

Trendkaart 2025-2030

Vakgebied: Informatisering en automatisering

Het werk verandert van uitvoerende en versnipperde ondersteuning naar digitale, procesgerichte en op data gebaseerde ondersteuning. Medewerkers worden de spin in het web: zij verbinden systemen, zorgen dat informatie goed wordt vastgelegd en verbeteren de samenwerking en kwaliteit van processen binnen de organisatie.

1

Werk

Van (2025) > Naar (2030)

Veel werk is administratief en routinematig, zoals agenda-beheer, inkoop, verslaglegging en facilitaire ondersteuning. Hierdoor blijft het werk vooral uitvoerend en is er weinig ruimte voor procesverbetering.

Ondersteuners werken vaak in een pool en minder één-op-één, waardoor ze minder verbonden zijn met specifieke teams en hun werkprocessen.

De werkomgeving verandert door hybride werken en digitalisering, maar het werk blijft vooral taakgericht en administratief.

De taken en samenwerking verandert door de komst van een nieuwe generatie managers, maar ondersteuners hebben nog een beperkte strategische rol.

Werk wordt meer procesgericht en datagedreven met meer klantgerichte ondersteuning.

Medewerkers overzien processen, herkennen knelpunten in de interne dienstverlening en helpen mee aan procesverbetering voor optimale service.

Ondersteuners stemmen regelmatig af met interne gebruikers en combineren brede ondersteuning met een duidelijke rol in specifieke processen en ketens.

Secretariële en administratieve taken gebeuren volledig hybride: digitaal plannen, organiseren en communiceren.

Meer trainingen en workshops helpen collega's om systemen en processen goed te gebruiken in het dagelijkse werk.

Ondersteuners werken samen met leidinggevenden aan processen, data en interne dienstverlening, en sturen met behulp van AI en automatisering meer op kwaliteit, afstemming en samenwerking dan op losse taken.

3

Personeelsbehoefte

Van (2025) > Naar (2030)

Er is krapte op de arbeidsmarkt, vooral voor ICT-functies, terwijl er nog veel aanbod is aan ondersteunende functies, meestal op mbo-niveau in traditionele administratieve rollen.

De vraag naar traditioneel administratief werk neemt af.

Allround ondersteunende rollen ontstaan, maar de verschuiving naar proces- en datarollen is nog beperkt.

Bij pieken in werkdruk of specialistische kennis wordt vaak een flexibele schil of externe inhuur gebruikt, waardoor de opbouw van specialistische kennis moeizaam verloopt.

Er zijn nog geen expliciete rollen rond AI in ondersteuningsfuncties.

Er is minder behoefte aan traditioneel administratief personeel en meer vraag naar procesregisseurs, datastewards en digitale assistenten die processen en data begrijpen en daarmee direct bijdragen aan interne dienstverlening.

Nieuwe profielen combineren systeemkennis met menselijk contact. Daardoor bewaken ondersteuners digitale processen en verzorgen ze de afstemming met collega's en interne gebruikers.

Er is een groeiende vraag naar mensen met ICT-affiniteit en organisatiesensitiviteit, zodat kennis van systemen, processen en interne netwerken behouden blijft.

De personeelsbehoefte omvat ook nieuwe functies, zoals AI-coördinator, die in het ondersteuningsdomein de inzet van AI in processen bewaakt en vertaalt naar het dagelijkse werk.

2

Systemen

Van (2025) > Naar (2030)

Er zijn veel losse systemen voor e-mail, agenda en documentenbeheer die niet altijd gekoppeld of 'in de cloud' zijn. Dit zorgt voor dubbel werk en versnipperde informatie.

Ondersteunende systemen zijn taakgericht en bieden weinig mogelijkheden voor samenwerking of procesverbetering. Daardoor zijn processen moeilijk te overzien en te verbeteren.

Slimme tools zoals AI of selfservice-platforms worden weinig gebruikt.

Daardoor hebben medewerkers veel handmatig werk en blijft eenvoudig werk liggen.

Er is geen eenduidig systeem of protocol en kennisbanken zijn niet altijd up-to-date. Dat vergroot het risico op fouten en verouderde informatie.

Koppelingen tussen CRM, HRM, zaaksystemen en rapportagetools zijn standaard, zodat informatie één keer wordt vastgelegd en medewerkers vanuit één overzicht werken aan ondersteuning en besluitvorming.

Systemen ondersteunen actief samenwerking en procesverbetering, met standaard monitoring van de afdeling en de organisatie. Daardoor kunnen ondersteuners signalen en trends direct zien.

AI-tools zoals chatbots en documentherkenning ondersteunen processen, zodat ondersteuners zich kunnen richten op uitzonderingen, afstemming en kwaliteitscontrole.

Selfservice-systemen voor bewoners en medewerkers worden breder ingezet.

Er is één systeem met één verwerkingsprotocol, een actuele kennisbank en structurele aandacht voor ICT- en dataveiligheid.

Medewerkers werken met een betrouwbare bronnen en weten goed hoe ze informatie moeten verwerken.

4

Kennis

Van (2025) > Naar (2030)

Medewerkers hebben vaak mbo-niveau met kennis van de organisatie, ICT-systemen en standaardprocessen. Ze hebben echter weinig kennis van digitale innovatie en slimme integraties, waardoor kansen onbenut blijven.

Kennis over risico-inschatting en informatiebeheer is beperkt, waardoor risico's minder goed worden herkend.

Scholing over digitale vaardigheden is beperkt, waardoor medewerkers achter kunnen raken in kennis van nieuwe tools en integraties.

Kennisverlies, bijvoorbeeld bij pensioen, is een risico. De vakgebieden zijn kwetsbaar omdat medewerkers als spin in het web veel belangrijke informatie hebben.

Medewerkers hebben kennis van systeemgebruik, datakwaliteit en informatiebeveiliging, waardoor ze actief letten op de kwaliteit van data en het veilig omgaan met informatie.

AI-toepassingen helpen medewerkers om risico's in processen beter te herkennen en mee te wegen in dagelijkse beslissingen.

Digitale basiskennis is de norm, met passende scholing over digitale vaardigheden zoals AI, procesontwerp en interne dienstverlening. Dit gebeurt via gerichte trainingen en workshops die aansluiten op het werk in ondersteunende teams.

Kennis wordt actief vastgelegd, zodat verlies bij pensionering wordt beperkt.

Afdelingen zijn diverser qua kennis en leeftijd.

5

Vaardigheden en gedrag

Van (2025) > Naar (2030)

Medewerkers werken efficiënt met veel aandacht voor uitvoerende taken, maar hebben een beperkte rol in het signaleren van knelpunten of het voorstellen van verbeteringen.

Digitale vaardigheden verschillen sterk; niet iedereen kan goed met nieuwe tools en platforms werken, waardoor het werktempo en de kans op fouten varieert.

Servicegericht en ondersteunend werken is aanwezig, maar vooral gericht op losse verzoeken en ad-hoc ondersteuning.

Flexibel meebewegen met veranderingen in techniek en organisatie is beperkt; veranderingen worden vooral gevolgd, niet gestuurd.

Medewerkers denken proactief en klantgericht, signaleren knelpunten in processen en systemen, en brengen deze actief in om de interne dienstverlening te verbeteren.

Medewerkers schakelen snel tussen systemen, taken en mensen en combineren digitale vaardigheden met duidelijke, mensgerichte communicatie.

Als spin in het web zijn medewerkers sterk in servicegericht en ondersteunend werken en kunnen ze problemen actief oplossen wanneer processen of samenwerking vastlopen.

Medewerkers passen zich flexibel aan bij veranderingen in techniek en organisatie, en gebruiken snel nieuwe tools, processen en beveiligingseisen.