

Profiel van kwalificatiedossier:

# **Office- en managementsupport**

## **Crebonr. 23231**

» Office assistant (Crebonr. 25573)

Geldig vanaf

**01-01-2019**

Opleidingsdomein

**Economie en administratie (Crebonr. 79090)**

Penvoerder: Sectorkamer zakelijke dienstverlening en veiligheid  
Gevalideerd door: Sectorkamer zakelijke dienstverlening en veiligheid  
Op: 07-06-2018

## Inhoudsopgave

|   |    |
|---|----|
| <b>Leeswijzer</b>   | 4  |
| <b>Overzicht van het kwalificatiedossier</b>                              | 5  |
| <b>Basisdeel</b>  | 6  |
| <b>1. Beroepsspecifieke onderdelen</b>                                    | 6  |
| <b>B1-K1: Voert taken rondom informatiemanagement uit</b>                 | 6  |
| B1-K1-W1: Zorgt voor de schriftelijke informatie-uitwisseling             | 7  |
| B1-K1-W2: Zorgt voor de mondelinge (telefonische) informatie-uitwisseling | 8  |
| B1-K1-W3: Onderhoudt het relatienetwerk                                   | 9  |
| B1-K1-W4: Voert administratieve taken uit                                 | 9  |
| B1-K1-W5: Onderhoudt en actualiseert het digitale archief                 | 9  |
| <b>B1-K2: Voert taken rondom planning en organisatie uit</b>              | 11 |
| B1-K2-W1: Beheert de agenda   | 12 |
| B1-K2-W2: Organiseert bijeenkomsten                                       | 12 |
| B1-K2-W3: Maakt verslag en handelt vergaderzaken af                       | 13 |
| B1-K2-W4: Ontvangt bezoekers  | 13 |
| B1-K2-W5: Handelt facturen en declaraties af                              | 14 |
| <b>2. Generieke onderdelen</b>  | 15 |
| <b>Profieldeel</b>  | 16 |
| <b>P1: Office assistant</b>   | 16 |

# Leeswijzer

Het kwalificatiedossier voor het middelbaar beroepsonderwijs geeft weer wat de beginnend beroepsbeoefenaar moet kennen en kunnen aan het einde van de mbo-opleiding.

## Opbouw dossier

Dit kwalificatiedossier bevat de kwalificatie-eisen voor één of meerdere mbo-beroepen en bestaat uit:

1. Het **basisdeel** (B), dat gevormd wordt door:
  - a. De beroepsspecifieke onderdelen. Dit betreft gemeenschappelijke kerntaken en werkprocessen voor het gehele kwalificatie - dossier.
  - b. De generieke onderdelen. De generieke onderdelen zijn door de landelijke overheid geformuleerd. Het betreft de onderdelen:  
Nederlandse taal;  
rekenen;  
loopbaan en burgerschap; en  
voor zover het niveau 4 betreft: Engels.
2. Het **profieldeel** (P). Profielen bestaan uit kerntaken (K ) en werkprocessen (W) waarop de kwalificaties in dit kwalificatiedossier van elkaar verschillen.

De beroepsopleiding in het mbo is gebaseerd op een kwalificatie en één of meer **keuzedelen** (D). Keuzedelen hebben tot doel om bovenop de kwalificatie een verdieping of verbreding te leveren bij de toerusting voor de arbeidsmarkt of een extra voorbereiding voor een vervolgopleiding. De beschikbare keuzedelen voor dit kwalificatiedossier zijn te vinden op <https://kwalificatie-mijn.s-bb.nl>. Op deze website staat het overzicht met alle keuzedelen.



## Taal en rekenen

De generieke kwalificatie-eisen voor taal en rekenen zijn benoemd in het basisdeel. Als sprake is van beroepsspecifieke taal- en rekeneisen is dit aangegeven in de kolom 'vakken en vaardigheden'. Daarnaast kan in de kolom 'gedrag' een extra verduidelijking aangegeven zijn hoe deze beroepsspecifieke taal- en rekeneisen worden ingezet in een werkproces.

## Verantwoordingsinformatie

Aanvullende (verantwoordings-)informatie bij dit kwalificatiedossier is te vinden op <https://kwalificatie-mijn.s-bb.nl>. Deze informatie is geen onderdeel van het kwalificatiedossier.

# Overzicht van het kwalificatiedossier

| Naam profiel        | Mbo-niveau<br>(EQF-niveau) | Beroepsvereisten | Typering van de kwalificatie |
|---------------------|----------------------------|------------------|------------------------------|
| P1 Office assistant | 3                          | Nee              | vakopleiding                 |

|   |          |   |
|---|----------|---|
| B1-K1 Voert taken rondom informatiemanagement uit | B1-K1-W1 | Zorgt voor de schriftelijke informatie-uitwisseling             |
|   | B1-K1-W2 | Zorgt voor de mondelinge (telefonische) informatie-uitwisseling |
|   | B1-K1-W3 | Onderhoudt het relatienetwerk                                   |
|   | B1-K1-W4 | Voert administratieve taken uit                                 |
|   | B1-K1-W5 | Onderhoudt en actualiseert het digitale archief                 |

|  |          |   |
|--|----------|---|
| B1-K2 Voert taken rondom planning en organisatie uit | B1-K2-W1 | Beheert de agenda                         |
|  | B1-K2-W2 | Organiseert bijeenkomsten                 |
|  | B1-K2-W3 | Maakt verslag en handelt vergaderzaken af |
|  | B1-K2-W4 | Ontvangt bezoekers                        |
|  | B1-K2-W5 | Handelt facturen en declaraties af        |

## Profieldeel

De profielen in dit kwalificatiedossier hebben de volgende (specifieke) kerntaken en werkprocessen:

|                                       |                  |
|---------------------------------------|------------------|
| P1                                    | Office assistant |
| Geen extra kerntaken en werkprocessen |                  |

| P2 Management assistant |  |          |   |
|-------------------------|--|----------|---|
| P2-K1                   | Assisteert bij het verzorgen van de corporate informatie | P2-K1-W1 | Ontwikkelt en beheert voorlichtings-, promotie- en/of pr-materiaal        |
|                         |  | P2-K1-W2 | Redigeert aangeleverde teksten  |
|                         |  | P2-K1-W3 | Geeft informatie over de organisatie door aan derden                      |
| P2-K2                   | Voert financieel administratieve taken uit               | P2-K2-W1 | Beheert kleine budgetten en handelt financiële zaken af                   |
|                         |  | P2-K2-W2 | Beoordeelt offertes en leveringscontracten en stelt leveringscondities op |
|                         |  | P2-K2-W3 | Houdt een projectadministratie bij en controleert deze                    |
|                         |  | P2-K2-W4 | Beheert en controleert een urenregistratie                                |

# Basisdeel

## 1. Beroepsspecifieke onderdelen

| Typering van de beroepengroep   |
|---|
| <b>Context</b>  |
| Office assistants/management assistants zijn werkzaam in elke arbeidsorganisatie (groot, klein, profit, non-profit) waar sprake is van een leidinggevende, directie, manager of managementteam.   |
| <b>Typerende beroepshouding</b>   |
| In een organisatie of bedrijf heeft iedere leidinggevende andere wensen. Hierdoor kunnen office taken sterk variëren. De werkrelatie is gebaseerd op vertrouwen. De office assistant/management assistant stelt zich zakelijk en professioneel op waarbij hij/zij representatief en klantgericht is. Bij de uitvoering van de werkzaamheden is een proactieve houding essentieel en is een verschuiving te zien van uitvoerend naar faciliterend. Hij/zij denkt mee met de leidinggevende (co-management). Office assistants/management assistants zijn in staat hun eigen werkzaamheden te plannen en te organiseren. Het is cruciaal dat zij weten en begrijpen in welke context de organisatie opereert. Ze hebben inzicht hebben in bedrijfsprocessen en de planning en control cycli. Projectmatig kunnen denken en handelen is een voorwaarde voor het uitvoeren van de taken. Het werken op organisatieniveau voor directie en/of management impliceert dat hij/zij zich dient te houden aan neutraliteit en absolute geheimhoudingsplicht. De office assistant/management assistant is zich te allen tijde bewust van de vertrouwelijkheid van informatie. De office assistant/management assistant moet procedureel kunnen denken, de samenhang tussen activiteiten kunnen bewaken, efficiënt werken, organisatorische en communicatieve vaardigheden hebben, logisch kunnen nadenken en een moderne vreemde taal en de Nederlandse taal goed beheersen. Hij/zij heeft oog voor cultuur specifieke zaken en werkt consequent nauwkeurig en geconcentreerd. Tevens dient hij/zij bij werkzaamheden die zich tegelijkertijd aandienen, concentratie en nauwkeurigheid te behouden, prioriteiten te stellen, overzicht te bewaren en ordelijk te zijn. Dat alles vergt een flexibele houding. Veranderingen in organisaties volgen elkaar steeds sneller op; de office assistant/management assistant maakt zich snel nieuwe vaardigheden eigen met betrekking tot bijvoorbeeld digitalisering van bedrijfsprocessen en social media. |
| <b>Resultaat van de beroepengroep</b>   |
| De office assistant/management assistant heeft de werkzaamheden voor de leidinggevende, directie en/of management, collega, klant, zorgvuldig binnen de daarvoor gestelde tijd (met de nodige geheimhouding) binnen de richtlijnen van de organisatie en met oog voor prioriteiten naar tevredenheid uitgevoerd.  |

| B1-K1: Voert taken rondom informatiemanagement uit  |
|---|
| <b>Complexiteit</b>   |
| Het beroep van office assistant wordt gekenmerkt door een grote variatie in en onvoorspelbaarheid van taken op afdelingsniveau. Flexibiliteit en het stellen van prioriteiten is van doorslaggevend belang bij de uitoefening van de taken. De office assistant houdt zich veelal bezig met redelijk complexe, (on)gestructureerde taken met betrekking tot werkzaamheden op de afdeling. Proactief handelen volgens geldende bedrijfsprocedures en -regels is belangrijk. De complexiteit wordt mede bepaald door brede toepassing van de technologische ontwikkelingen binnen de informatie- en communicatietechnologie (digitalisering van bedrijfsprocessen). De office assistant moet om kunnen gaan met onverwachte situaties en handelen conform de bevoegdheden. Hij/zij wordt in veel gevallen aangesproken door de leidinggevende, (interne) klanten, terwijl hij/zij de werkzaamheden op tijd, conform afgesproken procedures moet afronden. Kennis van de principes van projectmatig werken en vaardigheden op het gebied van projectmatig werken zijn noodzakelijk voor de uitoefening van de werkzaamheden. Het werk vraagt om goede beheersing van Nederlands en een moderne vreemde taal. Hij/zij dient zich de werking en eigenschappen van processen, producten, materialen, middelen en begrippen snel eigen te kunnen maken. De office assistant houdt het kennisniveau consequent op peil. Voor het uitoefenen van de functie heeft hij/zij brede kennis en vaardigheden nodig op het gebied van informatiemanagement. |
| Voor Office assistant geldt aanvullend:<br>N.v.t.   |

## B1-K1: Voert taken rondom informatiemanagement uit

### Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De taken van de office assistant verschuiven van uitvoerend naar faciliterend, waarbij hij/zij verantwoordelijk is voor een goed verloop van de taken en werkzaamheden. Hij/zij werkt zelfstandig dan wel in teamverband bij het uitvoeren van de taken en is verantwoordelijk voor het eigen werk, maar neemt ook werkzaamheden over van andere collega's op een secretariaat en levert een belangrijke bijdrage aan de kwaliteit van het werk van anderen.

Voor Office assistant geldt aanvullend:

N.v.t.

### Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- kan brede kennis van de zakelijke (e-mail) etiquette toepassen
- heeft kennis van de principes van projectmatig werken
- kan brede kennis van materialen en middelen toepassen voor de verwerking van (elektronische) post
- kan de principes voor timemanagement toepassen bij het stellen van prioriteiten, tijds- en werkdruk
- kan huisstijlen toepassen
- kan kennis van de principes van projectmatig werken toepassen bij de uitvoering van de werkzaamheden

### Kennis van privacywetgeving

- heeft kennis van basisprincipes van privacywetgeving

### Digitale vaardigheden

- kan vaardigheden toepassen bij het gebruiken/bedienen van een digitaal registratiesysteem
- kan brede kennis van (mobiele) ict-middelen toepassen tijdens het geven van informatie aan de klant/collega's
- kan brede kennis van social media toepassen tijdens zakelijke contacten met de klant
- kan brede kennis van arbo-zaken en ergonomische aspecten toepassen tijdens de werkzaamheden
- kan regels met betrekking tot beveiliging van gegevens en systemen en milieuvoorschriften toepassen
- kan werken met gangbare softwarepakketten t.b.v. tekstverwerking, spreadsheet, gegevensverwerking, presentatie, e-mail, agendabeheer, internet, intranet, informatieverzameling en documentmanagement

### Communicatie

- kan kennis van en vaardigheden in gespreks- en onderhandelings technieken toepassen bij het voeren van zakelijke gesprekken ook in een moderne vreemde taal
- kan brede kennis van gespreks- en onderhandelings technieken toepassen
- kan brede kennis van de principes van interpersoonlijke (omgangsvormen bij groepen, individuen, inclusief de cultuurspecifieke verschillen) communicatie toepassen
- kan vaardigheden van schriftelijke zakelijke correspondentie (e-mails, brieven, rapporten, documenten) toepassen, ook in een moderne vreemde taal

### Archiveren

- kan brede kennis van materialen en middelen toepassen bij het beheren en optimaliseren van een digitaal archief
- kan specialistische kennis van richtlijnen en regels toepassen bij geheimhouding, bewaartermijnen, brancheafspraken en (overheids)regels
- kan kennis van principes, zoekmogelijkheden en opbouw van de meest gangbare fysieke en digitale informatiebronnen (internet, naslagwerken, (digitale) archief, gegevensbestanden etc.) toepassen

Voor Office assistant geldt aanvullend:

N.v.t.

## B1-K1-W1: Zorgt voor de schriftelijke informatie-uitwisseling

### Omschrijving

De office assistant verwerkt, behandelt en bewaakt de e-mails/post. Hij/zij verkrijgt inzicht in de inhoud en het belang van de ontvangen documenten zodat kan worden ingeschat wie de e-mails/post kan afhandelen. Hij/zij distribueert documenten naar de belanghebbenden. De office assistant zorgt voor een reactie op de ontvangen e-mails/post. Hij/zij verwerkt teksten op basis van concepten, instructies of eigen aantekeningen. De office assistant controleert of de teksten voldoen aan de huisregels, aan de officiële spellingregels, de feitelijke inhoud en of de tekst is afgestemd op doel en doelgroep en past de tekst zo nodig aan. Vervolgens bewaakt hij/zij de voortgang en afhandeling van de correspondentie zoals mailings, brieven, offertes, begeleidend schrijven, e-mails en vakbladen

#### B1-K1-W1: Zorgt voor de schriftelijke informatie-uitwisseling

etc. De office assistant registreert het product en archiveert het.

##### Resultaat

Opgestelde documenten zijn taalkundig en inhoudelijk correct opgemaakt conform huisstijl, opgeslagen in de juiste directory en afgestemd op het doel en de doelgroep, ze zijn voorzien van de juiste informatie en bijlage(n) en op de juiste wijze verzonden of voor verzending gereed gemaakt.

##### Gedrag

- Rubriceert de verzamelde informatie op efficiënte wijze, selecteert de juiste gegevens, verifieert zonodig de opdracht en controleert de gegevens nauwkeurig.

- Hanteert de correcte spelling en grammatica en het correcte idioom, formuleert vlot en bondig ook in een moderne vreemde taal.

- Prioriteert, plant en regelt de werkzaamheden op juiste wijze en stelt waar nodig bij.

- Overlegt tijdig en regelmatig met de leidinggevende(n)/collega's over de uit te voeren werkzaamheden, koppelt tijdig terug en informeert betrokkenen proactief.

- Werkt vlot en accuraat en is bedreven in het gebruik van benodigde hard- en software.

- Informeert actief naar instructies en aanwijzingen en houdt zich aan de voorgeschreven procedures.

- Toont zich betrouwbaar en is discreet in het omgaan met informatie van vertrouwelijke en/of gevoelige aard.

- Blijft productief werken, stelt prioriteiten, werkt volgens planning en levert stabiele prestaties in stressvolle omstandigheden.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Ethisch en integer handelen, Formuleren en rapporteren, Vakdeskundigheid toepassen, Analyseren, Plannen en organiseren, Instructies en procedures opvolgen, Met druk en tegenslag omgaan

#### B1-K1-W2: Zorgt voor de mondelinge (telefonische) informatie-uitwisseling

##### Omschrijving

De office assistant voert (telefoon)gesprekken, coördineert de informatiestromen van en naar de leidinggevende en voorziet de leidinggevende, indien nodig, van informatie over het te bespreken onderwerp. Hij/zij beoordeelt de urgentie van verzoeken van in- en externe relaties/cliënten en bepaalt of en naar wie moet worden doorverwezen. De office assistant handelt zelf overige (telefoon)gesprekken af.

##### Resultaat

De (telefoon)gesprekken zijn afgehandeld of doorverbonden aan collega's of andere medewerkers en indien nodig maakt hij/zij correcte eenduidige telefoonnotities.

##### Gedrag

- Neemt juiste beslissingen over wie welke (telefoon)gesprekken moet afhandelen, ook in een moderne vreemde taal.

- Luistert goed naar de gesprekspartners, geeft hen de ruimte om standpunten naar voren te brengen en toont belangstelling voor hun opvattingen.

- Stelt zich altijd dienstverlenend op, komt afspraken na en toont betrokkenheid bij de organisaties/relaties uit het eigen netwerk en dat van de leidinggevende(n).

- Blijft productief werken, stelt prioriteiten, werkt volgens planning en levert stabiele prestaties in stressvolle omstandigheden.

De onderliggende competenties zijn: Beslissen en activiteiten initiëren, Aandacht en begrip tonen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Met druk en tegenslag omgaan



### B1-K1-W3: Onderhoudt het relatienetwerk

#### Omschrijving

De office assistant investeert actief in het opbouwen en onderhouden van goede werk-/klantrelaties. Hij/zij onderhoudt contact met het relatienetwerk van de leidinggevende(n) en actualiseert de gegevens door deze tijdig te muteren. Hij/zij legt de gegevens van organisaties en personen vast in een relatiebestand en geeft aan hoe relaties (contactpersoon, klant, leverancier etc.) met elkaar verbonden zijn.

#### Resultaat

Een goed onderhouden en actueel relatienetwerk waarin gegevens snel traceerbaar zijn.

#### Gedrag

- Controleert informatie kritisch op volledigheid, actualiteit en relevantie en zorgt ervoor dat in voorkomende gevallen wederdiensten worden verleend.
- Overlegt tijdig en regelmatig met de relaties over de afstemming van zaken, rapporteert relaties tijdig over de voortgang en informeert ze proactief over zaken die van belang zijn.
- Stelt zich dienstverlenend op, komt afspraken na en toont betrokkenheid bij de organisaties/relaties uit het eigen netwerk en dat van de leidinggevende(n).
- Werkt vlot en accuraat en maakt efficiënt gebruik van benodigde hard- en software en overige hulpmiddelen.
- Informeert actief naar instructies en aanwijzingen en houdt zich aan de voorgeschreven procedures.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Vakdeskundigheid toepassen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Instructies en procedures opvolgen

### B1-K1-W4: Voert administratieve taken uit

#### Omschrijving

De office assistant verwerkt en registreert gegevens in een systeem voor gegevensbeheer. Hij/zij registreert verlofaanvragen, verzorgt de aan- en afwezigheidsadministratie en de ziek- en herstelmeldingen. Hij/zij maakt periodiek of op verzoek rapporten en/of overzichten uit het systeem t.b.v. de leidinggevende(n) en/of input voor het jaarplan of sociaal jaarverslag.

#### Resultaat

De verlofaanvragen, de aan- en afwezigheidsadministratie en de ziek- en herstelmeldingen zijn correct verwerkt en de rapportages zijn overzichtelijk en actueel.

#### Gedrag

- Controleert informatie ten behoeve van rapporten en/of overzichten kritisch op juistheid, volledigheid, actualiteit en relevantie.
- Informeert actief naar instructies en aanwijzingen en houdt zich aan de voorgeschreven procedures.
- Toont zich betrouwbaar en is discreet in het omgaan met informatie van vertrouwelijke en/of gevoelige aard bij het verwerken van gegevens.

De onderliggende competenties zijn: Ethisch en integer handelen, Formuleren en rapporteren, Instructies en procedures opvolgen

### B1-K1-W5: Onderhoudt en actualiseert het digitale archief

#### Omschrijving

De office assistant onderhoudt en actualiseert het digitale archief (scant, kopieert, selecteert, codeert, ordent en archiveert) en waarborgt daarbij de vertrouwelijkheid en geheimhouding van gegevens.

#### Resultaat

De digitale dossiers zijn volledig, actueel, toegankelijk, traceerbaar, overzichtelijk en voldoen aan de eisen van de organisatie.  
De vertrouwelijkheid en geheimhouding zijn gewaarborgd door gegevens zorgvuldig te behandelen.

## B1-K1-W5: Onderhoudt en actualiseert het digitale archief

### Gedrag

- Maakt effectief en efficiënt gebruik van het digitale registratie- en/of archiefsysteem, de benodigde apparatuur en overige hulpmiddelen.
- Informeert actief naar instructies en aanwijzingen en houdt zich aan de voorgeschreven procedures.
- Toont zich betrouwbaar en is discreet in het omgaan met informatie van vertrouwelijke en/of gevoelige aard.

De onderliggende competenties zijn: Ethisch en integer handelen, Vakdeskundigheid toepassen, Instructies en procedures opvolgen

## B1-K2: Voert taken rondom planning en organisatie uit

### Complexiteit

De office assistant heeft een diversiteit aan werkzaamheden rondom planning en organisatie op de afdeling voor de leidinggevende. De complexiteit van het werk vraagt om cognitieve praktische vaardigheden om taken uit te voeren en problemen op te lossen door de keuze en toepassing van basismethodes, hulpmiddelen, materialen en informatie. Kennis van de principes van projectmatig werken en vaardigheden op het gebied van projectmatig werken zijn noodzakelijk voor de uitoefening van de werkzaamheden. Hij/zij bezit tevens (brede) kennis van materialen, middelen en processen om in de context van het werkgebied met behulp van de e-skills en social media taken probleemloos te kunnen uitoefenen.

Voor Office assistant geldt aanvullend:

N.v.t.

### Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De taken van de office assistant verschuiven van uitvoerend naar faciliterend waarbij hij/zij verantwoordelijk is voor een goed verloop van de taken en werkzaamheden. Hij/zij werkt zelfstandig dan wel in teamverband bij het uitvoeren van de taken en is verantwoordelijk voor het eigen werk, maar neemt ook werkzaamheden over van andere collega's op een secretariaat en levert een belangrijke bijdrage aan de kwaliteit van het werk van anderen.

Voor Office assistant geldt aanvullend:

N.v.t.

### Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- kan brede kennis van de zakelijke (e-mail) etiquette toepassen
- heeft kennis van een planning, draaiboek of checklist
- heeft brede kennis van opnameapparatuur voor verslaglegging
- heeft kennis van prijs/kwaliteitsverhoudingen bij verschillende goederen en diensten m.b.t. planning en organisatie van bijeenkomsten
- heeft kennis van de principes van projectmatig werken
- kan de principes voor timemanagement toepassen bij het stellen van prioriteiten, tijds- en werkdruk
- kan huisstijlen toepassen
- kan kennis van de principes van projectmatig werken toepassen bij de uitvoering van de werkzaamheden

### Communicatie

- kan kennis van en vaardigheden in gespreks- en onderhandelings technieken toepassen bij het voeren van zakelijke gesprekken ook in een moderne vreemde taal
- kan brede kennis van gespreks- en onderhandelings technieken toepassen
- kan brede kennis van de principes van interpersoonlijke (omgangsvormen bij groepen, individuen, inclusief de cultuurspecifieke verschillen) communicatie toepassen
- heeft vaardigheden in het onderhandelen bij het reserveren van (regionale) locaties en faciliteiten
- bezit basiskennis voor het geven van instructies voorafgaand aan een bijeenkomst/vergadering/overleg
- kan vaardigheden van schriftelijke zakelijke correspondentie (verslag/actie-/besluitenlijst) toepassen, ook in een moderne vreemde taal

### Digitale vaardigheden

- kan vaardigheden toepassen bij het gebruiken/bedienen van een digitaal registratiesysteem
- kan brede kennis van (mobiele) ict-middelen toepassen tijdens het geven van informatie aan de klant/collega's
- kan brede kennis van social media toepassen tijdens zakelijke contacten met de klant
- kan brede kennis van arbo-zaken en ergonomische aspecten toepassen tijdens de werkzaamheden
- kan regels met betrekking tot beveiliging van gegevens en systemen en milieuvoorschriften toepassen
- heeft kennis van het gebruiken en aansluiten van (ICT) hulpmiddelen voor vergaderingen/bijeenkomsten
- kan werken met gangbare softwarepakketten t.b.v. tekstverwerking, spreadsheet, gegevensverwerking, presentatie, e-mail, agendabeheer, internet, intranet, informatieverzameling en documentmanagement

Voor Office assistant geldt aanvullend:

N.v.t.

## B1-K2-W1: Beheert de agenda

### Omschrijving

De office assistant beheert de agenda van de leidinggevende(n) en de eigen agenda. De office assistant regelt en noteert afspraken van en voor de leidinggevende(n), van zowel interne als externe werkrelaties. Hij/zij synchroniseert de agenda's, stemt agenda's onderling af, bewaakt de afspraken en verzet ze indien nodig. De office assistant herinnert de leidinggevende(n) proactief aan de to-do's. Hij/zij bereidt afspraken voor en zorgt ook voor de opvolging ervan.

### Resultaat

De agenda wordt dusdanig beheerd door de office assistant dat de leidinggevende(n) goed en tijdig is geïnformeerd over het doel, de plaats, de datum en tijdstip van de afspraak en de te treffen voorbereidende werkzaamheden, waardoor de afspraak agendatechnisch volgens plan verloopt.

### Gedrag

- Overlegt tijdig en regelmatig voor afstemming bij het beheer van de agenda, overlegt tijdig met de houders/beheerders van agenda's van relaties en toont flexibiliteit maar ook vasthoudendheid bij het muteren en maken van nieuwe afspraken.
- Prioriteert, plant en regelt de werkzaamheden op juiste wijze, houdt het verloop van de werkzaamheden in de gaten en stelt waar nodig bij.
- Werkt vlot en accuraat en maakt efficiënt gebruik van digitale apparatuur en overige hulpmiddelen.
- Informeert actief naar instructies en aanwijzingen en houdt zich aan de voorgeschreven procedures.
- Blijft productief werken, heeft inzicht in het belang van de afspraken, levert stabiele prestaties in stressvolle omstandigheden en houdt zich aan de afspraken in de planning en de prioriteitstelling.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Relaties bouwen en netwerken, Vakdeskundigheid toepassen, Plannen en organiseren, Instructies en procedures opvolgen, Met druk en tegenslag omgaan, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten

## B1-K2-W2: Organiseert bijeenkomsten

### Omschrijving

De office assistant informeert proactief naar de doelstelling van een bijeenkomst (kleinschalige bijeenkomsten zoals vergaderingen, jubilea, open dagen, trainingen, etc.). Bij de organisatie van een bijeenkomst hanteert hij/zij een planning/draaiboek of checklist. Hij/zij selecteert een interne of een externe accommodatie en inventariseert het totaal aantal genodigden en of er speciale vereisten zijn met betrekking tot de bijeenkomst (bijv. mogelijkheden van vervoer ernaar toe). De office assistant informeert naar de kosten van de accommodatie, mogelijkheden voor zaalopstelling, de catering en elektronische voorzieningen etc. Hij/zij neemt het initiatief voor overleg met de leidinggevende(n) over de locatie en reserveert deze (eventueel in een zaalreserveringssysteem) of volgt een procedure hiervoor. Hij/zij voert de gegevens in of laat de gegevens invoeren en bevestigt de reservering. Hij/zij stelt een conceptagenda (incl. de te besteden tijd per onderwerp) op en bespreekt het met de leidinggevende en verstuurt de uitnodiging met daarin alle informatie over de bijeenkomst. Kort voor aanvang van de bijeenkomst checkt de office assistant of alles in orde is.

### Resultaat

De benodigde locatie en faciliteiten zijn gereserveerd op de geplande datum en de deelnemers zijn goed en tijdig geïnformeerd over het doel, de plaats, de datum en tijdstip van de bijeenkomst en op het juiste tijdstip voorzien van de benodigde informatie.

### Gedrag

- Neemt initiatief voor tijdig en regelmatig overleg voor afstemming over de uit te voeren taken en de informatievoorziening aan genodigden en indien nodig met de betrokken organisaties/relaties.
- Toont flexibiliteit maar ook vasthoudendheid en verzorgt proactief de informatievoorziening aan genodigden en medewerkers van de eigen organisatie.
- Prioriteert, plant en regelt de werkzaamheden aan de hand van een planning/draaiboek of checklist, houdt het verloop van de werkzaamheden in de gaten en stelt waar nodig bij.
- Gaat verantwoordelijk om met de middelen van de organisatie, neemt binnen de bevoegdheden tijdig beslissingen, handelt kostenbewust qua budget en zoekt naar de juiste prijs-kwaliteit-verhouding.
- Stelt vooraf of tijdens de bijeenkomst de leidinggevende voldoende op de hoogte over zaken van organisatorische,

## B1-K2-W2: Organiseert bijeenkomsten

logistieke of communicatieve aard.

- Werkt vlot en accuraat, levert stabiele prestaties in stressvolle omstandigheden en maakt efficiënt gebruik van haar of zijn netwerk, de (digitale) apparatuur en overige hulpmiddelen.
- Informeert actief naar instructies en aanwijzingen en houdt zich aan de voorgeschreven procedures.
- Neemt op goede gronden, op eigen initiatief, binnen de bevoegdheden, tijdig beslissingen over zaken die zich voordoen (bijv. bij een dreigende overschrijding van het budget).
- Stelt zich dienstverlenend op komt afspraken na en toont betrokkenheid bij de organisatie/relaties.

De onderliggende competenties zijn: Beslissen en activiteiten initiëren, Samenwerken en overleggen, Presenteren, Formuleren en rapporteren, Vakdeskundigheid toepassen, Plannen en organiseren, Instructies en procedures opvolgen, Met druk en tegenslag omgaan, Bedrijfsmatig handelen

## B1-K2-W3: Maakt verslag en handelt vergaderzaken af

### Omschrijving

De office assistant gaat van te voren na of een uitgebreid of beknopt verslag nodig is of kan worden volstaan met een actie-/ besluitenlijst. Hij/zij leest ter voorbereiding op de vergadering de stukken door. Tijdens de vergadering maakt hij/zij aantekeningen of notuleert ze m.b.v. een laptop en/of opnameapparatuur. Na de vergadering maakt de office assistant op basis van de aantekeningen een uitgebreid of beknopt verslag of een actie-/besluitenlijst. Voor de afhandeling zorgt hij/zij ervoor dat de documenten worden gearchiveerd en de stukken en bijlagen tijdig aan de juiste personen worden gestuurd.

### Resultaat

Het verslag is inhoudelijk correct en geeft de essentie weer van het besprokene en/of de besluiten en is opgemaakt volgens de huisstijl, documenten zijn gearchiveerd en stukken en bijlagen zijn tijdig verzonden.

### Gedrag

- Hanteert de correcte spelling en grammatica en het correcte idioom, structureert de informatie en maakt onderscheid tussen hoofd- en bijzaken, formuleert vlot en bondig, ook in een moderne vreemde taal, rekening houdend met de doelgroep.
- Prioriteert, plant en regelt de werkzaamheden bij het maken van een verslag en het afhandelen van vergaderzaken die voortkomen uit de bijeenkomst, houdt het verloop van de werkzaamheden in de gaten en stelt waar nodig bij.
- Werkt vlot en accuraat en maakt efficiënt gebruik van (digitale) apparatuur, moderne applicaties en overige hulpmiddelen.
- Informeert actief naar instructies en aanwijzingen en houdt zich aan de voorgeschreven procedures.
- Toont zich betrouwbaar en is discreet in het omgaan met informatie van vertrouwelijke en/of gevoelige aard.
- Blijft productief werken, levert stabiele prestaties in stressvolle omstandigheden en houdt zich aan de afspraken in de planning en de prioriteitstelling.

De onderliggende competenties zijn: Ethisch en integer handelen, Formuleren en rapporteren, Vakdeskundigheid toepassen, Plannen en organiseren, Instructies en procedures opvolgen, Met druk en tegenslag omgaan

## B1-K2-W4: Ontvangt bezoekers

### Omschrijving

De office assistant ontvangt bezoekers/relaties uit binnen- en buitenland, informeert in voorkomende gevallen naar het doel van het bezoek en voorziet hen van informatie. De bezoekers worden ingeschreven en de office assistant verwijst of begeleidt de bezoekers naar de gewenste locatie en/of juiste persoon/personen.

### Resultaat

Bezoekers/relaties zijn correct en klantvriendelijk ontvangen, voldoende geïnformeerd en doorverwezen naar de juiste plaats en/of persoon.

#### B1-K2-W4: Ontvangt bezoekers

##### Gedrag

- Luistert goed naar de bezoekers of relaties en naar het doel van hun bezoek, legt zaken m.b.t. het af te leggen bezoek en/of route naar de locatie duidelijk uit, communiceert onderhoudend over alledaagse onderwerpen (weer, verkeer) ook in een moderne vreemde taal.
- Stelt zich dienstverlenend op, lost knelpunten snel op, komt afspraken na en toont betrokkenheid bij de bezoeker(s)/relatie(s).
- Volgt instructies en aanwijzingen op en houdt zich aan de voorgeschreven procedures.
- Toont zich betrouwbaar en is discreet in het omgaan met informatie van vertrouwelijke en/of gevoelige aard.
- Blijft productief werken, levert stabiele prestaties in stressvolle omstandigheden en houdt zich aan de afspraken in de planning en de prioriteitstelling.

De onderliggende competenties zijn: Aandacht en begrip tonen, Ethisch en integer handelen, Relaties bouwen en netwerken, Presenteren, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Instructies en procedures opvolgen, Met druk en tegenslag omgaan

#### B1-K2-W5: Handelt facturen en declaraties af

##### Omschrijving

De office assistant verzamelt en ordent financiële gegevens (onkostendeclaraties van medewerkers, (reis)declaraties, kilometervergoedingen, offertes, nota's, facturen) en verwerkt ze in een administratief systeem ter voorbereiding op de verwerking ervan door de financiële administratie.

##### Resultaat

Facturen en declaraties zijn volgens voorschriften en procedures voorbereid ter verdere verwerking op de financiële administratie.

##### Gedrag

- Gaat zorgvuldig en verantwoordelijk om met financiële gegevens van relaties en de eigen organisatie.
- Informeert actief naar instructies en aanwijzingen en houdt zich aan de voorgeschreven procedures.
- Toont zich betrouwbaar en is discreet in het omgaan met informatie van vertrouwelijke en/of gevoelige aard.

De onderliggende competenties zijn: Ethisch en integer handelen, Instructies en procedures opvolgen, Bedrijfsmatig handelen

## 2. Generieke onderdelen

Elke kwalificatie kent - naast (beroepsgerichte) specifieke kwalificatie-eisen - ook generieke kwalificatie-eisen.

### **Nederlandse taal**

Het generieke examenonderdeel Nederlandse taal maakt deel uit van elke kwalificatie in dit kwalificatiedossier. De referentieniveaus en de kwalificatie-eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in bijlage 1 bij het Besluit referentieniveau Nederlandse taal en rekenen. Deze bijlage is te vinden op <https://wetten.overheid.nl/BWBR0027879> en vormt integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

### **Rekenen**

Het generieke examenonderdeel rekenen maakt deel uit van elke kwalificatie in dit kwalificatiedossier. De referentieniveaus en de kwalificatie-eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in de bijlagen 2 en 3 bij het Besluit referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen. Deze bijlage is te vinden op <https://wetten.overheid.nl/BWBR0027879> en vormt integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

### **Loopbaan en burgerschap**

Het generieke examenonderdeel loopbaan en burgerschap maakt deel uit van elke kwalificatie in dit kwalificatiedossier. De kwalificatie-eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in bijlage 1 bij het Examen- en kwalificatiebesluit beroepsopleidingen WEB. Deze bijlage is te vinden op <https://wetten.overheid.nl/BWBR0027963> en vormt integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

### **Engels (alleen voor niveau 4)**

Het generieke examenonderdeel Engels maakt deel uit van elke kwalificatie op mbo-niveau 4 in dit kwalificatiedossier. De referentieniveaus en de kwalificatie-eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in bijlage 2 bij het Examen- en kwalificatiebesluit beroepsopleidingen WEB. Deze bijlage is te vinden op <https://wetten.overheid.nl/BWBR0027963> en vormt integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

# Profieldeel

## P1 Office assistant

### Mbo-niveau

3

### Typering van het beroep

De office assistant kan werkzaam zijn binnen elke organisatie met een secretariaat of een afdeling van overheids-, profit- en non-profitorganisaties. Ook de grootte van de organisatie kan variëren van een kleine organisatie waar de office assistant (assisterende) office taken combineert met andere (assisterende) taken tot een grote organisatie waar hij/zij op een (groot) secretariaat werkt. De werkzaamheden spelen zich af op afdelingsniveau en zijn vaak primair intern gericht. Binnen de afdeling stelt de office assistant zich collegiaal en proactief op. Hoewel de office assistant met enige regelmaat externe contacten heeft, is er doorgaans sprake van een backoffice functie. De office assistant werkt meer vanuit concepten, instructies en/of eigen aantekeningen. Hij/zij gaat zorgvuldig om met gegevens en draagt zorg voor een goede dossiervorming. Het werken op een secretariaat/afdeling voor verschillende opdrachtgevers kan in geval van naderende deadlines spanningen veroorzaken. De office assistant moet daarom goed kunnen plannen en organiseren en stressbestendig en flexibel zijn. De beslissingsbevoegdheid van de office assistant is in het algemeen (redelijk) beperkt. De regiefunctie is voorbehouden aan hoger opgeleide beroepsbeoefenaren.

### Beroepsvereisten

Nee