in dit stadium breder dan alleen naar uzelf en uw functie, om te zien hoe u binnen het administratieve beroep past. Deze informatie zal u helpen bij het bepalen van een traject voor uzelf, hetzij binnen uw huidige werkkring, hetzij daarbuiten, om een traject te ontwikkelen.

De informatie in de Global Skills Matrix is bedoeld om u als ondersteuner te helpen begrijpen waar u in past en hoe u vooruitgang kunt boeken. De matrix is ook bedoeld om uw leidinggevende, uw personeelsafdeling en recruiters een beter inzicht te geven in de functies die administrateurs vervullen, de structuur en het takenpakket binnen die functies, en een duidelijk carrièrepad te schetsen voor degenen die vooruit willen.

Deze tool is niet bedoeld om functietitels binnen uw organisatie te veranderen. Het is bedoeld om duidelijk te maken wat een ondersteuner doet, hoe zij/hij zijn/haar werk ondersteunt en bijdraagt en hoe dit alles samen een loopbaantraject vormt.



## Conclusie

---

Een van de belangrijkste factoren die onduidelijkheid en verwarring over de rol van de ondersteuner veroorzaken, is een gebrekkige functie- en taakomschrijving. Veel te vaak wordt in deze profielen voor ondersteuners geen volledig inzicht gegeven in de complexiteit van de rollen en de talrijke manieren waarop de ondersteuner zijn leidinggevende/manager support geeft. In veel gevallen zijn de bestaande profielen volledig verouderd en beschrijven ze niet meer dan de eenvoudigste routinematige, dagelijkse taken die al tientallen jaren door ondersteuners worden uitgevoerd

Onnauwkeurige profielen dragen maar al te vaak bij tot een gebrek aan inzicht in de diepgang van de administratieve rol, wat op zijn beurt leidt tot onderwaardering van de ondersteuner in de organisatie, een onverstandige rationalisering van de rol van administratie in sommige organisaties, een even onverstandige rationalisering van ondersteuners en een algemeen verzuim om het potentieel van de administratieve werknemer volledig te benutten.

Beroepscertificering of academische kwalificaties (credentialing genoemd), voor zover in landen beschikbaar, zullen uitvoeriger worden uiteengezet in het **Internationale Credentialing Report**, zodra dit is voltooid. Het verzamelen van informatie over kwalificaties wereldwijd is een complexe aangelegenheid. In fase 2 van dit project zullen, zodra het is goedgekeurd, gegevens worden verzameld over kwalificaties en accreditatie over de hele wereld, die in dit verslag zullen worden opgenomen.

Aangezien dit een levend document is, is informatie over relevante en passende kwalificaties uit elk land zeer welkom, zodat het document kan worden bijgewerkt en volledig relevant is voor alle administratieve professionals op internationaal niveau.

Ondersteuners zijn onmisbaar op de werkplek. Maar hun waarde kan zo veel groter zijn met de juiste aanpak, met de juiste training en opleiding, met de juiste kaders en werkwijzen, en met een beter begrip van hoe zij hun managers kunnen bijstaan.

### LET OP:

1. Dit verslag is een levend document en kan naar behoefte worden gewijzigd, aangevuld of aangepast.
2. De rolprofielen die aan de Global Skills Matrix zijn gekoppeld, dienen slechts als leidraad en hulpmiddel, bedoeld voor mensen uit kleinere bedrijven en voor mensen die momenteel geen of onvolledige functiebeschrijving hebben.



## Niveau 1

### Verantwoordelijkheden/Taken

De functie zelf kan een groot aantal verschillende taken en verantwoordelijkheden omvatten. Level 1 ondersteuners bieden doorgaans support aan een team of een groep mensen, een afdeling of een specifieke bedrijfsfunctie. "Ondersteuning" betekent in deze context dat de ondersteuner operationele en/of /administratieve taken uitvoert, met inbegrip van, maar niet beperkt tot:

- Genereren van documenten volgens de normen van de organisatie;
- Gebruik van software (spreadsheets, databases, presentaties, websites, enz.);
- Vergaderingen boeken en personeelsevenementen plannen;
- Filing;
- Ontvangst overnemen;
- De telefoon beantwoorden, berichten aannemen en gesprekken doorverbinden;
- Ontvangen van inkomende en uitgaande post;
- Algemene administratieve kennis.

Daarnaast zullen ondersteuners van niveau 1 waarschijnlijk verantwoordelijk zijn voor diverse taken ter ondersteuning van hun leidinggevende(n).

Ten slotte is het ook mogelijk (meestal in de VS) dat een beginnende administrateur werkt voor een welgestelde familie of particulier, in plaats van voor een bedrijf. In dat geval kan het werk van een ondersteuner van niveau 1 ook taken omvatten in verband met het onderhoud van het huis of het privéleven, zoals het bijhouden van de rekeningen of het inhuren van diensten.

### Vaardigheden en persoonlijke kwaliteiten

Naast relevante ervaring en secretariële en administratieve kennis, moet u het volgende kunnen aantonen:

#### 1. Vaardigheden

- Technisch (computer, software, apps, AI (toepassing), sociale media, enz.);
- Mondelinge en schriftelijke communicatie (bv. opstellen van standaard basismemo's, -e-mails en interne mededelingen);
- Intermenselijke en klantenservice
- Organiseren en plannen (inclusief multitasking);
- Concentratievermogen en oog voor detail;
- Problemen oplossen;
- Discretie en vertrouwelijkheid;
- Prioriteitstelling.

#### 2. Persoonlijke kwaliteiten

- In staat om onder druk en met strakke deadlines te werken;
- Zelf-gemotiveerd;
- Flexibiliteit en aanpassingsvermogen om een reeks verschillende taken te combineren en om extra uren te werken om deadlines te halen;
- Eerlijk en betrouwbaar;
- Aandachtig voor detail;
- Discreet en betrouwbaar: u zult vaak vertrouwelijke informatie krijgen;
- Servicegericht.

Er zijn ook een aantal specifieke vaardigheden die u een concurrentievoordeel kunnen opleveren. Zo worden steno en audio typen nog steeds veel gebruikt en kan kennis van een vreemde taal nuttig zijn.

#### [Profiel Niveau 1](#)





## Niveau 2

### Verantwoordelijkheden/Taken

Van Level ondersteuners wordt verwacht dat zij de expertise die zij op Level 1 hebben opgedaan, overdragen naar Level 2. Van hen wordt ook verwacht dat zij veel meer kunnen, waaronder:

- Beheer van agenda's en planning;
- Beheer van vergaderstukken;
- Notulen maken;
- Coördinatie van reizen;
- Project ondersteuning;
- Operationele taken, b.v. parkeren, en kantooronderhoud activiteiten bijhouden;
- Human Resource ondersteuning, bv. onboarding / offboarding of salaris administratie;
- Eigen tijd beheren en prioriteiten stellen;
- Zelfverzekerd videoconferenties en onlinevergaderingen organiseren en eraan deelnemen.

De beste Niveau 2 administrateurs treden vaak op als partners met de persoon of personen die zij ondersteunen. Om dit met succes te doen, moeten zij niet alleen de details van de functie van de leidinggevende begrijpen, maar ook hoe hij/zij denkt en beslissingen neemt. Aan administrateurs van niveau 2 wordt vaak veel vertrouwelijke zakelijke en persoonlijke informatie toevertrouwd, dus discretie en een goed beoordelingsvermogen zijn essentiële vaardigheden.

### Vaardigheden en persoonlijke kwaliteiten

Naast relevante ervaring en secretariële en administratieve kennis, en met inbegrip van de vaardigheden die op niveau 1 werden verworven, moet u het bewijs leveren van het volgende

#### 1. Vaardigheden

- Gedegen basiskennis van kantoorprocedures, -processen en -beheer;
- Tijdmanagement;
- Zelf-gemotiveerd;
- Cultureel bewustzijn;
- Ethisch bewustzijn;
- Besluitvorming.

### 2. Persoonlijke kwaliteiten

Typen, archiveren en andere administratieve vaardigheden zijn belangrijk, maar de beste Niveau 2 ondersteuners hebben vaak een sterke persoonlijkheid die tot uiting komt in een aantal nuttige soft skills:

- Communicatie;
- Beheren van eigen tijd;
- Betrouwbaarheid;
- Multitasking.

Er zijn ook een aantal specifieke vaardigheden die u een concurrentievoordeel kunnen opleveren. Zo kunnen steno en audio typen nog steeds worden gebruikt, en kennis van een vreemde taal kan nuttig zijn.

### Kwalificaties

Uit ons onderzoek blijkt dat ondersteuners van Niveau 2 over het algemeen ten minste een beroepskwalificatie hebben, hoewel sommige werkgevers de voorkeur geven aan kandidaten met een academische graad of kwalificatie. Eerdere administratieve of secretariële ervaring is vereist.

### Wat kunt u verwachten?

De rol van een Niveau 2 ondersteuner kan veeleisend en uitdagend zijn, maar ook zeer lonend. Met de juiste partner kan zij/hij uitgroeien tot een waardevolle bondgenoot en een krachtig onderdeel van het team.

Level 2 ondersteuners werken meestal in een kantooromgeving en hebben naast hun eigen manager ook te maken met bezoekers, bellers en andere leidinggevendenden. Het werk kan snel en veeleisend zijn, en de rol van poortwachter vereist soms dat Level 2 ondersteuners nee moeten zeggen tegen mensen die geen nee als antwoord willen horen.

### Werkgevers

Ondersteuners op Niveau 2 werken in grote, middelgrote en kleine organisaties in alle sectoren.

### [Profiel Niveau 2](#)



## Niveau 3

### Verantwoordelijkheden/Taken

- Ondersteuning van en toezicht op administratief personeel;
- Projectteams helpen bij de tijdige voltooiing van projecten;
- Beheer en onderhoud van budgetten voor projecten, kantooruitgaven, zoals kantoorbenodigdheden;
- Administratieve en personeelsdatabases bijhouden, correspondentie, HR-functies, waaronder het beheren, registreren en bijhouden van verlofgegevens van werknemers;
- Onderzoek en aanbeveling van leveranciers;
- Actief streven naar voortdurende verbetering van processen;
- Effectief leidinggeven aan meerdere managers;
- Beheer e-mail in-box(en) van leidinggevende(n) tot overeengekomen niveau;
- Aanwezig op vergaderingen
- Implementeert of onderhoudt een noodherstelplan;
- Organiseren van vergaderingen (bv. strategische planningsdag), conferenties en evenementen;
- Beheer van vergaderingen, met inbegrip van het opstellen van agenda, documenten en notulen;
- Bewustzijn van het moreel van het personeel.

### Vaardigheden en persoonlijke kwaliteiten

#### 1. Vaardigheden

- Personeelsbeheer;
- Veerkracht en stressbestendigheid;
- Mentorschap;
- Project-/evenementen coördinatie/-management;
- Delegatie;
- Onderhandeling;

- Communicatieve vaardigheden op een hoger niveau;
- Inzicht in de doelstellingen, doelen en KPI's van de organisatie en de leidinggevende(n);
- Kantoorcoördinatie (bv. budgettering, extraatjes, parking, voertuigen en onderhoud).

#### 2. Persoonlijke kwaliteiten

De niveau 3 administrateur is een gespecialiseerde managementfunctie die vereist dat men in contact staat met alle elementen van een bedrijf. Een goede niveau 3 administrateur is vaak een teken van een succesvolle en productieve kantooromgeving en het hebben van een dergelijke impact vereist een bepaalde set vaardigheden.

Aanwervende managers zullen op zoek gaan naar een kandidaat met deze eigenschappen om een niveau 3 administrateur te vinden die echt indruk kan maken:

- Optimistisch;
- Toont initiatief en anticipeert op behoeften;
- Actieve belangstelling voor het welzijn van de onderneming;
- Uitstekende communicatieve vaardigheden;
- Vermogen om toegankelijk en vriendelijk te zijn.

#### Kwalificaties

U kunt administrateur van niveau 3 worden met een gedegen en uitgebreide administratieve ervaring en met beroepskwalificaties. Het kan ook nuttig zijn een academische graad te hebben. Een kwalificatie op de volgende gebieden kan echter bijzonder nuttig zijn:

- Bedrijfskunde/bedrijfsmanagement;
- Informatica en informatietechnologie;
- Beheer van menselijke hulpbronnen;
- Openbaar bestuur.



Veel administrateurs van Niveau 3 beginnen op niveau 1 en klimmen met hun ervaring naar een hoger niveau. Sommige werkgevers vragen om een managementkwalificatie op niveau 3. Om administrateur op niveau 3 te worden, heb je meestal geen postuniversitaire kwalificatie nodig, maar sommige kandidaten kiezen ervoor om verder te studeren in een bedrijfsgerelateerde richting.

### **Wat kunt u verwachten?**

- Het werk is vaak op kantoor. De grootte en de stijl van het kantoor hangen af van de organisatie waarvoor u werkt. U kunt bijvoorbeeld een kantoor voor uzelf hebben of dit delen met een team in een open kantoorruimte. Thuiswerken is ook meer geaccepteerd door Covid-19 en hot-desking kan gebruikelijk zijn geworden voor de momenten dat mensen wel naar kantoor gaan.
- Er zijn banen beschikbaar in steden in de meeste landen. Er kunnen ook mogelijkheden zijn bij kleinere bedrijven, misschien eenmanszaken, op het platteland.
- In de meeste functies wordt verwacht dat u zich netjes en professioneel kleedt, vooral in functies waarbij de klant centraal staat.
- Het werk kan uitdagend zijn, aangezien je vaak verantwoordelijk bent voor het halen van doelstellingen en deadlines en het disciplineren van het personeel.
- U reist soms van het ene kantoor naar het andere als u op gesplitste locaties of andere bijkantoren werkt, of soms verder weg voor opleidingen en conferenties.

### [Profiel Niveau 3](#)



## Niveau 4

### Verantwoordelijkheden/Taken

Als ondersteuner van niveau 4 bent u een leider op zich en gebruikt u alle vaardigheden die u op de niveaus 1, 2 en 3 heeft geleerd en gebruikt.

Nieuwe verantwoordelijkheden omvatten:

- Voorbereiden en bijhouden van bedrijfsdocumenten en -rapporten;
- Beheer op hoger niveau van in-box voor manager(s) en zichzelf;
- Controleren en goedkeuren van onkostendeclaraties;
- Ondersteuning bij het opstellen van projectdocumenten, verslagen, brochures en begrotingen;
- Beheer en coördinatie van aanwervings-, prestatiebeoordelings- en beëindigingsprocessen voor werknemers;
- Voorbereiden en bijhouden van kantoorprocedures;
- Onderzoek en samenstelling van basis briefing documenten;
- Gegevens met vertrouwen analyseren;
- Het bijwonen van vergaderingen als onderdeel van het leiderschapsteam;
- Bestuurlijke activiteiten en administratie van vergaderingen (bv. AvA, aanstelling van bestuursleden), inclusief voorbereiding van agenda, documenten en notulen.

### Vaardigheden en persoonlijke kwaliteiten

#### 1. Vaardigheden

- Integriteit;
- Schrijven (opstellen van brieven en verslagen);
- Leiderschap;
- Strategisch denken;
- Kritisch denken;
- Complexe analyse en evaluatie;
- Proactief ondersteunen en aansturen van de doelstellingen, targets en KPI's van de organisatie en de leidinggevende;
- Vermogen om autonoom te werken;
- Kennis van de belanghebbenden;
- Kennis projectbeheer;

- Financiële kennis;
- Bedrijfskundige kennis, inclusief "van het bedrijf";
- Bestuurswetgeving en kennis van vergaderingen;
- Kennis van administratieve en bestuursprocedures.

#### 2. Persoonlijke kwaliteiten

- Georganiseerd en goed kunnen plannen;
- Goede communicatieve en interpersoonlijke vaardigheden;
- Nauwkeurig en detail georiënteerd;
- Tijdbeheer en prioriteiten stellen;
- Teamwork;
- Leiderschap;
- Computervaardigheid;
- Hoge mate van cognitieve flexibiliteit, gemakkelijk kunnen schakelen tussen strategisch en operationeel denken.

#### Kwalificaties

Voor sommige functies kan een beroepskwalificatie vereist zijn. Sommige werkgevers kunnen een academische graad eisen voor een administrateur op niveau 4.

In gespecialiseerde sectoren, zoals de juridische en de medische sector, eisen werkgevers vaak een specifieke opleiding of ervaring.



## **Wat kunt u verwachten?**

Uw werk omvat standaard kantooruren tijdens weekdays. U kunt ervoor kiezen parttime te werken. Over het algemeen wordt van u verwacht dat u deadlines haalt en veel vergaderingen bijwoont. U werkt voornamelijk op kantoor, maar voor sommige vergaderingen moet u soms reizen. Soms is het nodig om langer te werken voor lange vergaderingen en om verslagen af te ronden, zoals het jaarverslag van de onderneming, in verband met wettelijke termijnen.

## **Werkgevers**

Ondersteuners van niveau 4 werken in een reeks verschillende organisaties in de particuliere, de openbare en de non-profitsector.

## **Werkervaring**

Een ondersteuner van niveau 4 heeft gewoonlijk enige gerichte on-the-job training nodig om de meer gedetailleerde aspecten van zijn rol binnen een specifieke bedrijfstak te leren kennen.

## **[Profiel Niveau 4](#)**



## Niveau 5

---

### Waarom hebben wij de “Chief of Staff” rol toegevoegd?

Dit is een zeer hoge functie. Een Chief of Staff is in de meeste bedrijven het equivalent van een senior vice-president. Het is geen functie van senior assistent, hoewel enkele senior assistenten van Niveau 4 naar Niveau 5 zijn opgeschoven nadat zij een opleiding in veranderingsmanagement en people management hebben gevolgd.

We hebben de functie hier opgenomen omdat er, net als in de rest van het beroep, in bedrijven verwarring bestaat over wat de functie inhoudt. Veel bedrijven promoveren senior assistenten naar deze rol omdat ze niet weten hoe ze hen anders moeten promoveren.

Met de opneming van dit niveau wordt beoogd het verschil tussen een niveau 4 en een chef-staf te verduidelijken.

### Verantwoordelijkheden/Taken

De verantwoordelijkheden zijn dan ook talrijk en gevarieerd; de verantwoordelijkheden op hoog niveau omvatten:

#### Beheer

- Vaardigheden in groot/complex projectbeheer;
- Managen van het kantoor van de CEO, met inbegrip van directe rapporten, coördineren en overzien van team-based administratieve ondersteuning voor CEO - naadloze en ordelijke dagelijkse activiteiten, agenda en verbintenissen;
- Nauw samenwerken met leden van de hogere leidinggevende teams om de strategische prioriteiten te organiseren en op elkaar af te stemmen;
- Nauw samenwerken om communicatie en/of vertrouwelijke aangelegenheden voor belangrijke belanghebbenden te beheren;
- Leiding geven aan aanwervingsprocedures voor personeelsleden;
- Plannen organiseren en opstellen vanuit ad hoc en inconsistente praktijken;

- Analyseren van resultaten en gegevens gebruiken om strategische richting te geven;
- Begrijpen van de belangrijkste prioriteiten voor de grotere organisatie en de agenda dienovereenkomstig vormgeven;
- Onderzoek en planning vooraf voor de CEO beheren;
- Ervoor zorgen dat de integratieprocessen, zoals bestuursvergaderingen, strategische planning, bedrijfsevaluaties, uitvoerende raad, evenementen, enz. soepel verlopen.

### Mededelingen

- Prioriteiten en kritieke vraagstukken met een publieke impact die de aandacht van de CEO vereisen, identificeren en beheren;
- fungeren als "systeem voor vroegtijdige waarschuwing" voor signalen uit de omgeving, deze beoordelen en, in voorkomend geval, doorgeven aan de CEO;
- Ontwikkelen en uitvoeren van een consistente communicatiestrategie met hoog volume vanuit het kantoor van de CEO in samenwerking met het senior management;
- Toezicht op en verfijning van de communicatiestrategie van het Office of the CEO met senior teamleiders en de bredere organisatie;
- Toezicht houden op de planning van evenementen en reizen om te zorgen voor een geïntegreerd beheer van inhoud en berichten, zodat de kansen optimaal worden benut;
- Ontwerpen van toespraken, brieven en andere formele mededelingen van de CEO opstellen, inclusief samenwerken met bedrijfsmiddelen om strategische processen voor dergelijke mededelingen te ontwikkelen of te verfijnen.



## Strategie

- Meewerken aan strategische en bedrijfsplanningsprocessen voor zover zij betrekking hebben op of samenvallen met het Bureau van de CEO;
- Het bredere strategische planningsproces, de prioriteiten en het platform van de onderneming aanvullen door te zorgen voor connectiviteit met de agenda('s), prioriteiten, actieplanning en berichtgeving van de CEO en het executive leadership team;
- De agenda van de CEO vooruitduwen en prioriteiten volgen, inclusief "nee" zeggen wanneer dat nodig is;
- Eigen of te bepalen gebieden voor speciale projecten in verband met de behoeften van de CEO;
- De CEO voorbereiden op toespraken, persevenementen, beleidsevenementen en algemene vergaderingen;
- Een tweede mening geven over kwesties, advocaat van de duivel spelen;
- Indien nodig en gepast, vertegenwoordigt u de CEO of treedt u op namens de CEO in vergaderingen en/of evenementen binnen en buiten het bedrijf;
- Het bijwonen van alle senior management en strategie vergaderingen;
- Communiceren met de CEO over belangrijke prioriteiten, beslissingen en actiepunten;
- Beheer van e-mail follow-up, correspondentie en procesfacilitering;
- Ervoor zorgen dat de CEO werkt aan de belangrijkste zaken voor het bedrijf.

## Vaardigheden en persoonlijke kwaliteiten

Zoals het een seniorfunctie betaamt, vereist deze functie doorgaans een zeer ervaren en capabele professional, vaak met een consultancy- of troubleshooting-achtergrond. Daarnaast zijn bijzondere vaardigheden en kwaliteiten een hoge prioriteit:

## 1. Vaardigheden

- Brede kennis van alle gebieden van het bedrijfsleven, met inbegrip van change leadership, compliance en planning;
- Geavanceerd onderzoek, analyse en briefing;
- Intern gerichte rol om de efficiëntie en de werking van de organisatie en de CEO te maximaliseren;
- Werkt, indien nodig, samen met de CEO;
- Strategisch denken, inzicht en kennis;
- Leiderschap en managementexpertise met organisatorische en strategische handigheid;
- Gevoeligheden voor culturele diversiteit en inclusie;
- Communicatieve/interpersoonlijke vaardigheden van hoog niveau (m.n. luisteren, tact, diplomatie, onderhandelen, probleemoplossing, emotionele intelligentie, oordeelsvermogen, besluitvorming) op alle niveaus van de organisatie;
- Uitstekende teambuilding/relatievaardigheden;
- Vaardigheden in groot/complex projectbeheer.

## 2. Persoonlijke kwaliteiten

- Gewetensvol en betrouwbaar;
- In staat om onder druk te werken met strakke, vaak verschuivende, deadlines;
- Uitstraling en persoonlijke impact, aantoonbaar gemak om intern of extern namens de CEO te spreken;
- Flexibel wanneer nodig, ga positief om met verandering en ambiguïteit;
- Zelfverzekerd en geloofwaardig;
- Uiterst betrouwbaar en in staat om discreet om te gaan met vertrouwelijke zaken en gevoelige informatie of situaties;
- Proactief en besluitvaardig;
- Hoge mate van cognitieve flexibiliteit; gemakkelijk kunnen schakelen tussen strategisch en operationeel denken.

## Profiel Niveau 5



# Global Skills Matrix

De Global Skills Matrix richt zich niet op functietitels of functiebeschrijvingen, aangezien veel organisaties al hun eigen interne kaders en sectorspecifieke taken voor hun ondersteuners hebben. Het bevat ook geen aanbevelingen voor beloning, omdat dit zal variëren afhankelijk van de geografische ligging en de sector. Het vormt echter wel een basis voor de broodnodige discussie over al deze gebieden binnen individuele organisaties. Dit is een 'levend' document en moet naar behoefte worden aangepast of aangevuld, zowel voor uw organisatie als voor de verandering van het beroep. Aangenomen wordt dat elk hoger niveau de vaardigheden van het/de vorige niveau(s) omvat. De vaardigheden van Level 3 zijn bijvoorbeeld een aanvulling op die in L1 & L2



*Reactive First Role or Returner*

*Reactive*

*Reactive → Proactive*

*Fully Proactive*

*Leader*

- Communicatieve vaardigheden, verbaal en schriftelijk
- Technologie - kennis van kantoorsoftware b.v. Microsoft Office of Google-equivalent
- Basis kennis sociale media
- Organisatorische en planningsvaardigheden
- Aandacht voor detail en nauwkeurigheid
- Informatie verzamelen & beheren
- Klantgerichtheid
- Aanpassingsvermogen & flexibiliteit
- Teamwerk
- Discretie, vertrouwelijkheid en integriteit
- Emotionele intelligentie
- Probleemoplossing
- Zelf gemotiveerd

- Kennis van administratieve procedures en processen
- Sterke communicatievaardigheden
- Kennis van principes en praktijken van basis kantoor beheer
- Tijdbeheer, prioriteiten stellen
- Besluitvorming
- Ethisch bewustzijn
- Cultureel bewustzijn

- Diplomatie & onderhandeling
- Communicatieve vaardigheden op hoger niveau
- Vooruitziendheid, anticipatie en initiatief
- Personeelsbeheer
- Digitale competent op een breed scala aan platforms
- Ontwerpvaardigheden
- Gegevensanalyse
- Project-/eventmanagement
- Mentor / Coach
- Inzicht in de doelstellingen, doelen en KPI's van de organisatie en leidinggevende(n)
- Veerkracht & stresstolerantie
- Delegatie
- Coördinatie/aansturing kantoor b.v. budgettering, parkeren, voertuigen & onderhoud

- Meestal op raad van bestuur / C- Suite niveau
- Strategische planning
- Kritisch denken
- Complexe probleemoplossing
- Complexe analyse & evaluatie
- Leiderschap
- Projecten leiden
- Zelfstandig kunnen werken
- Inzicht in alle belangrijke bedrijfsgebieden, zoals: risicobeheer, bedrijfsfinanciën, marketing, HR, klantenbeheer, governance
- Sectorspecifiek specialisme of technische kennis
- Proactief ondersteunen en sturen van de doelstellingen, doelen en KPI's van de organisatie en de leidinggevende(n)






- Breed begrip van alle gebieden van het bedrijf
- Intern gerichte rol die de efficiëntie en operaties van de organisatie en CEO maximaliseert
- Werkt samen met en, waar nodig, vertegenwoordigt de CEO
- Geavanceerd onderzoek, analyse en briefing
- Strategisch denken,
- Leiderschap & managementexpertise met organisatorische & strategische behendigheid
- Gevoeligheid voor culturele diversiteit & inclusie
- Communicatie en interpersoonlijke vaardigheden op hoog niveau (m.n. luisteren, tact, diplomatie, onderhandelen, probleemoplossing, emotionele intelligentie, beoordelingsvermogen, besluitvorming) op alle niveaus van de organisatie
- Goed presterende teambuilding en relatievaardigheden
- Grote/complex projectmanagementvaardigheden





# Tasks Matrix

De Global Skills Matrix moet worden gebruikt in combinatie met deze Tasks Matrix. Opgemerkt moet worden dat dit geen uitputtende lijst van taken is. Het is puur een leidraad om een basis voor discussie te bieden bij het maken van functiebeschrijvingen en loopbaanplannen. Aangenomen wordt dat elk hoger niveau de taken van de vorige niveau(s). De taken die in Level 3 worden vermeld, zijn bv een aanvulling op die in L1 en 2.

1  Entry Level	2  Transactional	3  Transactional + Strategic	4  Strategic	5  Chief of Staff
<i>Reactief eerste rol of herintreder</i>	<i>Reactief</i>	<i>Reactief → Proactief</i>	<i>Volledig Proactief</i>	<i>Leider</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• De telefoon beantwoorden, berichten aannemen en oproepen doorverbinden naar de juiste collega's</li> <li>• Filen Gegevensinvoer</li> <li>• Spreadsheets maken</li> <li>• Presentaties maken / bijwerken</li> <li>• Produceren van tekstdocumenten</li> <li>• Dekkende receptie</li> <li>• Verwerken &amp; doorsturen van post &amp; inkomende pakketten of leveringen</li> <li>• Uitgaande post voorbereiden</li> <li>• Bewaken van kantoor voorraden (toner, papier etc.) &amp; rapporteren van tekorten</li> <li>• Assisteren bij het kopiëren, verzamelen en distribueren van kantoorpapieren</li> <li>• Vergaderruimtes boeken en kleine evenementen beheren.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Agendabeheer</li> <li>• Reizen regelen</li> <li>• E-mailtriage</li> <li>• Organiseert vergaderingen</li> <li>• Uitgaven</li> <li>• Notuleren</li> <li>• Documenten voorbereiden voor vergaderingen en zakenreizen</li> <li>• Organiseer telefonische /virtuele vergaderingen</li> <li>• Plannen eigen prioriteiten</li> <li>• Werkt met realistische tijdschattingen</li> <li>• Kan jongleren met meerdere taken</li> <li>• Project ondersteuning</li> <li>• Operationele assistentie</li> <li>• Kan teams of kantoorfuncties ondersteunen, zoals HR, financiën, verkoop.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organiseren van evenementen/vergadering en &amp; conferenties</li> <li>• Verbertert administratieve processen</li> <li>• Helpt project teams met deadlines</li> <li>• Beantwoordt standaard e-mails namens opdrachtgever</li> <li>• Beheert en onderhoudt basisbudgetten</li> <li>• Geeft leiding aan een klein team van transactioneel assistenten</li> <li>• Mentoren/coaches meer junior assistenten</li> <li>• Onderhoudt administratieve &amp; HR-databases, records &amp; correspondentie</li> <li>• Ondersteunt HR-functies</li> <li>• Ondersteunt meerdere managers</li> <li>• Presenteert op vergaderingen</li> <li>• Implementeert of onderhoudt een noodherstelplan</li> <li>• Bereidt systemen voor om workflow en verantwoordelijkheden te volgen</li> <li>• Verantwoordelijk voor vergaderadministratie incl. voorbereiding van agenda, papers &amp; notulen</li> <li>• Neemt vol vertrouwen deel aan online vergaderingen / video gesprekken</li> <li>• Onderzoekt en beveelt leveranciers aan</li> <li>• Opmaak en proeflezen</li> <li>• Bewustwording van het moreel van het personeel</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Houdt toezicht op en houdt toezicht op alle administratieve functies incl. trainingsaanbevelingen, het identificeren van frustraties en het implementeren van verbeteringen in processen</li> <li>• Woont leiderschapsvergaderingen bij als onderdeel van het leiderschapsteam om de directeur te ondersteunen</li> <li>• Bereidt en onderhoudt bedrijfsdocumenten &amp; rapporten</li> <li>• Beantwoordt complexe e-mails namens opdrachtgever</li> <li>• Beoordeelt en keurt onkostendeclaraties goed</li> <li>• Leidt projecten</li> <li>• Neemt de leiding bij het opstellen van projectdocumenten, rapporten, brochures &amp; begrotingen</li> <li>• Beheert en coördineert processen voor werving van medewerkers, prestatie-evaluatie en beëindiging</li> <li>• Bereidt en onderhoudt kantoorprocedures</li> <li>• Beheert en onderhoudt budgetten</li> <li>• Verantwoordelijk voor het beheer van bestuursvergaderingen, inclusief het opstellen van agenda, papers en notulen</li> <li>• Onderzoekt en stelt basisbriefingdocumenten op</li> <li>• Analyseert gegevens vol vertrouwen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beheer kantoor van CEO incl. directe verslagen</li> <li>• Neemt vergaderingen en vertegenwoordigt namens de CEO</li> <li>• Fungeert als communicatieteam voor CEO met personeel &amp; stakeholders</li> <li>• Neemt projecten over waar de CEO het te druk voor heeft</li> <li>• Werkt samen met de direct ondergeschikten van de CEO om ervoor te zorgen dat projecten op tijd worden opgeleverd</li> <li>• In staat om ideeën uit te dagen, een ander perspectief en vaardigheden te bieden en de juiste vragen te stellen</li> <li>• Prioriteiten voor de CEO, om ervoor te zorgen dat ze aan de belangrijkste items werken</li> <li>• Helpt bij het voltooien van prioriteitsitems voor de CEO, het senior management en het hele team</li> <li>• Houdt de CEO verantwoordelijk voor toezeggingen</li> <li>• Houdt de CEO toegankelijk en open voor nieuwe ideeën, voorstellen en praktijken</li> <li>• Leidinggeven aan strategische initiatieven</li> <li>• Onderzoekt nieuwe inkomstenstromen / projecten</li> <li>• Onderzoekt en creëert complexe briefingdocumenten, b.v. strategische richting en geavanceerde planning, toespraken, evenementen en vergaderingen</li> <li>• Beheert ritme / integratie van het bedrijf, b.v. terugkerende leiderschapsbijeenkomsten</li> <li>• Monitor de tevredenheid van medewerkers en onderzoek frustraties</li> <li>• Werven en aannemen voor posities op hoog niveau en zorgen voor opvolgingsplanning</li> </ul>



## FUNCTIETITELS

Een overzicht van veel voorkomende functietitels voor elk niveau en de belangrijkste verschillen tussen de niveaus

Niveau	Gemeenschappelijke positie tegels omvatten	Belangrijkste verschillen
<b>Niveau 1</b> Beginnend	<ul style="list-style-type: none"><li>• Administratief assistent</li><li>• Administratief ambtenaar</li><li>• Administratief Coördinator</li><li>• Secretariële functies (basis)</li><li>• Receptioniste (vaak gezien als een algemene administrateur)</li><li>• Alleenverantwoordelijke administrateur/bureau</li><li>• Manager</li><li>• Bedrijfsondersteuning</li></ul>	Hieronder valt elke functie die algemene administratieve taken omvat voor minimaal 50% van de gewerkte uren en die door een team of individu wordt uitgevoerd voor een afdeling van het bedrijf, maar niet uitsluitend op een één-op-één-basis met een benoemde leidinggevende.
<b>Niveau 2</b> Transactioneel	<ul style="list-style-type: none"><li>• Uitvoerend assistent</li><li>• Persoonlijke assistent</li><li>• Virtuele assistent</li><li>• Office Manager (alleenverantwoordelijke in kleine tot middelgrote ondernemingen)</li><li>• Andere één-op-één-ondersteuningstaken, bv. sommige bedrijfsondersteunende taken</li><li>• Secretariaatsfuncties<sup>1</sup> met minder verantwoordelijkheid Vaak beschouwd als "assistent", bv. teamassistent</li></ul>	Elke functie die in de eerste plaats gericht is op het verlenen van bedrijfsondersteuning op individuele basis (d.w.z. één-op-één). In sommige gevallen kan dit gelijktijdig aan meer dan één leidinggevende zijn, maar de aard van het werk is nog steeds één-op-één.  Kennis ontwikkelt zich, taken worden meer zelfgestuurd en verruimen zich.



Niveau	Gemeenschappelijke positie tegels omvatten	Belangrijkste verschillen
<b>Niveau 3</b> Transactioneel en Strategisch	<ul style="list-style-type: none"><li>• Uitvoerend assistent</li><li>• Persoonlijke assistent</li><li>• Office Manager (enig personeelsbeheer)</li><li>• Office Supervisor</li><li>• Operations Manager</li><li>• Secretariële functies met een hogere verantwoordelijkheid</li><li>• Management assistent</li></ul>	<p>Elke administratieve functie waarbij het leidinggeven aan of het toezicht houden op het personeel een essentieel onderdeel van de functie vormt, naast de administratieve taken. Deze betrokkenheid van het personeel omvat supervisie, mentorschap en delegatie.</p> <p>Dit verschil moet worden erkend in de formele beschrijving van de taken en verantwoordelijkheden om het te onderscheiden van informeel toezicht op het personeel, d.w.z. dat de taken in verband met het personeelsbeheer duidelijk voor de functie moeten worden omschreven.</p>
<b>Niveau 4</b> Strategisch	<p>Vaak gezien als een Administratief Specialist, hogere verantwoordelijkheden. Functies van administratief specialist hebben vaak extra verantwoordelijkheden, bv. beheer van evenementen, projecten en bestuursdocumentatie:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>○ Administratief Manager</li><li>○ Executive Assistant van (bv.: CEO / Raad van Bestuur / General Counsel, enz.)</li><li>○ Projectbeheerder</li><li>○ Project Coördinator</li><li>○ Secretaris (bijv. bestuurssecretaris)</li><li>○ Business Partner (bv. Executive Business Partner)</li></ul>	<p>Elke administratieve functie waarbij minimaal 50% van de gewerkte uren sectorspecifiek zijn of specialistische of technische kennis vereisen. Dit omvat projectwerk, juridisch, educatief, medisch, bestuurlijk, enz.</p>



Niveau	Gemeenschappelijke positie tegels omvatten	Belangrijkste verschillen
Niveau 5 Chief of Staff		<p>De Chief of Staff (CoS) werkt meestal achter de schermen om organisatorische problemen van de CEO op te lossen, het voortouw te nemen bij nieuwe projecten en de tijd en aandacht van de CEO te maximaliseren. Deze persoon werkt rechtstreeks met de directe ondergeschikten van de CEO en lost conflicten en problemen op wanneer die zich voordoen.</p> <p>Vaak fungeren zij als vertrouwenspersoon en adviseur van de algemeen directeur en fungeren zij als klankbord voor ideeën. De rol in de particuliere sector vereist vooral de proactieve identificatie van kwesties die een invloed kunnen hebben op de succesvolle uitvoering van de verplichtingen en verantwoordelijkheden van de CEO, waaronder het leiden van vergaderingen van de Raad van Bestuur en een grote afhankelijkheid van veelvuldig reizen.</p> <p>De CoS maakt de CEO bewust van en vestigt zijn aandacht op uitdagende kwesties, en biedt een kader en positionering van innovatieve ideeën, om terugkerende problemen te helpen oplossen en risico's te beperken</p>



WORLD ADMINISTRATORS  
ALLIANCE

Meer middelen om u te helpen volledig gebruik te maken van de  
Global Skills Matrix staan op:

[www.globalskillsmatrix.com](http://www.globalskillsmatrix.com)

