

---

# DE MANAGEMENT ASSISTANT ANNO 2021

MILENKA SEGERS  
MAÏTÉ VAN DEN LANGENBERGH



# INHOUD

- 3** Over het project
- 4** Een beroep in evolutie
- 6** De management assistant, een digitale duizendpoot
- 8** Jobtevredenheid
- 11** Toekomstperspectief
- 12** Conclusie



# OVER

Technologische ontwikkelingen veranderen onze samenleving in een steeds sneller tempo. Meer specifiek heeft de evolutie van technologie een sterke impact op onze werkcultuur en onze manier van werken. De huidige pandemie heeft dit proces nog versneld en heeft telewerk in Vlaanderen écht op de kaart gezet. Deze snelle verandering vraagt flexibiliteit van werkgevers en werknemers en heeft een invloed op hoe mensen hun job ervaren.

Met deze paper zoomen we in op het profiel van de management assistant, wiens functie sterk onderhevig is aan deze technologische vooruitgang. Tot op heden werd er in Vlaanderen over de functie van management assistant weinig onderzoek verricht. In overleg met het werkveld en met de opleiding Organisatie & Management van de AP Hogeschool Antwerpen werd in het voorjaar van 2019 besloten om een PWO onderzoeksproject uit te werken naar de invloed van digitalisering op het takenpakket en de jobtevredenheid van de management assistant in Vlaanderen. Voor dit onderzoeksproject, dat de naam 'Digitof' kreeg, werkt de AP Hogeschool samen met een aantal partners uit het werkveld, namelijk Bright Plus, beroepsfederatie ManAs, Robert Half en Adecco en met wetenschappelijke partner Universiteit Antwerpen.

Een deel van het onderzoeksproject Digitof betreft een digitale bevraging bij 172 Vlaamse management assistants over hun functie, jobinhoud en jobtevredenheid. Hiervan kan u een aantal resultaten vinden in deze whitepaper.

## DE INVLOED VAN DIGITALISERING OP HET TAKENPAKKET EN DE JOBTEVREDENHEID VAN DE MANAGEMENT ASSISTANT IN VLAANDEREN

---

# BEROEP IN EVOLUTIE

Een eerste vaststelling uit het onderzoek heeft betrekking op de naamgeving van de functie. Vroeger werd veelal de benaming 'secretaris of secretaresse' gebruikt voor personen met een administratief ondersteunende functie. Deze evolutie in naamgeving is het gevolg van een evolutie van de functie. Hieronder staan de meest voorkomende titels uit de bevraging.

DIRECTIE ASSISTENT(E)  
**SALES ASSISTANT**  
**OFFICE ASSISTANT** PROJECT ASSISTANT  
**MANAGEMENT ASSISTANT**  
DIRECTIESECRETARESSE/DIRECTIESECRETARIS  
**EXECUTIVE ASSISTANT**  
PERSONAL ASSISTANT  
PROJECT CONSULTANT

Waar de secretaris/secretaresse een all round persoon was die alle taken voor één directeur uitvoerde, is de management assistant van vandaag vaak iemand die ondersteuning biedt aan een team van managers.

De integratie van informatietechnologie binnen het werkveld van de management assistant biedt mogelijkheden tot verdere differentiatie en arbeidsdeling waardoor meer gespecialiseerde profielen verschijnen zoals bijvoorbeeld sales assistant, legal assistant, HR assistant en finance assistant.

In deze paper is er gekozen om de algemene overkoepelende benaming 'management assistant' te hanteren.

## TECHNOLOGIE BEPAALT DE MANIER VAN WERKEN

Uit het onderzoek blijkt dat de management assistant in grote lijnen dezelfde taken uitvoert dan voorheen. Het is vooral de manier waarop men deze taken uitvoert die sterk geëvolueerd is en dit onder invloed van technologie.

Zo zijn door digitalisering en automatisering een aantal repetitieve uitvoerende deeltaken weggevallen, waardoor meer tijd vrijgekomen is voor inhoudelijk (projectmatig) werk. De assistant krijgt hierdoor meer verantwoordelijkheden, wat de job interessanter en uitdagender maakt.

# TAKENPAKKET

## DE MEEST VOORKOMENDE TAKEN....

- 1 Zakelijke communicatie**
- 2 Agendabeheer**
- 3 Voeren van videocalls met interne en externe stakeholders**
- 4 Documentenbeheer en kennismanagement**
- 5 Meeting management**

Zakelijke communicatie en agendabeheer blijven de belangrijkste taken van de assistent. Onder zakelijke communicatie verstaan we het opstellen van mails en het opvolgen van de mailbox van de manager(s), de mailbox van de assistent zelf of een algemene mailbox, maar ook bijvoorbeeld communicatie via instant messaging apps. Voor bijna 85% van de assistents is zakelijke communicatie iets wat men dagelijks tot meermaals per dag doet. Agendabeheer heeft zowel betrekking op het beheren van de eigen agenda als die van de manager en gebeurt dagelijks tot meermaals per dag door bijna 64% van de bevraagden en wekelijks tot meermaals per week door 15%.

Documentenbeheer en kennismanagement is ook een taak die zeer veel assistents frequent uitvoeren en gaat voornamelijk over klassemment en het delen of vastleggen van kennis en informatie in de organisatie. Eén van de weinige taken waarvoor de assistent geen ICT gebruikt is voornamelijk klassemment van fysieke documenten gevolgd door fysieke postverdeling.

Meeting management, zijnde notuleren en vergaderverslagen maken, meetings plannen en uitnodigingen versturen, vergaderzalen reserveren en presentaties maken,... gebeurt door bijna 60% van de MA's. De frequentie ervan varieert echter sterk met iets meer dan 25% van de assistents die het maandelijks tot meermaals per maand doen, 22% wekelijks tot meermaals per week en 12,5% dagelijks tot meermaals per dag.

Verder zien we dat de assistent regelmatig betrokken is bij HR, finance support en facility management. Ook moet iets minder dan de helft geregeld documenten lay-outen en vertalingen maken van mails en teksten. Een taak die vandaag nog weinig wordt uitgevoerd in vergelijking met vroeger, is het opvolgen van persoonlijke zaken voor de manager (gezin, privépatrimonium..) Slechts 9% doet dit frequent (van wekelijks tot meermaals per dag).



*Impact gezondheids crisis Covid-19: 42% van de respondenten geeft aan dat de crisis hun takenpakket heeft veranderd. Zo komt administratie en opvolging omtrent het thuiswerk van personeelsleden erbij en het plannen en organiseren van digitale meetings komt veel vaker voor. Travel management en event management kwamen daarentegen dan weer veel minder vaak voor in vergelijking met de situatie van voor de crisis.*

---

# DIGITALE DUIZENDPOOT

---

## MS OFFICE TOEPASSINGEN, MS OUTLOOK EN MS TEAMS ZIJN DE MEEST GEBRUIKTE SOFTWARE TOEPASSINGEN DOOR DE MANAGEMENT ASSISTANT

Het valt op dat de MS office-toepassingen (MS Word, MS Excel en MS PowerPoint) de meest gebruikte toepassingen blijven door de bevroegde management assistants, gevolgd door MS Outlook en MS Teams. Deze laatste toepassing heeft een sterke intrede gemaakt tijdens de Covid-19 gezondheids crisis. Sharepoint wordt door meer dan 70% van de respondenten gebruikt, terwijl Onedrive door 47% van de assistants wordt gebruikt. WhatsApp heeft duidelijk zijn plaats veroverd als professionele communicatietool, 65% van de assistants gebruiken deze instant messaging app in functie van hun werk. Naast algemene softwarepakketten zien we dat de management assistant, afhankelijk van de sector waarin hij/zij actief is, ook frequent bedrijfsspecifieke software gebruikt zoals bijvoorbeeld een eigen intranet en/of agendastelsel.

De assistant gebruikt verschillende software toepassingen tegelijkertijd. 37% gebruikt twee tot drie toepassingen tegelijkertijd terwijl 42% vier tot vijf toepassingen simultaan gebruikt op een normale werkdag.

In 90% van de bedrijven of organisaties waarvoor de respondenten werken, worden opleidingen georganiseerd bij de introductie van nieuwe software toepassingen. Bij iets meer dan de helft gebeurt dit jaarlijks tot enkele keren per jaar. Hiervoor is de bedrijfsgrootte een belangrijke intermedierende factor. In grote bedrijven worden vaker opleidingen georganiseerd dan in micro-ondernemingen (minder dan 10 werknemers) of kleine ondernemingen (10 tot 50 werknemers).

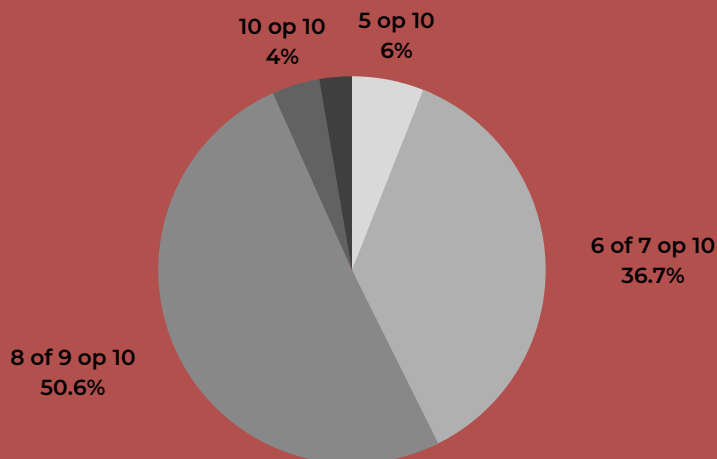


*Impact gezondheids crisis Covid-19: 58% van de respondenten gebruikt nieuwe softwaretoepassingen sinds de crisis. Deze hebben voornamelijk betrekking op online vergaderen en online samenwerken. Het meest gebruikte programma is MS Teams gevolgd door Zoom en Skype for Business*

# ONDERSTEUNING

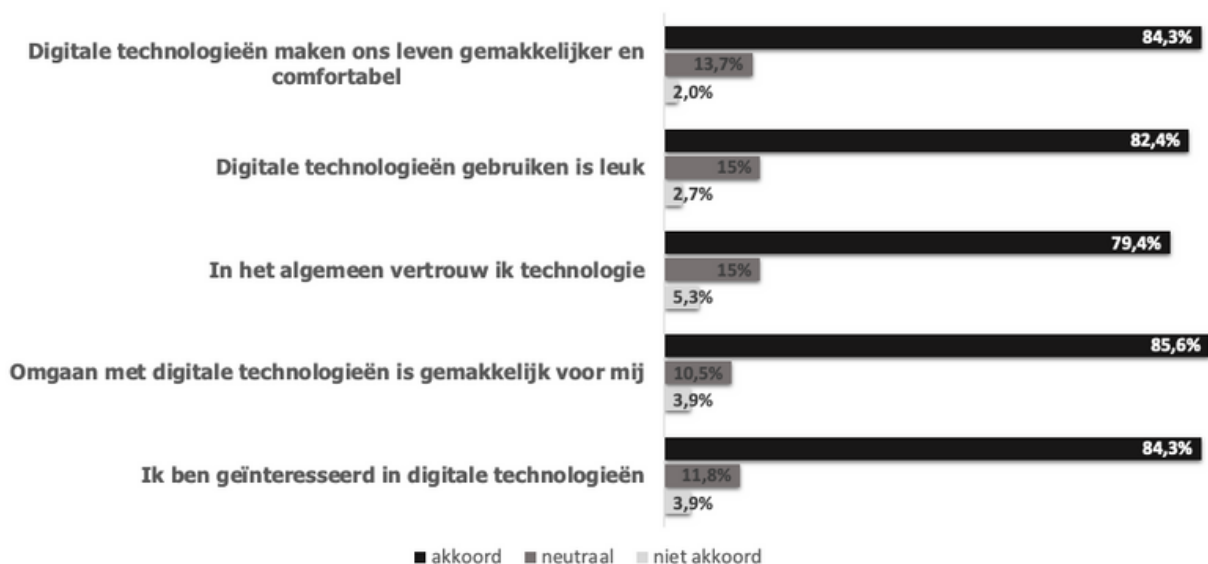
95% van de bevroagde management assistants geeft aan beroep te kunnen doen op een helpdesk, ict-anker of ict-medewerker en/of een ict-dienst om ondersteuning te krijgen bij de digitale toepassingen die worden gebruikt.

Over het algemeen is men tevreden tot zeer tevreden over deze ondersteuning zoals u in de grafiek rechts kan zien. Slechts een klein aantal assistants (2,7%) gaven deze ondersteuning minder dan 5 op 10. Redenen voor ontevredenheid zijn vooral de traagheid van antwoorden, de bereikbaarheid die niet voldoende is en/of de informatie die wordt gegeven vindt men niet nuttig.



Hoe tevreden bent u over deze ondersteuning? (een score van 1-10 waarbij 1 zeer ontevreden en 10 zeer tevreden is)

# ATTITUDE TAV DIGITALE TECHNOLOGIEËN



Over het algemeen heeft de assistent een positieve attitude ten aanzien van het gebruiken van digitale technologieën. De grote meerderheid is erin geïnteresseerd en ziet er de meerwaarde van in voor ons dagelijks leven. Digitale technologieën zijn overwegend leuk om te gebruiken en/of makkelijk om mee om te gaan. Bijna 67% van de management assistants gaven aan dat het bedrijf waarvoor ze werken sterk investeert in digitale technologieën, bij 10,5% van de assistants is dat helemaal niet het geval.

---

# JOBTEVREDENHEID

HOE TEVREDEN IS DE MANAGEMENT ASSISTANT ANNO 2021?



Over het algemeen kunnen we stellen dat de management assistent hoog scoort op vlak van jobtevredenheid. De tweede stelling scoort lager omdat daar 30,5% van de respondenten neutraal op hebben geantwoord, 13,2% is 'eerder niet akkoord' of 'niet akkoord' met de stelling zijn of haar job liever te doen dan de gemiddelde persoon. De assistent vindt plezier in zijn/haar werk en is tevreden met de job en met de collega's. Ook de antwoorden over de appreciatie van de leidinggevende en zijn/haar betrokkenheid bij het werk van de assistent zijn overwegend positief, een kleine 12% geeft bij beide stellingen aan dat dit niet het geval is.



## LOONPAKKET



56,1%



37,9%

Meer dan de helft van de bevroagde assistants zijn tevreden over hun loonpakket. De mediaan van het bruto inkomen ligt tussen 2500 - 3000 euro. 9% verdient minder dan 2000 euro bruto terwijl 6% meer dan 4000 euro bruto verdient. Maar liefst 91,2 % krijgt extralegale voordelen. Meer dan de helft van de respondenten krijgt een groepsverzekering (51%) en/of een hospitalisatieverzekering (55%) en/of maaltijdcheques (57%). 41% krijgt zijn/haar vervoersonkosten vergoed en 36% krijgt ecocheques. 26% van de bevroagde assistants beschikken over een laptop en/of gsm van het werk en iets minder dan één op vier heeft een bedrijfswagen (23%). Volgens stabel\* was het mediaaninkomen van een Belgische werknemer in 2019 bruto 3486 euro. Het loon van de management assistant ligt hier dus onder.

## WORK-LIFE BALANCE

7,8/10

Gemiddeld geven de bevroagde assistants een 7,8/10 voor hun work-life balance, wat een mooie score is. Telewerken wordt enkele keren aangehaald als zijnde creator van meer vrije tijd vooral door het wegvallen van de verplaatsingstijd van en naar het werk. Maar door enkele andere bevroagden wordt telewerken dan weer gezien als reden voor de vervaging van de grens tussen privé en werk. Flexibiliteit (waaronder ook vrijheid om werkuren zelf te bepalen), glijdende werkuren en het maken van weinig overuren zijn ook belangrijke aspecten die bijdragen aan de tevredenheid over de work-lifebalance. Parttime werken komt in deze functie ook regelmatig voor en wordt gezien als een belangrijke reden van een goede work-lifebalance (12,2 % van de bevroagden werkt 30 uur per week of minder).



*Bijna een vierde van de assistants deed al thuiswerk voor het toeslaan van de Covid-19 gezondheids crisis. Voor de meerderheid van de respondenten ging het dan over 1 dag per week thuis werken.*

\*Statbel. (2021, 28 september). gemiddelde bruto maandlonen. Geraadpleegd op 20 december 2021, van <https://statbel.fgov.be/nl/themes/werk-opleiding/lonen-en-arbeidskosten/gemiddelde-bruto-maandlonen>



## VERWACHTINGEN LEIDINGGEVENDE(N) OMTRENT BEREIKBAARHEID

**UITSLUITEND BEREIKBAAR ZIJN TIJDENS DE  
OFFICIËLE WERKUREN - 72,5%**

**TIJDENS WEEKDAGEN OOK BEREIKBAAR ZIJN  
VOOR EN NA OFFICIËLE WERKUREN - 12,4%**

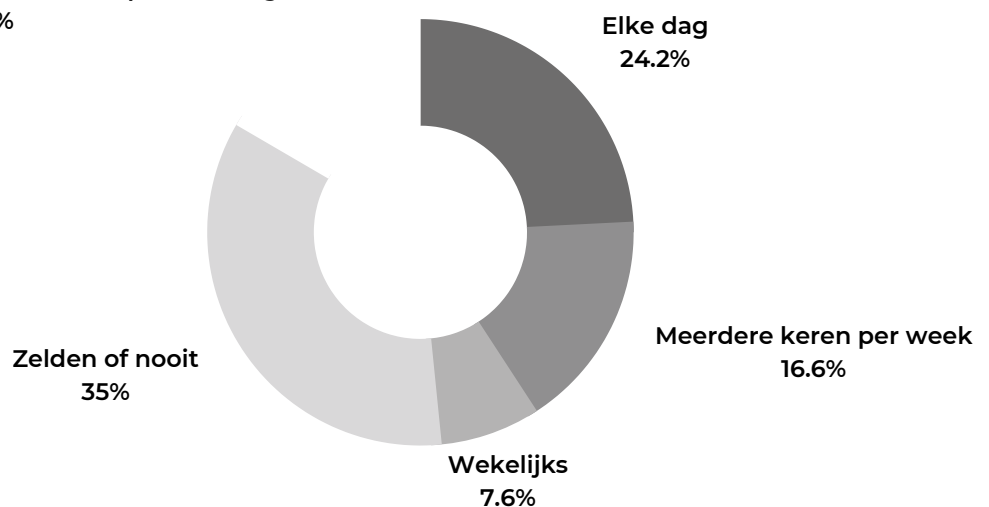
**TIJDENS VRIJE DAGEN OOK BEREIKBAAR ZIJN  
- 3,9%**

Naast deze antwoorden werd er ook aangegeven dat de verwachting bereikbaar te zijn buiten de officiële werkuren niet wordt opgelegd door de manager(s) maar dat de management assistant zelf de beslissing neemt om toch bereikbaar te zijn omdat men weet dat men alleen in dringende gevallen gecontacteerd wordt of dat die flexibiliteit ook wederzijds is.

## EFFECTIEVE BEREIKBAARHEID

Op de vraag 'Hoe vaak checkt u uw e-mail en/of voicemail voor of na de officiële werkuren?' krijgt men volgend beeld:

**Alleen als mijn leidinggevende dit expliciet vraagt  
16.6%**



Of die bereikbaarheid nu stress reducerend of net stress versterkend werkt, komt niet duidelijk naar voren uit de antwoorden. 35% ervaart meer stress omdat men het werk niet kan loslaten terwijl 30% aangeeft hierdoor minder stress te ervaren omdat men het gevoel heeft niks te missen.

# FUTUREPROOF? FUTUREPROOF!

	helemaal niet akkoord	niet akkoord	eerder niet akkoord	neutraal	eerder akkoord	akkoord	helemaal akkoord
De <b>functie van MA</b> zal in de toekomst <b>volledig verdwijnen</b> onder invloed van digitalisering en robotisering.	22,4	37,6	24,2	6,7	4,2	3,6	1,2
De digitalisering zal <b>het takenpakket</b> van de MA in de toekomst sterk doen veranderen.	0,6	4,2	7,9	13,3	30,3	25,5	18,2
De digitalisering zal <b>de manier waarop de MA zijn/haar takenpakket uitvoert</b> in de toekomst sterk doen veranderen.	0	3,0	0,6	4,8	27,3	43,6	20,6
De management assistent zal onder invloed van digitalisering in de toekomst <b>meer administratieve taken</b> uitvoeren.	2,4	16,4	23,0	26,1	23,0	9,1	0
De management assistent zal onder invloed van digitalisering in de toekomst <b>meer organisatorische taken</b> uitvoeren.	0	3,0	7,3	18,8	38,2	29,1	3,6
De management assistent zal onder invloed van digitalisering in de toekomst <b>minder routinewerkzaamheden</b> uitvoeren.	1,2	10,9	13,3	14,5	26,7	27,9	5,5
De management assistent zal onder invloed van digitalisering in de toekomst <b>meer verantwoordelijkheid</b> krijgen.	0,6	3,0	8,5	23,6	27,9	29,1	7,3

De overgrote meerderheid van de management assistants gelooft niet in het doemscenario dat hun functie in de toekomst zou verdwijnen door automatisering, digitalisering en robotisering. De respondenten geloven wel sterk in het gegeven dat zowel het takenpakket zelf als de manier waarop het takenpakket wordt uitgevoerd in de toekomst verder zal veranderen. Zo gelooft de meerderheid dat men meer organisatorische taken en minder routinetaken zal moeten uitvoeren. Dit is een trend die zich in de praktijk al heeft ingezet en in de toekomst nog verder zal evolueren. Ook denkt de assistent dat men in de toekomst meer verantwoordelijkheid zal krijgen onder invloed van digitalisering. De management assistent gelooft dus absoluut in een toekomst van de functie.



# CONCLUSIE

We kunnen uit deze resultaten afleiden dat de management assistant anno 2021 zo goed als zijn/haar volledige takenpakket uitvoert met behulp van digitale toepassingen. We zien softwarepakketten die over sectoren heen gebruikt worden zoals MS Office en ERP-systemen maar ook specifieke bedrijfssoftware zoals interne mail- en/of agendasystemen.

De assistant staat positief ten opzichte van digitale technologie en wordt in de meeste bedrijven of organisaties ook opgeleid wanneer nieuwe software wordt geïmplementeerd. De meerderheid van de assistants krijgt ict-ondersteuning of kan een hulplijn invoeren wanneer hij/zij vragen heeft bij het gebruik van digitale toepassingen.

De Covid-19 gezondheids crisis heeft zoals voor vele andere beroepen zowel een impact op de werkinhoud als op de manier van werken van de management assistant.

Meer dan 80% van de bevroegde assistants is tevreden in zijn of haar job. Als we dit naast de tevredenheid met het loonpakket leggen, zien we dat de tevredenheid daar lager ligt.

Waar geruchten zich verspreiden dat digitalisering en automatisering in de toekomst zouden kunnen leiden tot het verdwijnen van de functie zien we dat de management assistants zelf daar helemaal niet zo over denken. De respondenten zien eerder een positieve evolutie, dankzij digitalisering en automatisering van een aantal repetitieve taken zal er meer tijd vrijkomen voor inhoudelijke taken, wat de job interessanter zal maken. Er is dus zonder twijfel een toekomst weggelegd voor het beroep van de management assistant.

## *Kritische noot:*

*De respons op de survey viel lager uit dan vooropgesteld. Met een betrouwbaarheidsinterval van 95% hebben de resultaten een foutenmarge van 7,44%. Mogelijke oorzaken hiervan kunnen zijn dat de bevraging liep van begin februari 2021 tot eind mei 2021, te midden van een lockdown periode. Ook dient men de resultaten met de nodige voorzichtigheid te interpreteren gezien sommige management assistants zich mogelijk meer gebaseerd hebben op de werksituatie van telewerken tijdens de lockdown dan op de normale arbeidssituatie, ook al werd men hier attent op gemaakt in de vragenlijst.*

Graag bedanken wij AP Hogeschool Antwerpen, Bright Plus en ManAs voor het verspreiden van de survey in hun netwerk. Onze dank gaat ook uit naar alle management assistants die de vragenlijst hebben ingevuld. Finaal bedanken wij graag alle experts die betrokken zijn bij het PWO onderzoeksproject Digitof voor hun input en kritische reflex.

---

# VRAGEN?

E-MAIL ONS OP  
MAITE.VANDENLANGENBERGH@AP.BE  
OF  
MILENKA.SEGERS@AP.BE

**[www.ap.be/project/digitof](http://www.ap.be/project/digitof)**

