



Global Skills Matrix

De wereldwijd herkende carrière kader
voor professionele ondersteuners



WORLD ADMINISTRATORS

ALLIANCE

Wat is de World Administrators Alliance?

De World Administrators Alliance (WAA) is een organisatie zonder winstoogmerk die administratieve verenigingen, netwerken en professionals van over de hele wereld vertegenwoordigt. Het doel is om het administratieve beroep te dirigeren, te beïnvloeden, te ontwikkelen en te verheffen, om een wereldwijde gemeenschap te creëren die samenwerkt in het belang van iedereen.

Vertegenwoordigers van 29 landen erkenden dat er een duidelijke behoefte was aan het bieden van een model voor loopbaanontwikkeling voor 's werelds administratieve personeel als een belangrijk onderdeel van de professionalisering van de rol. Na drie jaar onderzoek naar functietitels, taken en percepties, presenteerde het International Position Titles Team hun rapport met de resultaten van een wereldwijd onderzoek dat meer dan 3.000 reacties ontving.

Waarom nu?

Er is nog nooit een belangrijker moment geweest voor organisaties om hun ondersteuners optimaal te benutten. Covid-19 heeft de noodzaak voor het management vergroot om wendbaarder te zijn en op maximale capaciteit te werken. Een organisatie moet ervoor zorgen dat de ROI op de salarissen van hun executives wordt gemaximaliseerd. Een ervaren ondersteuner met heldere doelen, gecombineerd met mogelijkheden voor persoonlijke ontwikkeling en loopbaanontwikkeling is daarbij een belangrijk onderdeel.

Zijn uw functiebeschrijvingen bijgewerkt?

Organiseert u ondersteuner specifieke opleidingen? Heeft u een duidelijke loopbaanontwikkeling voor uw team van ondersteuners? Hebben ze doelstellingen en KPI's voor het komende jaar?

Als uw antwoord op een van deze vragen nee is, dan is dit het moment om dit te bekijken en actie te ondernemen.

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.

>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



Doel

- Verdedig de rol als een **carriere** en niet alleen als een baan
- Stimuleer de discussie over **loopbaantrajecten, prestaties en salarisverwachtingen**
- Vaardigheidstrainingen structureren voor **persoonlijke ontwikkeling & organisatiewaarde** toevoegen
- Ondersteun **werving en rolprofilering** door de benodigde vaardigheden op elk niveau te identificeren
- Versnel de ontwikkeling van **international erkende kwalificaties en certificeringen** binnen de trainings industrie

© World Administrators Alliance

Even over functiebeschrijvingen

Een van de grootste factoren die onduidelijkheid en verwarring over de rol van de ondersteuner veroorzaken, is een slechte functieomschrijving. Veel te vaak zijn functiebeschrijvingen geschreven voor ondersteuners door mensen die de complexiteit van de rollen en de talrijke manieren waarop de ondersteuner hun leidinggevende / opdrachtgever ondersteunt niet volledig begrijpen.

In veel gevallen zijn de bestaande functiebeschrijvingen volledig verouderd en beschrijven enkel de eenvoudigste routinematige, alledaagse taken die al tientallen jaren door ondersteuners worden uitgevoerd. Onnauwkeurige functiebeschrijvingen dragen vaak bij aan een gebrek aan inzicht in de diepte van de rol van de ondersteuner, wat op zijn beurt leidt tot onderwaardering van de ondersteuner in de organisatie, onverstandige rationalisering of uitbesteding van de ondersteuners rol in sommige organisaties en een algemeen falen om het potentieel van de ondersteuner optimaal te benutten. De Global Skills Matrix (GSM) sluit aan bij prestaties. Key Performance Indicators (KPI's) en doelen voor ondersteuners zijn een essentiële factor. Elk ondersteuner heeft zijn/haar/hun eigen reis en moet het gevoel hebben dat zij/hij/hun uitmuntendheid kan bereiken op zijn niveau, dat willen we aanmoedigen. Ons doel is om een administratieve functie van wereldklasse te creëren die de stakeholderdoelen en KPI's voor elk bedrijf ondersteunt.

Ondersteuners zijn waardevol op de werkvloer. Hun waarde kan zoveel groter zijn met de juiste aanpak, de juiste training en opleiding, de juiste kaders en werkwijzen, en met een beter begrip van hoe ze kunnen samenwerken met hun leidinggevendenden

Helen Monument

Voorzitter






World Administrators Alliance





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

<p>1 </p> <p>Entry Level</p>	<p>2 </p> <p>Transactional</p>	<p>3 </p> <p>Transactional + Strategic</p>	<p>4 </p> <p>Strategic</p>	<p>5 </p> <p>Chief of Staff</p>
<i>Reactive First Role or Returner</i>	<i>Reactive</i>	<i>Reactive → Proactive</i>	<i>Fully Proactive</i>	<i>Leader</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Communicatieve vaardigheden, verbaal en schriftelijk • Technologie - kennis van kantoorsoftware b.v. Microsoft Office of Google-equivalent • Basis kennis sociale media • Organisatorische en plannings-vaardigheden • Aandacht voor detail en nauwkeurigheid • Informatie verzamelen & beheren • Klantgerichtheid • Aanpassings- vermogen & flexibiliteit • Teamwerk • Discretie, vertrouwelijkheid en integriteit • Emotionele intelligentie • Probleemoplossing • Zelf gemotiveerd 	<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van administratieve procedures en processen • Sterke communicatie-vaardigheden • Kennis van principes en praktijken van basis kantoor beheer • Tijdbeheer, prioriteiten stellen • Besluitvorming • Ethisch bewustzijn • Cultureel bewustzijn 	<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • 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) 	<ul style="list-style-type: none"> • 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 projectmanagement-vaardigheden



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.

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