

## Vakgebied Ondersteuning, ICT, administratie en secretariaat

In 2020 heeft Aedes een onderzoek gedaan naar de ontwikkelingen binnen corporaties naar 2025 toe. Wat gebeurt er binnen de corporaties en met welke veranderingen in de omgeving hebben zij te maken? Deze ontwikkelingen zijn per vakgebied in kaart gebracht. Hiernaast zie je een samenvatting van resultaten voor jouw vakgebied. Welke herken jij in jouw corporatie en jouw dagelijkse werk?



	2020	Ondersteuning, ICT, administratie en secretariaat	2025
<b>Het werk</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Inkoop en inhuur van werkzaamheden</li> <li>Gericht op het nieuwe werken en digitalisering</li> <li>Administratieve en routerende taken</li> <li>Heeft te maken met een nieuwe generatie managers</li> <li>Werkt in een pool in plaats van een-op-een</li> <li>Heeft invloed op de dagelijkse werkzaamheden in het ondersteunende en administratieve vakgebied</li> </ul>	<p><b>Secretaresse, facilitair, administrateur, functioneel beheer</b></p> <p>▼</p> <p><b>Virtueel assistent, shared service center-medewerker functioneel beheerder</b></p> <p><b>Ontwikkelingen tussen 2020 en 2025:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Digitalisering van uitvoerende, administratieve en ondersteunende werkprocessen</li> <li>Er komen nieuwe tools en technieken om ondersteuning in te vullen</li> <li>Mobiele devices gaan steeds grotere rol spelen, evenals kunstmatige intelligentie en virtual reality</li> <li>Management organiseert meer zelf en heeft minder behoefte aan secretariële ondersteuning</li> <li>Coördinerende en organiserende rol naar internen en externen wordt belangrijker</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Administratief en routinematig werk nemen sterk af in het takenpakket</li> <li>Besteedt niet-kerntaken, zoals een ict-helpdesk en schoonmaak, uit aan specialistische bedrijven</li> <li>Neemt verantwoordelijkheid en biedt toegevoegde waarde</li> <li>Communiqueert en werkt samen op afstand via conference calls, e-mails en chats</li> </ul>
<b>Systemen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Werkt met tools voor e-mail- en agendabeheer</li> <li>Werkt met losse systemen per ondersteunende dienst</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Werkt met platforms en virtual reality voor onderlinge communicatie</li> <li>Systemen (cloud) ondersteunen digitale samenwerking</li> <li>Koppeling van (standaard) systemen</li> <li>Meer selfservice, ook door inzet van kunstmatige intelligentie</li> </ul>
<b>Personeelsbehoefte</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Krappe arbeidsmarkt voor it-functies</li> <li>Groot aanbod voor functies in het ondersteunende en administratieve vakgebied</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Minder uitvoerende administratieve functies</li> <li>Behoefte aan breed inzetbare ondersteunende interne dienstverleners voor complexere vragen en diensten</li> <li>Inhuur van specialistische kennis</li> </ul>
<b>Kennis</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mbo-niveau</li> <li>Organisatiekennis</li> <li>Verschillende ict-systemen</li> <li>Risico's inschatten en beheersen</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Hbo-niveau</li> <li>Oplossend vermogen en regie</li> <li>Meer specialistische kennis op gebied van ict en digitalisering</li> <li>In- en extern samenwerken</li> </ul>
<b>Vaardigheden en gedrag</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Efficiënt werken</li> <li>Duidelijke mondelinge en schriftelijke communicatie</li> <li>Servicegericht en dienstverlenend</li> <li>Digitaal vaardig</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Servicegericht en dienstverlenend</li> <li>Sociale en culturele vaardigheden</li> <li>Samenwerken</li> <li>Digitale vaardigheden</li> <li>Problemen oplossen</li> <li>Ict-(basis)vaardigheden</li> <li>Informatievaardigheden</li> </ul>