

Profiel van kwalificatiedossier:

# **Secretariële beroepen**

## **Crebonr. 23069**

» **Secretaresse (Crebonr. 25152)**

Geldig vanaf

**01-08-2015**

Opleidingsdomein

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

Penvoerder: Sectorkamer zakelijke dienstverlening en veiligheid  
Gevalideerd door: Sectorkamer zakelijke dienstverlening en veiligheid  
Op: 19-11-2015

## 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	10
<b>B1-K2: Voert taken rondom planning en organisatie uit</b>	11
B1-K2-W1: Beheert de agenda	11
B1-K2-W2: Organiseert bijeenkomsten	12
B1-K2-W3: Maakt verslag en handelt vergaderzaken af	13
B1-K2-W4: Ontvangt bezoekers	14
B1-K2-W5: Regelt reizen en accommodaties	14
B1-K2-W6: Handelt facturen en declaraties af	15
<b>2. Generieke onderdelen</b>	16
<b>Profieldeel</b>	17
<b>P1: Secretaresse</b>	17

# 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 (EQF-niveau)	Beroepsvereisten	Typering van de kwalificatie
P1 Secretaresse	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	Regelt reizen en accommodaties
	B1-K2-W6	Handelt facturen en declaraties af

## Profieldeel

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

P1	Secretaresse
Geen extra kerntaken en werkprocessen	

P2 Managementassistent/directiesecretaresse			
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>
Secretaresses 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 secretariële taken sterk variëren. De werkrelatie is gebaseerd op vertrouwen. De secretaresse stelt zich dan ook zakelijk en professioneel op. Secretariële ondersteuners moeten in staat zijn hun eigen werkzaamheden te plannen en te organiseren. Het is belangrijk dat zij weet en begrijpt in welke context haar organisatie opereert. Zij moet inzicht hebben in bedrijfsprocessen en projectmatig kunnen denken en handelen. Het werken op organisatieniveau voor directie en/of management impliceert dat zij zich moet houden aan neutraliteit en absolute geheimhoudingsplicht. Zij is zich te allen tijde bewust van de vertrouwelijkheid van de informatie waarmee zij omgaat. Ze moet procedureel kunnen denken, de samenhang tussen activiteiten bewaken, efficiënt werken, organisatorische en communicatieve vaardigheden hebben, logisch kunnen nadenken, gevoel hebben voor de moderne vreemde taal en de Nederlandse taal, de cultuur specifieke zaken weten en nauwkeurig en geconcentreerd kunnen werken. Tevens dient zij bij werkzaamheden die zich tegelijkertijd aandienen, haar concentratie en nauwkeurigheid te behouden, prioriteiten te stellen, overzicht te bewaren en ordelijk te zijn. Veranderingen in organisaties volgen elkaar (steeds) snel(ler) op; de secretaresse maakt zich snel nieuwe vaardigheden eigen met betrekking tot bijvoorbeeld ICT, social media.
<b>Resultaat van de beroepengroep</b>
De secretaresse 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 naar tevredenheid uitgevoerd.

B1-K1: Voert taken rondom informatiemanagement uit
<b>Complexiteit</b>
Het beroep van secretaresse wordt gekenmerkt door een grote variatie in en onvoorspelbaarheid van taken op afdelingsniveau. De secretaresse houdt zich veelal bezig met redelijk complexe, (on)gestructureerde taken met betrekking tot werkzaamheden op de afdeling. 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. De secretaresse moet om kunnen gaan met onverwachte situaties en handelen conform haar bevoegdheden. De secretaresse wordt in veel gevallen aangesproken door haar leidinggevende, (interne) klanten, terwijl zij haar werkzaamheden op tijd, conform afgesproken procedures moet afronden. Het werk vraagt om kennis van en vaardigheid in een moderne vreemde taal. Zij dient zich de werking en eigenschappen van processen, producten, materialen, middelen en begrippen snel eigen te kunnen maken om haar kennisniveau op peil te houden. Voor het uitoefenen van haar functie heeft zij brede kennis en vaardigheden nodig op het gebied van informatiemanagement.
Voor Secretaresse geldt aanvullend: N.v.t.
<b>Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid</b>
De taken van de secretaresse verschuiven van uitvoerend naar faciliterend waarbij zij verantwoordelijk is voor een goed verloop van de taken en werkzaamheden om concrete verbeteringen te kunnen doorvoeren. Ze werkt zelfstandig dan wel in teamverband bij het uitvoeren van haar schriftelijke en mondelinge taken en is verantwoordelijk voor haar eigen werk, maar neemt ook werkzaamheden over van andere collega-secretaresses op een secretariaat en levert een belangrijke bijdrage aan de kwaliteit van het werk van anderen.
Voor Secretaresse geldt aanvullend: N.v.t.

## B1-K1: Voert taken rondom informatiemanagement uit

### Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- kan brede kennis van de zakelijke (e-mail) etiquette toepassen
- 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

### Kennis van persoonsgegevens

- heeft kennis van basisprincipes van wettelijke regels m.b.t. bescherming persoonsgegevens

### 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 in de 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 in de 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 Secretaresse geldt aanvullend:

N.v.t.

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

### Omschrijving

De secretaresse verwerkt, behandelt en bewaakt de e-mails/post. Ze verkrijgt inzicht in de inhoud en het belang van de ontvangen documenten zodat kan worden ingeschat wie de e-mails/post kan afhandelen. Ze distribueert documenten naar de belanghebbenden. De secretaresse zorgt voor een reactie op de ontvangen e-mails/post. Ze verwerkt teksten op basis van concepten, instructies of eigen aantekeningen. Zij 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 ze de voortgang en afhandeling van de correspondentie zoals mailings, brieven, offertes, begeleidend schrijven, e-mails en vakbladen etc. Ze 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.

Documenten zijn voorzien van de juiste informatie en bijlage(n) en op de juiste wijze verzonden of voor verzending gereed gemaakt.

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

### Gedrag

1. Rubriceert de verzamelde informatie op efficiënte wijze, selecteert de juiste gegevens, verifieert zonodig de opdracht en controleert de gegevens nauwkeurig.
2. Hanteert de correcte spelling en grammatica en het correcte idioom, formuleert vlot en bondig ook in de moderne vreemde taal.
3. Prioriteert, plant en regelt de werkzaamheden op juiste wijze en stelt waar nodig bij.
4. Overlegt tijdig en regelmatig met de leidinggevende(n)/collega's over de uit te voeren werkzaamheden, koppelt tijdig terug en informeert betrokkenen proactief.
5. Werkt vlot en accuraat en is bedreven in het gebruik van benodigde hard- en software.
6. Volgt instructies en aanwijzingen op en houdt zich aan de voorgeschreven procedures.
7. Toont zich betrouwbaar en is discreet in het omgaan met informatie van vertrouwelijke en/of gevoelige aard.
8. 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 secretaresse voert (telefoon)gesprekken, ze coördineert de informatiestromen van en naar de leidinggevende en voorziet de leidinggevende, indien nodig, van informatie over het te bespreken onderwerp. Ze beoordeelt de urgentie van verzoeken van in- en externe relaties/cliënten en ze bepaalt of en naar wie moet worden doorverwezen. Ze handelt zelf overige (telefoon)gesprekken af.

### Resultaat

De (telefoon)gesprekken zijn afgehandeld of aan de juiste persoon doorverbonden of doorgespeeld aan collega's of andere medewerkers

Indien nodig maakt zij correcte eenduidige telefoonnotities.

### Gedrag

1. Neemt juiste beslissingen over wie welke (telefoon)gesprekken moet afhandelen ook in de moderne vreemde taal.
2. Luistert goed naar de gesprekspartners, geeft hen de ruimte om standpunten naar voren te brengen en toont belangstelling voor hun opvattingen.
3. Stelt zich dienstverlenend op, komt afspraken na en toont betrokkenheid bij de organisaties/relaties uit het eigen netwerk en dat van de leidinggevende(n).
4. 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 secretaresse investeert actief in het opbouwen van goede werk-/klantrelaties. Ze onderhoudt contact met het relatienetwerk van de leidinggevende(n) en actualiseert de gegevens door deze tijdig te muteren. Ze 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

1. Controleert informatie kritisch op volledigheid, actualiteit en relevantie, combineert deze en zorgt ervoor dat in voorkomende gevallen wederdiensten worden verleend.
2. 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.
3. Stelt zich dienstverlenend op, komt afspraken na en toont betrokkenheid bij de organisaties/relaties uit het eigen netwerk en dat van de leidinggevende(n).
4. Werkt vlot en accuraat en maakt efficiënt gebruik van benodigde hard- en software en overige hulpmiddelen.
5. Volgt instructies en aanwijzingen op 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 secretaresse verwerkt en registreert gegevens in een systeem voor gegevensbeheer. Ze registreert verlofaanvragen, verzorgt de aan- en afwezigheidsadministratie en de ziek- en herstelmeldingen. Ze 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.

De rapportages zijn overzichtelijk en actueel.

#### Gedrag

1. Controleert informatie ten behoeve van rapporten en/of overzichten kritisch op juistheid, volledigheid, actualiteit en relevantie.
2. Volgt instructies en aanwijzingen op en houdt zich aan de voorgeschreven procedures.
3. 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 secretaresse onderhoudt en actualiseert het (digitale)archief (scant, kopieert, selecteert, codeert, ordent en archiveert).

### Resultaat

De (digitale) dossiers zijn volledig, actueel, toegankelijk, traceerbaar, overzichtelijk en voldoen aan de gestelde eisen van het totale (digitale) archief.

De vertrouwelijkheid en geheimhouding zijn gewaarborgd door gegevens zorgvuldig te behandelen.

### Gedrag

1. Maakt effectief en efficiënt gebruik van het (digitale) registratie- en/of archiefsysteem, de benodigde apparatuur en overige hulpmiddelen.
2. Volgt instructies en aanwijzingen op en houdt zich aan de voorgeschreven procedures.
3. 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 secretaresse 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. Zij bezit specialistische kennis van materialen, middelen en processen om in de context van het werkgebied met behulp van de e-skills en social media haar taken probleemloos te kunnen uitoefenen.

Voor Secretaresse geldt aanvullend:

N.v.t.

### Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De taken van de secretaresse verschuiven van uitvoerend naar faciliterend waarbij zij verantwoordelijk is voor een goed verloop van de taken en werkzaamheden om concrete verbeteringen te kunnen doorvoeren. Ze werkt zelfstandig danwel in teamverband bij het uitvoeren van haar taken en is verantwoordelijk voor haar eigen werk, maar neemt ook werkzaamheden over van andere collega-secretaresses op een secretariaat en levert een belangrijke bijdrage aan de kwaliteit van het werk van anderen.

Voor Secretaresse 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 opstellen
- 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/reizen
- kan de principes voor timemanagement toepassen bij het stellen van prioriteiten, tijds- en werkdruk
- kan huisstijlen toepassen

#### Communicatie

- kan kennis van en vaardigheden in gespreks- en onderhandelings technieken toepassen bij het voeren van zakelijke gesprekken in de 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 in de 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 Secretaresse geldt aanvullend:

N.v.t.

## B1-K2-W1: Beheert de agenda

### Omschrijving

De secretaresse regelt en noteert afspraken van en voor de leidinggevende(n), van zowel interne als externe werkrelaties. Ze synchroniseert de agenda's, stemt agenda's onderling af, bewaakt de afspraken en verzet ze indien

## B1-K2-W1: Beheert de agenda

nodig. Ze herinnert de leidinggevende(n) op gezette tijden aan de to-do's. Ze bereidt afspraken voor en zorgt ook voor de opvolging ervan. Ze beheert de agenda van de leidinggevende(n) en haar eigen agenda.

### Resultaat

De agenda wordt dusdanig beheerd door de secretaresse 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

1. 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.
2. Prioriteert, plant en regelt de werkzaamheden op juiste wijze, houdt het verloop van de werkzaamheden in de gaten en stelt waar nodig bij.
3. Werkt vlot en accuraat en maakt efficiënt gebruik van (digitale) apparatuur en overige hulpmiddelen.
4. Volgt instructies en aanwijzingen op en houdt zich aan de voorgeschreven procedures.
5. 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 secretaresse informeert naar de doelstelling van de bijeenkomst (kleinschalige bijeenkomsten zoals vergaderingen, jubilea, open dagen, trainingen etc.). Bij de organisatie van een bijeenkomst hanteert ze een planning/draaiboek of checklist. Ze selecteert een interne of een externe locatie, het totaal aantal genodigden en of er speciale vereisten zijn met betrekking tot deze bijeenkomst. Ze informeert naar de kosten van de zaal, mogelijkheden voor zaalopstelling, de catering en elektronische voorzieningen etc. Ze overlegt met de leidinggevende(n) over de locatie en reserveert deze eventueel in een zaalreserveringssysteem of volgt een procedure hiervoor. Ze voert de gegevens in of laat de gegevens invoeren en bevestigt de reservering. In overleg bespreekt ze de voorgestelde agenda, de te besteden tijd per onderwerp en verstuurt de uitnodiging met daarin alle informatie over de bijeenkomst. Ze verzendt indien mogelijk een (digitale) versie van het voorbereide dossier, zodat deelnemers zich kunnen voorbereiden. Kort voor aanvang van de bijeenkomst checkt ze of alles in orde is.

### Resultaat

De benodigde locatie en faciliteiten zijn gereserveerd op de geplande datum.

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, waardoor de bijeenkomst (technisch) volgens plan verloopt.

### Gedrag

1. Overlegt tijdig en regelmatig voor afstemming over de uit te voeren taken en de informatievoorziening aan genodigden en indien nodig met de betrokken organisaties/relaties.
2. Toont flexibiliteit maar ook vasthoudendheid en verzorgt proactief de informatievoorziening aan genodigden en medewerkers van de eigen organisatie.
3. 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.

## B1-K2-W2: Organiseert bijeenkomsten

4. Gaat verantwoordelijk om met de middelen van de organisatie, neemt binnen haar bevoegdheden tijdig beslissingen, handelt kostenbewust qua budget en zoekt naar de juiste prijs-kwaliteit-verhouding.
5. Stelt vooraf of tijdens de bijeenkomst de leidinggevende voldoende op de hoogte over zaken van organisatorische, logistieke of communicatieve aard.
6. Werkt vlot en accuraat levert stabiele prestaties in stressvolle omstandigheden en maakt efficiënt gebruik van haar netwerk, de (digitale) apparatuur en overige hulpmiddelen.
7. Volgt instructies en aanwijzingen op en houdt zich aan de voorgeschreven procedures.

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 secretaresse gaat van te voren na of een uitgebreid of beknopt verslag nodig is of kan worden volstaan met een actie-/ besluitenlijst. Ze leest ter voorbereiding op de vergadering de stukken door. Tijdens de vergadering maakt ze aantekeningen of notuleert ze m.b.v. een laptop en/of opnameapparatuur. Na de vergadering maakt ze op basis van de aantekeningen een uitgebreid of beknopt verslag of een actie-/besluitenlijst. Voor de afhandeling zorgt ze 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.

### Gedrag

1. 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 de moderne vreemde taal rekening houdend met de doelgroep.
2. 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.
3. Werkt vlot en accuraat en maakt efficiënt gebruik van (digitale) apparatuur en overige hulpmiddelen.
4. Volgt instructies en aanwijzingen op en houdt zich aan de voorgeschreven procedures.
5. Toont zich betrouwbaar en is discreet in het omgaan met informatie van vertrouwelijke en/of gevoelige aard.
6. 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 secretaresse 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 secretaresse verwijst of begeleidt de bezoekers naar de gewenste locatie en/of juiste persoon/personen.

##### Resultaat

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

##### Gedrag

1. 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 de moderne vreemde taal.
2. Stelt zich dienstverlenend op, lost knelpunten snel op, komt afspraken na en toont betrokkenheid bij de bezoeker(s)/relatie(s).
3. Volgt instructies en aanwijzingen op en houdt zich aan de voorgeschreven procedures.
4. Toont zich betrouwbaar en is discreet in het omgaan met informatie van vertrouwelijke en/of gevoelige aard.
5. 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: Regelt reizen en accommodaties

##### Omschrijving

De secretaresse regelt binnen- en buitenlandse zakenreizen en hotelaccommodaties. Ze informeert naar de wensen voor de wijze van vervoer en verblijfsmogelijkheid en checkt de beschikbaarheid gebaseerd op deze wensen. Daarnaast regelt ze zonodig de kantoorbagage.

##### Resultaat

De meest geschikte reis- en verblijfsmogelijkheden zijn geregeld en voldoen aan de wensen, interesses en verwachtingen van de opdrachtgever.

##### Gedrag

1. Overlegt tijdig en regelmatig voor afstemming bij het regelen van reizen en accommodaties, overlegt hierover tijdig met de eigen collega's en indien nodig met de betrokken organisaties/relaties, toont flexibiliteit maar ook vasthoudendheid bij het reserveren van reizen en accommodaties.
2. Neemt op goede gronden en op eigen initiatief tijdig beslissingen rondom reserveringen/boekingen van reizen en accommodaties.
3. Gaat verantwoordelijk om met de middelen van de organisatie, handelt kostenbewust en zoekt naar de juiste prijs-kwaliteit-verhouding.
4. Stelt zich dienstverlenend op en lost knelpunten snel op.
5. Volgt instructies en aanwijzingen op en houdt zich aan de voorgeschreven procedures.
6. Blijft productief werken, levert stabiele prestaties in stressvolle omstandigheden en houdt zich aan de afspraken in de planning en de prioriteitstelling.

#### B1-K2-W5: Regelt reizen en accommodaties

De onderliggende competenties zijn: Beslissen en activiteiten initiëren, Samenwerken en overleggen, Plannen en organiseren, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Instructies en procedures opvolgen, Omgaan met verandering en aanpassen, Bedrijfsmatig handelen

#### B1-K2-W6: Handelt facturen en declaraties af

##### Omschrijving

De secretaresse 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

1. Gaat zorgvuldig en verantwoordelijk om met financiële gegevens van relaties en de eigen organisatie.
2. Volgt instructies en aanwijzingen op en houdt zich aan de voorgeschreven procedures.
3. 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 Secretaresse

### Mbo-niveau

3

### Typering van het beroep

De secretaresse 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 secretaresse (ondersteunende) secretariële taken combineert met andere (ondersteunende) taken tot een grote organisatie waar zij op een (groot) secretariaat werkt. De werkzaamheden spelen zich af op afdelingsniveau en zijn vaak primair intern gericht. Hoewel de secretaresse met enige regelmaat externe contacten heeft, is er doorgaans sprake van een backoffice functie. De secretaresse werkt meer vanuit concepten, instructies en/of eigen aantekeningen. Ze 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 secretaresse moet daarom goed kunnen plannen en stressbestendig zijn. De beslissingsbevoegdheid van de secretaresse is in het algemeen (redelijk) beperkt. De regiefunctie is voorbehouden aan hoger opgeleide beroepsbeoefenaren.

### Beroepsvereisten

Nee