

Ze runt al ruim twintig jaar het Secretariaatsburo, een bedrijf dat telefoonservice en secretariaat op afstand verzorgt voor zo'n 150 klanten. Als kroon op haar werk is ze dit jaar Flevolandse Zakenvrouw van het Jaar geworden. Pascale Jongejans over ondernemen, netwerken en het secretaressevak.

'Zorg ervoor dat mensen positief over je praten'

Als twaalfjarig meisje wist Pascale Jongejans – dochter van twee zelfstandig ondernemers – dat ze ooit iets voor zichzelf wilde beginnen. Na de havo volgde ze een éénjarige secretaresseopleiding om zo snel mogelijk aan het werk te kunnen gaan. “Ik ben begonnen als salesassistent bij een grafische machinehandel. Daarna heb ik verschillende banen gehad.” Ze werd uiteindelijk directiesecretaresse bij een bedrijf en zette daarnaast ook de marketingafdeling van het bedrijf op. “Het was een leuke functie hoor, maar ik begon het jammer te vinden dat ik mijn voorstellen door anderen moest laten goedkeuren. Ik wilde gewoon zelf de beslissingen nemen. Toen gaf iemand mij de tip dat het Secretariaatsburo in Bussum te koop stond. Daarna ging het snel: binnen een paar maanden ondertekende ik het contract.”

Hoe heb je het bedrijf zo snel groeiend gekregen?

“Mijn voorgangster heeft het bedrijf opgestart, het was echt haar kindje. Ik heb het verder uitgebouwd en het 'volwassen' gemaakt, zoals zij zegt. Ik had een andere visie op het vak van secretaresse op afstand dan zij. Zo ben ik me meer gaan richten op (branche)verenigingen en stichtingen en heb ik professionals aangenomen die zelfstandig kunnen werken. Op het moment dat je groter wilt worden, moet je ervoor zorgen dat je met profes-

sionele mensen werkt die je kunt vertrouwen en die het visitekaartje van de organisatie zijn.”

Zijn de werkzaamheden van het Secretariaatsburo erg veranderd in de afgelopen jaren?

“Het hele vak is veranderd. Vroeger was er geen vent die kon typen en geen directeur die met een typemachine overweg kon, dat werd allemaal door secretaresses gedaan. Dat kun je nu haast niet meer voorstellen. Daarnaast had je toen nog geen internet en waren we een groot deel van de dag bezig met telefoon opnemen. Een klant moest je 's ochtends bellen om te zeggen: 'Ik ben de deur uit, ik heb een afspraak tot twaalf uur.' En tussen twaalf en één gingen die klanten dan vanuit een telefooncel bellen om te vragen of we nog iets voor ze hadden. Ik had een soort flatgebouw op mijn bureau staan met allemaal vakjes om de informatie van de verschillende klanten uit elkaar te houden.

Nu zie je dat managers veel meer zelf doen. We ondersteunen ze bij hun werk door een soort filter te zijn: we redigeren teksten, we nemen de telefoon op, we zorgen ervoor dat de mailbox schoon blijft. Verder zijn er de laatste anderhalf jaar ontwikkelingen in de markt waardoor we te maken hebben met een stroom aan nieuwe klanten. Veel bedrijven zijn gaan kijken naar efficiëntie. Secretariaten werden daar voorheen gerund door grote organisatiebu-

**‘Vroeger was
er geen directeur
die kon typen’**



reus, daar worden andere prijzen gehanteerd dan die wij hanteren. En het werk is minder ingewikkeld geworden. Mensen worden nu vaker extern ingehuurd en daar profiteren wij van.”

Waarom kiezen bedrijven en verenigingen voor een secretariaat op afstand in plaats van eigen mensen in dienst te nemen?

“Ik denk omdat wij continuïteit bieden. Een secretaresse kan ziek worden, vakantie hebben, een verlofdag opnemen... Bij ons werken meerdere mensen, dus er is 100% garantie dat er altijd een secretaresse aanwezig is om het werk op te pakken. Daarnaast ondersteunen wij veel zelfstandige ondernemers, verenigingen en stichtingen: die hebben geen secretaresse voor 40 uur nodig. De werktijden verschuiven daarbij wel: ook buiten kantoor tijden willen klanten graag geholpen worden.”

Hoe ziet een werkdag er bij jullie gemiddeld uit?

“Om half 9 zit iedereen achter zijn pc. We hebben één algemene mailbox voor het secretariaatsbureau, daar komen allerlei meldingen binnen van klanten over lopende werkzaamheden. Elke dag is één collega verantwoordelijk om dat te verwerken en er wordt onderling afgesproken wie wat gaat oppakken. Het telefoonsysteem is zo ingericht dat je volledig mee kunt draaien of dat je in de back-up gaat zitten of dat je alleen een bepaalde groep oppakt, bijvoorbeeld als je bezig bent met iets dat veel concentratie vereist. Alles wordt onderling geregeld, dat is heel fijn.”

Wat vind jij belangrijke competenties voor een secretaresse?

“Professioneel zijn, zakelijk, gedreven, enthousiast en netjes kunnen werken. Als je niet zo goed met Excel bent of niet zo goed weet hoe het werkt met dat ene CRM-pakket: dat geeft niet. Dat zijn vaardigheden die ik je kan leren. Maar je kunt niet iemand leren om enthousiast te zijn. Die dienstverlening, dat je graag wilt ontzorgen en alles tot in de puntjes wilt regelen, dat is zó belangrijk.”

Wat vind je zelf zo leuk aan het vak?

“Het vak van secretaresse vind ik *an sich* niet zo heel erg leuk, al klinkt dat misschien een beetje vreemd. Ik vind het wel erg leuk om ingewikkelde adressenbestanden te koppelen aan een mailing met gepersonaliseerde PDF's in de bijlage die ook nog eens allemaal een apart dingetje erin hebben en om dat dan helemaal uit te zoeken. En ik vind het leuk om te communiceren met collega's en klanten. In ons vak als secretaresse op afstand is communicatie het allerbelangrijkste. Gezonde nieuwsgierigheid en inleven in de klant is een *must*. Je krijgt met veel verschil-

lende soorten bedrijven te maken, waardoor je overal wat van weet en dat maakt elke dag weer anders.”

Je hebt een aardig groot netwerk opgebouwd in de loop der jaren. Hoe onderhoud je die relaties?

“Mijn netwerk bestaat voor een deel uit onze klanten en het onderhouden van contacten is daarbij heel belangrijk. We doen telefoonservice voor veel klanten, dus de klanten van onze klanten zijn ook weer onderdeel van het netwerk. Op het moment dat wij ons werk goed doen, zie je dat bellers voor de klanten zeggen: ‘Ik kwam verleden maand bij Piet op kantoor en toen kwam ik tot de ontdekking dat jullie daar helemaal niet zitten, maar een extern bureau zijn. Ik wil ook zo'n ondersteuning.’ En daar ga je al. Het is een vlek die zich verspreidt.

Daarnaast zit ik in allerlei netwerken, bijvoorbeeld het netwerk van Flevolandse Zakenvrouwen, en sinds kort ben ik ook VNO NCW-lid. Je moet er wel tijd in investeren. En zorg ervoor dat mensen positief over je praten.”

Je bent verkozen tot Flevolandse Zakenvrouw van het jaar. Hoe is dat proces verlopen?

“De verkiezing is een initiatief van het netwerk Flevolandse Zakenvrouwen. Je wordt voorgedragen door collega-ondernemers en dit jaar was ik één van de drie genomineerden in de categorie MKB. Je gaat een heel traject in: alles wordt bekeken, van je financiële situatie tot de vraag of je doet aan maatschappelijke ondersteuning en scholing. Er wordt een vergrootglas op jou en op je organisatie gezet. Ik was heel blij toen ik als winnaar werd uitgeroepen. Ik ben twintig jaar ondernemer, dit bedrijf bestaat dertig jaar, ik word vijftig dit jaar. Alles kwam bij elkaar. Het is een mooie kroon op wat ik gedaan heb en tegelijkertijd een goede stimulans om door te gaan.”

Hoe ziet de toekomst van het secretaressevak eruit volgens jou?

“Er is nu nog veel onbekendheid met het vak van secretaresse op afstand. Ze zijn er wel, maar dan werken ze vaak in hun eentje. Ik denk dat het vak en zeker ook de behoefte aan ondersteuning erg aan het veranderen is en dat er meer bedrijven zoals het Secretariaatsburo zullen ontstaan. Natuurlijk houd je altijd de secretaresse pur sang die echt naast de manager staat, de personal assistant-achtige kant van het vak. Maar een advocaat op een advocatenkantoor doet zijn stukken steeds vaker zelf en heeft geen fulltime secretaresse meer nodig. Dat soort werk zal steeds meer versnipperen. Ik verwacht dat secretaresses zich meer gaan verenigen en gaan samenwerken in groepjes en zich aansluiten bij bedrijven zoals het Secretariaatsburo.”