

## Diana van Riel en haar visie op ABAB-secretariaten

De meeste collega's kennen Diana van Riel als managementassistente van regio Midden. Daarnaast verzorgt zij de interne cursussen voor ABAB-secretarissen. Zij begeleidt langdurig zieke secretarissen bij hun reïntegratietraject. En sinds oktober 2005 is Diana projectleider ABAB-secretariaten. Naar aanleiding van deze laatste benoeming maken we nader kennis met Diana en het project.

### Binnenkomer

Diana werd in 1967 in Schijndel geboren. Ze woont nu in 's-Hertogenbosch. Naast haar taken bij ABAB werkt zij freelance als docent management support. 'Een goede secretaresse is geen kostenpost, maar juist geld waard'. Die binnenkomer is karakteristiek voor de passie waarmee Diana haar werkt aanpakt. Zij wil niet alle uitvoerende secretaressetaken loslaten, daarvoor is ze te veel verbonden met de dagelijkse praktijk. Maar ze denkt wel na over de toekomst van haar vak. Ze is er hartstochtelijk van overtuigd dat secretarissen ABAB veel meerwaarde kunnen bieden. Zij wil bewijzen dat goede secretarissen in staat zijn een positieve bijdrage te leveren aan het resultaat van ABAB, ook uitgedrukt in termen van euro's!

### Zakelijke dame

Sommigen vinden dat ze de lat hoog legt. Dat ze bij beslissingen uiteindelijk de zakelijke belangen zwaarder laat wegen dan de mening van de betrokken secretaresse. En dat ze direct is in haar communicatie. Ze zou een zakelijke dame zijn. Diana: 'Dat hoor ik vaker. Ik vind het niet per se een verkeerde kwalificatie, maar wel eenzijdig en onvolledig. In mijn functie moet je soms vervelende boodschappen overbrengen. Je kunt nu eenmaal niet iedereen tevreden stellen. Maar collega's die mij beter kennen, weten dat ik eerst de alternatieven goed onderzoek. Ik probeer rekening te houden met de persoonlijke belangen van de secretarissen. En zoals anderen heb ik in mijn loopbaan soms beleid moeten uitvoeren waar ik zelf niet helemaal achterstond. Dat zul je niet snel aan mij merken, ik neem dan een professionele houding aan. Dat kan zakelijk overkomen.'

### Niet veranderen, maar verbeteren

Het project ABAB-secretariaten ziet Diana als een vervolg op het project uit 2003. 'Toen introduceerden we de teamsecretaresse. De splitsing tussen secretariële ondersteuning door de secretaresse en administratieve ondersteuning door de teamcoördinator verdween. Ook kennen we vanaf dat moment een onderscheid in disciplines. Nu evalueren we de ingezette koers. Past deze werkwijze ook in de toekomst? Wat moeten laten zo als het is en wat kan beter? Het is dus niet de bedoeling om de huidige structuur compleet te veranderen. Het gaat om het oplossen van knelpunten en het inspelen op de toekomst.' Zonodig zal Diana ook voorstellen doen voor het actualiseren van de functiekenmerken, de beoordelingscompetenties en het loopbaanpad. Het is niet de taak van Diana om beslissingen te nemen over individuele secretarissen. Die verantwoordelijkheid ligt bij de leiding van de desbetreffende regio.

### Winst mogelijk

De regionale inventarisaties zijn nog niet afgerond. Toch kan Diana al iets zeggen over mogelijke verbeterpunten. 'Als eerste wil ik graag uniformiteit noemen. Binnen ABAB maken we gebruik van standaard-sjablonen en werkinstructies op IRIS. Toch blijken er verschillende werkwijzen naast elkaar te worden gebruikt. Denk bijvoorbeeld aan de manier waarop secretarissen een offerte voor een potentiële klant opslaan in het systeem. Dat lijkt op het eerste gezicht geen groot probleem, zolang de secretaresse het document zelf maar snel kan terugvinden. Maar... een secretaresse is wel eens



afwezig. Een harde schijf hapert wel eens en we kennen meerdere bedrijven met de naam Kremers. Een ander verbeterpunt is het gebruik van de beschikbare toepassingen. Navision biedt via de optie 'campagnes' goede mogelijkheden om zeer efficiënt een mailing te verwerken en ook de vervolgacties goed vast te leggen. Toch worden er nog steeds adreslijsten en brieven handmatig gekoppeld. Twee duidelijke voorbeelden, waar winst te behalen valt', aldus Diana.

### Meepraten

ABAB-collega's kunnen het hele project volgen via IRIS. 'Ik heb een dossier gepubliceerd met alle berichten over het project. Ook willen we een forum starten met stellingen en discussies. Secretarissen, maar ook andere collega's, nodigen we uit hun mening te geven. Het secretariaat heeft letterlijk en figuurlijk een centrale plaats in onze organisatie. Veranderingen raken iedereen. Tips, aandachtspunten, stellingen en discussie: alle bijdragen zijn van harte welkom op IRIS. Als je het liever persoonlijk wilt houden, ook geen probleem. Mail of bel me gerust.'

Ivonne Smit  
Marketing en PR