



Landelijke Kwalificaties MBO

Administratief medewerker

Crebonummer: 90470

Sector:

Branche:

Cohort: Cohort 2009 - 2010

Inhoudsopgave

Inleiding	3
Deel A: Beeld van de beroepengroep	4
Deel B: De kwalificaties	6
1 Inleiding	6
2 Algemene informatie	6
2.1 Colofon	6
2.2 Formele vereisten	7
2.3 Typering Beroepengroep	8
2.4 Loopbaanperspectief	9
2.5 Trends en innovaties	10
3 Overzicht van het kwalificatiedossier	11
4 Beschrijving van de uitstromen	12
4.1 Secretarieel medewerker	13
4.2 Telefonist/receptionist	15
4.3 Bedrijfsadministratief medewerker	17
5 Beschrijving van de kerntaken	19
5.1 Kerntaak 1: Verricht ondersteunende secretariële werkzaamheden	19
5.2 Kerntaak 2: Verricht ondersteunende (financieel) administratieve werkzaamheden	21
6 Totaal overzicht proces-competentie-matrices	22
6.1 Proces-competentie-matrix Kerntaak 1: Verricht ondersteunende secretariële werkzaamheden	23
6.2 Proces-competentie-matrix Kerntaak 2: Verricht ondersteunende (financieel) administratieve werkzaamheden	25
Deel C: Uitwerking van de kwalificaties	26
1 Inleiding	26
2 Uitstromen	26
2.1 Secretarieel medewerker	27
2.2 Telefonist/receptionist	40
2.3 Bedrijfsadministratief medewerker	53
3 Certificeerbare eenheden	63
Deel D: Verantwoording	64
1 Inleiding	64
2 Proces- en inhoudsinformatie	65
2.1 Betrokkenen	65
2.2 Verwantschap	66
2.3 Vertaling beroepscompetentieprofielen in kwalificatiedossier	67
2.4 Discussiepunten	68
2.5 Wijzigingen ten opzichte van de voorgaande versie	69
3 Ontwikkel- en onderhoudsperspectief	70

Inleiding

Voor u ligt het kwalificatiedossier Administratief medewerker. Dit dossier bestaat uit een aantal onderdelen.

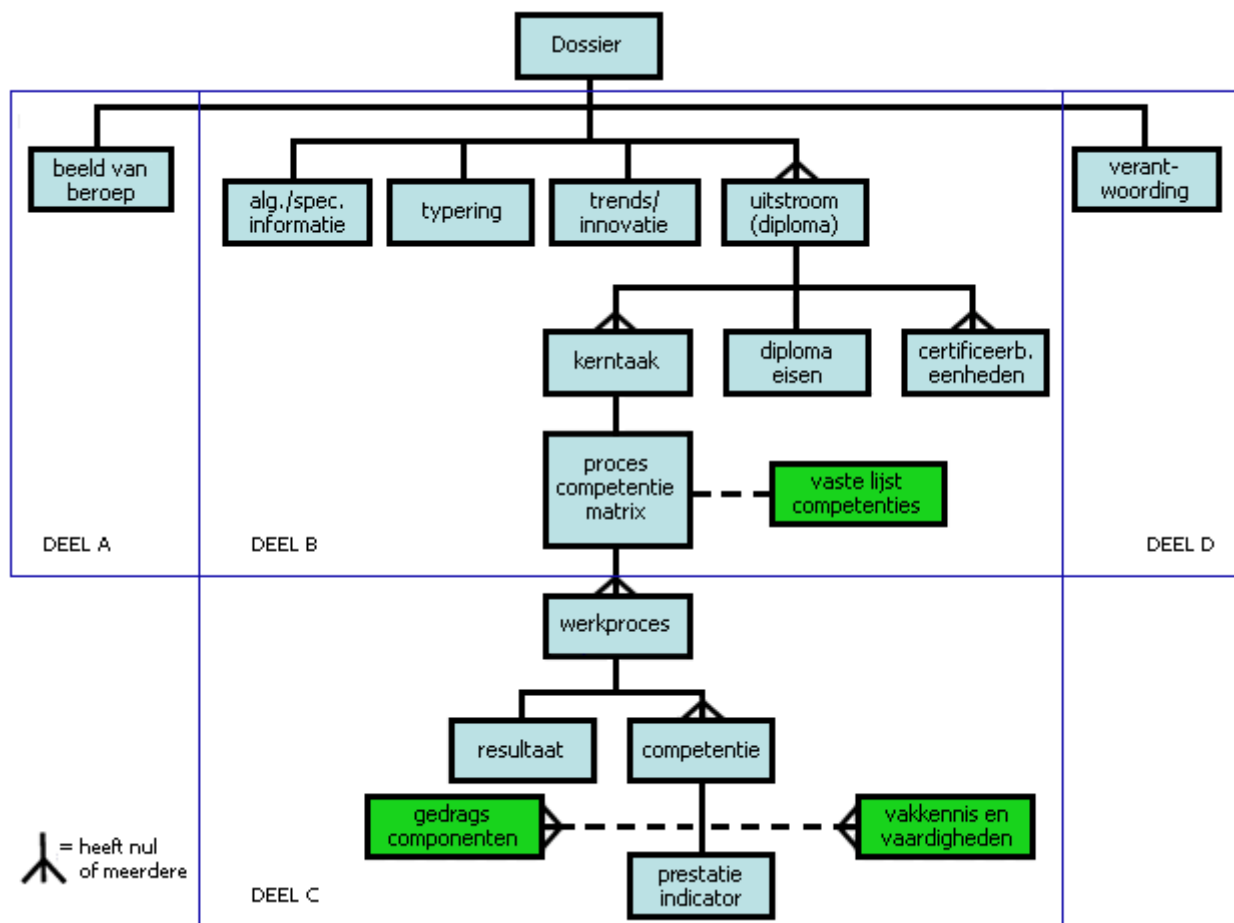
In deel A wordt voor alle geïnteresseerden een korte omschrijving gegeven van de beroepengroep en de taken die de beroepsbeoefenaar zoal uitvoert en de competenties die hij/zij daarbij nodig heeft.

In deel B, de kwalificaties, worden op hoofdlijnen de diploma-eisen beschreven. Deze eisen geven samen weer wat de gediplomeerde moet kunnen als hij/zij op de arbeidsmarkt start.

In deel C wordt een uitwerking gegeven aan hetgeen in deel B is gesteld. Deel C is zowel inhoudelijk als methodologisch aan deel B gekoppeld, er is een 1-1 relatie tussen respectievelijk de kerntaken, de proces-competentie-matrices en de daarin opgenomen werkprocessen, de certificeerbare eenheden met deze entiteiten in deel C.

In deel D wordt verantwoording afgelegd over de totstandkoming van dit kwalificatiedossier. Ook vindt u hier de verwijzingen naar het voor dit dossier relevante bronnenmateriaal.

Hieronder vindt u de grafische weergave van de relaties tussen de verschillende elementen van dit kwalificatiedossier.



Deel A: Beeld van de beroepengroep

Administratief medewerker

Wat doet een administratief medewerker?

Het werk bestaat uit twee kerntaken die uitgevoerd worden op niveau 2.

Kerntaak 1: Verricht ondersteunende secretariële werkzaamheden

De administratief medewerker handelt allerlei vormen van schriftelijke en mondelinge berichten af in het Nederlands of in een moderne vreemde taal zoals mailings, memo's, standaardbrieven, e-mails etc. in opdracht van een leidinggevende/opdrachtgever. Hij draagt mede zorg voor het actueel houden van het (elektronisch) archief en hij ondersteunt bij de postverwerking en bij de uitvoering van standaard mailings, zoals het verzendklaar maken en het frankeren. Hij neemt poststukken en andere goederen in ontvangst en zorgt hij voor verspreiding binnen de organisatie. De administratief medewerker signaleert een dreigend tekort aan kantoorbenodigdheden en meldt dit bij de verantwoordelijke persoon binnen de organisatie.

De administratief medewerker gebruikt een elektronische agenda voor het maken en eventueel wijzigen en annuleren van afspraken. Leidinggevend en/of opdrachtgevers dienen een vergaderverzoek in die door hem wordt opgenomen en zonodig wordt gewijzigd in het (elektronische) (zaal)reserveringssysteem of in de elektronische agenda.

Hij ontvangt bezoekers en wijst hen de weg in de organisatie conform regels en procedures van het bedrijf. Hij houdt de aan- en afwezigheidsregistratie bij.

Hij bedient de telefoon(centrale). Hij neemt berichten aan en verwerkt die in telefoonnotities voor de betreffende medewerkers. De administratief medewerker gebruikt de intercom en de alarmcentrale.

Kerntaak 2: Verricht ondersteunende (financieel) administratieve werkzaamheden

De administratief medewerker ordent boekingsstukken in opdracht van de leidinggevende. Het kan hierbij gaan om inkoopfacturen, bankafschriften e.d. Hij voert eenvoudige berekeningen uit en vergelijkt de te controleren boekingsstukken met de onderliggende documenten. Hij archiveert de relevante gegevens.

De administratief medewerker voert met grote nauwkeurigheid administratieve gegevens in in een geautomatiseerd systeem. Aan zijn leidinggevende overhandigt hij een door hem afgedrukt invoerverslag ter controle en flattering. Hij vult eenvoudige formulieren in, bijvoorbeeld ziekmeldingen, rappelformulieren, telefoonmemo's, pakbonnen en vrachtbrieven.

Waar werkt een administratief medewerker?

De administratief medewerker werkt in alle kantoorhoudende arbeidsorganisaties, onafhankelijk van de bedrijfstak of de bedrijfsdoelstelling.

Specifieke kenmerken van de uitstroom secretarieel medewerker

De secretarieel medewerker is werkzaam in arbeidsorganisaties waar sprake is van een kantooromgeving. De secretarieel medewerker houdt zich bezig met telefoonbeantwoording, agendabeheer, het opstellen van eenvoudige mededelingen, het invullen van eenvoudige formulieren, het ontvangen van bezoekers, de urenregistratie en het uitvoeren van kopieeropdrachten. Tevens ondersteunt hij bij de postverwerking en het actueel houden van het archief.

Specifieke kenmerken van de uitstroom telefonist/receptionist

Telefonisten/receptionisten zijn werkzaam in diverse arbeidsorganisaties. De belangrijkste taken zijn het ontvangen van bezoekers en het in ontvangst nemen van poststukken en goederen, het verwerken van het telefoonverkeer en het uitvoeren van diverse administratieve werkzaamheden, zoals het in- en uitschrijven van bezoekers en het bijhouden van (zaal)reserveringen bijvoorbeeld met behulp van een (digitale) agenda. De telefonist/receptionist is het visitekaartje van het bedrijf, zowel aan de balie als aan de telefoon.

Specifieke kenmerken van de uitstroom bedrijfsadministratief medewerker

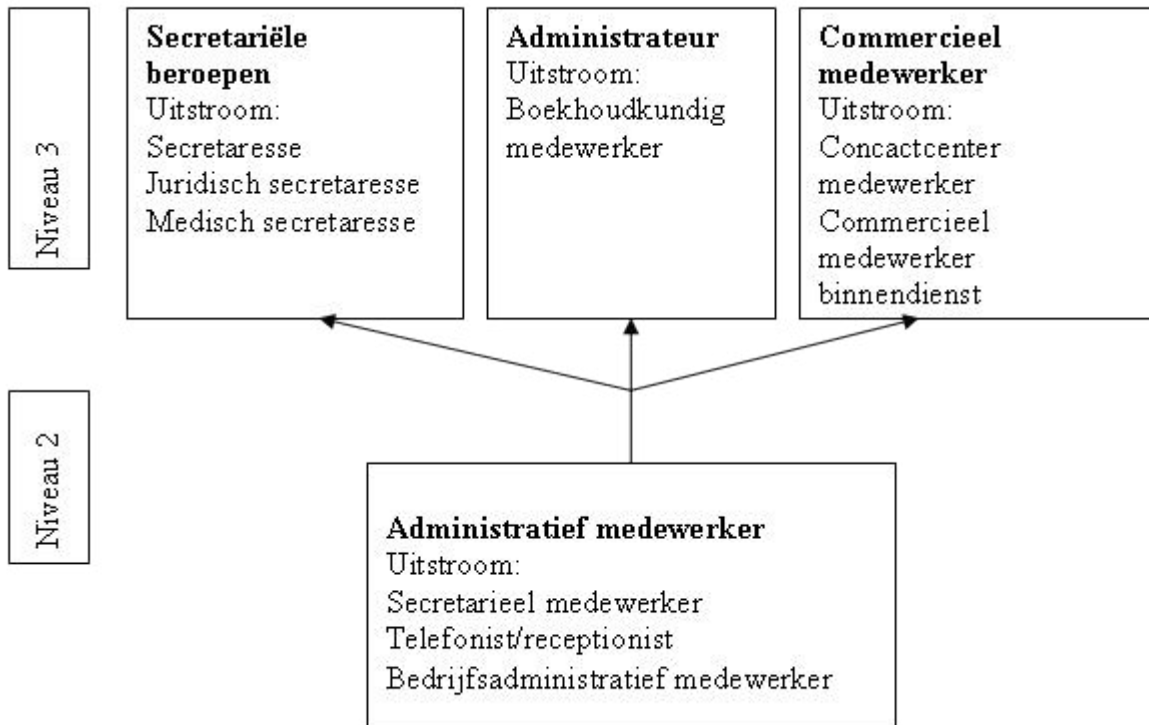
Bedrijfsadministratief medewerkers zijn werkzaam op de administratie van een bedrijf, of bij een administratiekantoor. De werkzaamheden zijn primair intern gericht. Hoewel ook de bedrijfsadministratief medewerker steeds meer contacten heeft, is er doorgaans sprake van een back office functie. Zijn werkzaamheden zijn veelal gericht op het bijwerken van dagboeken en subadministraties en de daarmee verbonden taken. Van de bedrijfsadministratief medewerker wordt verwacht dat hij gegevens invoert, waarbij enige boekhoudkundige kennis noodzakelijk is.

Wat moet een administratief medewerker kunnen?

Het belang van communicatieve vaardigheden neemt de laatste jaren sterk toe. Hieronder wordt niet alleen verstaan dat de administratief medewerker prettig communiceert met collega's, maar hij moet ook enige vergadervaardigheden hebben en het bedrijf kunnen vertegenwoordigen in eenvoudige contacten met klanten. Daarnaast worden secretariële kennis en vaardigheden door de arbeidsmarkt steeds meer op prijs gesteld en kunnen deze bij de bedrijfsadministratief medewerker niet worden gemist. Voor de administratief medewerker is het werken met computers en verschillende softwarepakketten zeer belangrijk voor een goede uitvoering van de werkzaamheden. Hij moet oog houden voor nieuwe ontwikkelingen op dit gebied en kansen benutten om zich bij te scholen in het computergebruik.

Kwalificaties in beeld

De administratief medewerker verhoudt zich als volgt tot andere, aansluitende kwalificaties:



Deel B: De kwalificaties

1. Inleiding

Voor u ligt Deel B van het kwalificatiedossier Administratief medewerker. In dit deel worden op hoofdlijnen de diploma-eisen beschreven voor:

- *Secretarieel medewerker*
- *Telefonist/receptionist*
- *Bedrijfsadministratief medewerker*

2. Algemene informatie

2.1 Colofon

Onder regie van	Kenniscentrum beroepsonderwijs bedrijfsleven ECABO
Ontwikkeld door	ECABO, afdeling Ontwikkeling en Innovatie in samenwerking met vertegenwoordigers van de branche en het middelbaar beroepsonderwijs
Verantwoording	Vastgesteld door: het bestuur van ECABO advies van de Paritaire commissie beroepsonderwijs bedrijfsleven ECABO Op: 16-12-2008 Te: Amersfoort

2.2 Formele vereisten

Diploma(s)	Secretarieel medewerker - 2 Telefonist/receptionist - 2 Bedrijfsadministratief medewerker - 2
In- en doorstroomrechten	Voor instroom- en doorstroomrechten worden de wettelijke bepalingen aangehouden zoals vermeld in: <ul style="list-style-type: none"> • de Doorstroomregeling VMBO-Beroepsonderwijs (ministerie van OCW, 2003) • WEB: Wet educatie en beroepsonderwijs (Staatsblad 501, 31 oktober 1995) • WHW: Wet op het hoger onderwijs en wetenschappelijk onderzoek, stb. 1992, 593)
Certificeerbare eenheden	
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Nee
Bron- en referentiedocumenten	<p>In dit kwalificatiedossier is gebruik gemaakt van het referentiedocument (Moderne) Vreemde talen en Nederlands.</p> <p>Tevens is in dit kwalificatiedossier gebruik gemaakt van het raamwerk Rekenen/Wiskunde mbo. Dit raamwerk is te vinden op www.fi.uu.nl/mbo/raamwerkrekenenwiskunde/welcome.xml</p> <p>Onlosmakelijk met dit kwalificatiedossier verbonden is het Brondocument Leren, Loopbaan en Burgerschap. De kwalificatie-eisen die in dit brondocument worden beschreven vormen samen met de diplomaverenisten in dit kwalificatiedossier de wettelijke basis voor het onderwijs. Het brondocument is te vinden op www.coördinatiepunt.nl</p> <p>De volgende beroepscompetentieprofielen vormen de basis voor dit dossier:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Secretarieel medewerker (15 december 2003) - Telefonist/receptionist (16 december 2003) - Bedrijfsadministratief medewerker (13 januari 2004)

2.3 Typering beroepengroep

Administratief medewerkers verrichten ondersteunende werkzaamheden in een secretariële of financieel administratieve omgeving. Zij voeren eenvoudige correspondentie, zijn betrokken bij het afhandelen van de post en voeren archiefwerkzaamheden uit. Telefonisch contact is er met bestaande en toekomstige relaties. De administratief medewerker maakt gebruik van de computer en randapparatuur. Werk is er voor hen in alle kantoorhoudende arbeidsorganisaties, onafhankelijk van de bedrijfstak of de bedrijfsdoelstelling.

De administratief medewerker werkt onder begeleiding en handelt in opdracht van zijn leidinggevende. De werkzaamheden zijn eenvoudig van aard en hebben vaak een repeterend karakter.

De administratief medewerker is klantgericht, nauwkeurig en integer.

2.4 Loopbaanperspectief

De administratief medewerker kan op basis van ervaring, sociaal-communicatieve kwaliteiten, opleidingen, organisatievermogen en baanwisselingen een positie verwerven met meer inhoud en meer verantwoordelijkheden. De opleiding administratief medewerker geeft toegang tot een verwante opleiding op niveau 3. Voor de secretariele medewerker is dat de opleiding secretaresse op niveau 3. Wanneer de secretariele medewerker gaat doorstromen naar de opleiding secretaresse, wordt geadviseerd alvast aandacht te besteden aan een tweede moderne vreemde taal. Binnen de uitstroom tot telefonist/receptionist zal extra aandacht moeten worden besteed aan correspondentie in de Nederlandse en in één of twee moderne vreemde talen voor leerlingen die willen doorstromen naar de opleiding tot secretaresse op niveau 3. Voor de telefonist/receptionist biedt ook de opleiding Contactcenter medewerker een goede aansluiting. De opleiding bedrijfsadministratief medewerker geeft toegang tot de opleiding Boekhoudkundig medewerker op niveau 3.

Het meeste perspectief heeft de administratief medewerker als hij zich opwerkt tot een hoger niveau. Dat kan binnen het bekostigd onderwijs, maar ook via cursussen in het particulier onderwijs. Voor de secretariële functies kan hierbij gedacht worden aan talencursussen en cursussen zakelijke correspondentie Nederlands. Voor de financieel administratieve functies kan hierbij gedacht worden aan opleidingen als basiskennis boekhouden en praktijkdiploma boekhouden.

2.5 Trends en innovaties

Hieronder worden enkele, voor de in dit kwalificatiedossier beschreven beroepen relevante ontwikkelingen beschreven. Het gaat hierbij om ontwikkelingen op de arbeidsmarkt en de beroepspraktijkvorming, ontwikkelingen in wetgeving en overheidsregulering en ontwikkelingen in de beroepsuitoefening zelf (b.v. technologische veranderingen of marktontwikkelingen in de sector). Deze ontwikkelingen worden beschreven om instellingen daarmee de mogelijkheid te bieden in de opleiding al rekening te houden met toekomstige veranderingen in de beroepsuitoefening.

Arbeidsmarkt en beroepspraktijkvorming	Landelijk gesproken is de arbeidsmarktsituatie voor de uitstroom telefonist/receptionist gunstig, en is deze voor de secretarieel medewerker en voor de bedrijfsadministratief medewerker wat minder gunstig. De beschikbaarheid van BPV-plaatsen heeft betrekking op zowel de kwantiteit als de kwaliteit. Sinds de invoering van de WEB zijn de activiteiten er vooral op gericht te zorgen voor voldoende BPV-plaatsen. Deze zijn opgenomen in het bedrijvenregister. Het bedrijvenregister is te raadplegen via www.ecabo.nl Volgens het laatste arbeidsmarktonderzoek, Monitor arbeidsmarkt en beroepsonderwijs 2006 - 2007 (ECABO) van 1 september 2006 zijn landelijk gezien in kwantitatieve zin de BPV-perspectieven matig. Door de invoering van competentiegericht onderwijs zal in kwalitatieve zin meer van de leerbedrijven verwacht worden. In de examenpraktijk zal de betrokkenheid van de leerbedrijven toenemen bij de beoordeling van de deelnemer. De komende jaren zal dan ook de kwaliteit centraal staan in de accreditatie en beoordeling van leerbedrijven.
Wetgeving en regelgeving	Door de voortdurende wijzigingen in de administratieve eisen, arbo-wetgeving en fiscale wetgeving veranderen percentages, normbedragen en procedures. Deze veranderingen brengen onzekerheid met zich mee. Wanneer de organisatie dat vereist, conformeert de administratief medewerker zich aan diverse branchecodes.
Ontwikkelingen in de beroepsuitoefening	Voor de administratief medewerker is het werken met computers en verschillende softwarepakketten steeds belangrijker geworden. Ook neemt het belang van communicatieve vaardigheden de laatste jaren toe. Hieronder wordt niet alleen verstaan dat de administratief medewerker prettig communiceert met collega's, maar ook dat hij enige vergadervaardigheden heeft en het bedrijf kan vertegenwoordigen in eenvoudige contacten met klanten. Daarnaast worden administratieve en secretariële kennis en vaardigheden door de markt nog steeds op prijs gesteld. Door de opmars van de computer en het internet en hun toepassingsmogelijkheden is het beroep ingrijpend veranderd. Dit proces is nog niet ten einde. Voor de uitstroom bedrijfsadministratief medewerker geldt zelfs dat de functie kan verdwijnen. Dat laatste is overigens op korte termijn niet te verwachten.

3. Overzicht van het kwalificatiedossier

Een kwalificatiedossier kan een of meerdere uitstromen bevatten. Met behulp van onderstaande matrix wordt, door te markeren welke kerntaken en werkprocessen de verschillende uitstromen gemeen hebben, duidelijk gemaakt waar de verwantschap tussen de verschillende uitstromen zich bevindt en waar uitstromen van elkaar verschillen.

Indien een dossier slechts 1 uitstroom bevat, wordt in deze matrix alleen het overzicht gegeven van de kerntaken en werkprocessen die bij deze uitstroom horen.

Legenda:

U1: Secretarieel medewerker

U2: Telefonist/receptionist

U3: Bedrijfsadministratief medewerker

Kerntaak	Werkproces	Uitstroom		
		U1	U2	U3
Kerntaak 1: Verricht ondersteunende secretariële werkzaamheden				
	1.1 Verzorgt correspondentie	x		
	1.2 Verzorgt ingaande en uitgaande post en neemt goederen in ontvangst	x	x	x
	1.3 Beheert een agenda en een reserveringssysteem	x	x	
	1.4 Ontvangt bezoekers	x	x	x
	1.5 Bedient telefoon(centrale), alarmcentrale en intercom en handelt telefoongesprekken af		x	
	1.6 Handelt telefoongesprekken af	x		
Kerntaak 2: Verricht ondersteunende (financieel) administratieve werkzaamheden				
	2.1 Ordent en controleert boekingsstukken			x
	2.2 Voert administratieve gegevens in in een geautomatiseerd systeem	x	x	x
	2.3 Vult eenvoudige formulieren in	x	x	x

4. Beschrijving van de uitstromen

In dit hoofdstuk worden de verschillende uitstromen van dit kwalificatiedossier nader omschreven.

De uitstromen welk deel uit maken van dit dossier zijn:

- *Secretarieel medewerker*
- *Telefonist/receptionist*
- *Bedrijfsadministratief medewerker*

4.1 Secretarieel medewerker

Algemene informatie

Context van de uitstroom	De secretarieel medewerker is werkzaam in arbeidsorganisaties (groot, klein, profit, non-profit) waar sprake is van een afdeling en een leidinggevende die behoefte hebben aan ondersteuning van een secretarieel medewerker.																																																										
Typerende beroepshouding	De secretarieel medewerker werkt nauwkeurig en koppelt regelmatig resultaten terug aan de leidinggevende. De secretarieel medewerker stelt zich dienstverlenend op en beschikt over sociale en communicatieve vaardigheden. De secretarieel medewerker is klantvriendelijk. Hij handelt in voorkomende situaties ethisch en integer.																																																										
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 2																																																										
Rol en verantwoordelijkheden	De secretarieel medewerker doet werkzaamheden die voornamelijk uitvoerend van aard zijn. In opdracht worden taken uitgevoerd, die teruggekoppeld moeten worden aan de leidinggevende. Hij werkt volgens bedrijfsregels, volgt instructies op en leeft procedures na. Hij moet zijn taak zo uitvoeren dat de organisatie als klantvriendelijk en efficiënt werkend wordt gepresenteerd.																																																										
Complexiteit	De secretarieel medewerker moet om kunnen gaan met verschillende relaties en werknemers op alle niveaus van de organisatie. De secretarieel medewerker is namelijk voor externe relaties vaak het aanspreekpunt binnen de organisatie. Hij zorgt voor correcte en tijdige verwerking van de te verzenden poststukken en houdt daarbij rekening met de kosten. De werkzaamheden zijn routinematig van aard en worden uitgevoerd volgens de geldende bedrijfsregels. In de uitvoering van de verschillende werkzaamheden moet hij prioriteiten kunnen stellen.																																																										
Wettelijke beroepsvereisten	Nee																																																										
Branche vereisten	Nee																																																										
Nederlands en (moderne) vreemde talen, rekenen en wiskunde	<p>Standaard is in onderstaande matrix uitgewerkt wat voor de startende beroepsbeoefenaar de eisen zijn voor de beheersing van het Nederlands.</p> <p>De (moderne) vreemde taal of talen zijn voor zover relevant voor de beroepsuitoefening uitgewerkt.</p> <p>De eisen voor rekenen en wiskunde zijn, voor zover relevant voor de beroepsuitoefening, uitgewerkt.</p> <p>Nederlands</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th><th>Luisteren</th><th>Lezen</th><th>Gesprekken voeren</th><th>Spreken</th><th>Schrijven</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>C2</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>C1</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>B2</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>B1</td><td>x</td><td>x</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>A2</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td></tr> <tr> <td>A1</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td></tr> </tbody> </table> <p>Moderne vreemde taal</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th><th>Luisteren</th><th>Lezen</th><th>Gesprekken voeren</th><th>Spreken</th><th>Schrijven</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>C2</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table>						Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven	C2						C1						B2						B1	x	x				A2	x	x	x	x	x	A1	x	x	x	x	x		Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven	C2					
	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven																																																						
C2																																																											
C1																																																											
B2																																																											
B1	x	x																																																									
A2	x	x	x	x	x																																																						
A1	x	x	x	x	x																																																						
	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven																																																						
C2																																																											

	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spoken	Schrijven
C1					
B2					
B1					
A2	x	x	x		x
A1	x	x	x	x	x
Rekenen en wiskunde					
	Getallen	Ruimte en vorm	Gegevens verwerking	Verbanden	
Z2					
Z1					
Y2					
Y1					
X2	x		x		
X1	x	x	x		x

4.2 Telefonist/receptionist

Algemene informatie

Context van de uitstroom	Telefonisten/receptionisten zijn werkzaam in arbeidsorganisaties (groot, klein, profit, non-profit) waar telefoongesprekken/bezoekers centraal worden opgevangen.																																																																																		
Typerende beroepshouding	De telefonist/receptionist is klantvriendelijk en representatief. Hij staat bezoekers vriendelijk te woord. Hij is in staat om mensen snel telefonisch door te verbinden en telefoonnotities te maken bij afwezigheid van een collega. Hij gaat correct om met vertrouwelijke gegevens en bedrijfsinformatie van collega's en klanten. De telefonist/receptionist gaat op integere wijze om met de aan hem toevertrouwde informatie.																																																																																		
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 2																																																																																		
Rol en verantwoordelijkheden	Het werk van de telefonist/receptionist is uitvoerend van aard. Hij werkt onder begeleiding van de opdrachtgever en binnen vast omschreven regels. Hij maakt gebruik van standaardprocedures.																																																																																		
Complexiteit	De telefonist/receptionist moet om kunnen gaan met verschillende relaties en werknemers op alle niveaus van de organisatie. Dit stelt eisen aan de algemene basiskennis en basisvaardigheden voor de uitoefening van het beroep.																																																																																		
Wettelijke beroepsvereisten	Nee																																																																																		
Branche vereisten	Nee																																																																																		
Nederlands en (moderne) vreemde talen, rekenen en wiskunde	<p>Standaard is in onderstaande matrix uitgewerkt wat voor de startende beroepsbeoefenaar de eisen zijn voor de beheersing van het Nederlands.</p> <p>De (moderne) vreemde taal of talen zijn voor zover relevant voor de beroepsuitoefening uitgewerkt.</p> <p>De eisen voor rekenen en wiskunde zijn, voor zover relevant voor de beroepsuitoefening, uitgewerkt.</p> <p>Nederlands</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th><th>Luisteren</th><th>Lezen</th><th>Gesprekken voeren</th><th>Spreken</th><th>Schrijven</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>C2</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>C1</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>B2</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>B1</td><td>x</td><td>x</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>A2</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td></tr> <tr> <td>A1</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td></tr> </tbody> </table> <p>Moderne vreemde taal</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th><th>Luisteren</th><th>Lezen</th><th>Gesprekken voeren</th><th>Spreken</th><th>Schrijven</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>C2</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>C1</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>B2</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>B1</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>A2</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table>						Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven	C2						C1						B2						B1	x	x				A2	x	x	x	x	x	A1	x	x	x	x	x		Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven	C2						C1						B2						B1						A2	x	x	x		
	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven																																																																														
C2																																																																																			
C1																																																																																			
B2																																																																																			
B1	x	x																																																																																	
A2	x	x	x	x	x																																																																														
A1	x	x	x	x	x																																																																														
	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven																																																																														
C2																																																																																			
C1																																																																																			
B2																																																																																			
B1																																																																																			
A2	x	x	x																																																																																

		Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spoken	Schrijven
	A1	x	x	x	x	x
Rekenen en wiskunde						
		Getallen	Ruimte en vorm	Gegevens verwerking	Verbanden	
	Z2					
	Z1					
	Y2					
	Y1					
	X2	x		x		
	X1	x	x	x	x	

4.3 Bedrijfsadministratief medewerker

Algemene informatie

Context van de uitstroom	De bedrijfsadministratief medewerker is werkzaam op de administratie van een bedrijf (middel, groot, klein, profit, non-profit) , of bij een administratiekantoor. De werkzaamheden zijn primair intern gericht. Hoewel de bedrijfsadministratief medewerker steeds meer contacten heeft, is er doorgaans sprake van een back office functie.																																																																																		
Typerende beroepshouding	De bedrijfsadministratief medewerker werkt nauwkeurig en behoudt zijn concentratie, ook als de werkomstandigheden minder gunstig zijn.																																																																																		
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 2																																																																																		
Rol en verantwoordelijkheden	Het werk van de bedrijfsadministratief medewerker is uitvoerend van aard. Hij werkt onder begeleiding van de opdrachtgever en binnen vast omschreven regels. Hij maakt gebruik van standaardprocedures.																																																																																		
Complexiteit	De bedrijfsadministratief medewerker verricht eenvoudige taken. Speciale aandacht is nodig voor de eenvoudige externe contactmomenten, waar correctheid wordt gevraagd van de bedrijfsadministratief medewerker.																																																																																		
Wettelijke beroepsvereisten	Nee																																																																																		
Branche vereisten	Nee																																																																																		
Nederlands en (moderne) vreemde talen, rekenen en wiskunde	<p>Standaard is in onderstaande matrix uitgewerkt wat voor de startende beroepsbeoefenaar de eisen zijn voor de beheersing van het Nederlands.</p> <p>De (moderne) vreemde taal of talen zijn voor zover relevant voor de beroepsuitoefening uitgewerkt.</p> <p>De eisen voor rekenen en wiskunde zijn, voor zover relevant voor de beroepsuitoefening, uitgewerkt.</p> <p>Nederlands</p> <table> <tr> <th></th><th>Luisteren</th><th>Lezen</th><th>Gesprekken voeren</th><th>Spoken</th><th>Schrijven</th></tr> <tr> <td>C2</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>C1</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>B2</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>B1</td><td>x</td><td>x</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>A2</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td></tr> <tr> <td>A1</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td></tr> </table> <p>Moderne vreemde taal</p> <table> <tr> <th></th><th>Luisteren</th><th>Lezen</th><th>Gesprekken voeren</th><th>Spoken</th><th>Schrijven</th></tr> <tr> <td>C2</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>C1</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>B2</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>B1</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>A2</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td></td><td></td></tr> </table>						Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spoken	Schrijven	C2						C1						B2						B1	x	x				A2	x	x	x	x	x	A1	x	x	x	x	x		Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spoken	Schrijven	C2						C1						B2						B1						A2	x	x	x		
	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spoken	Schrijven																																																																														
C2																																																																																			
C1																																																																																			
B2																																																																																			
B1	x	x																																																																																	
A2	x	x	x	x	x																																																																														
A1	x	x	x	x	x																																																																														
	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spoken	Schrijven																																																																														
C2																																																																																			
C1																																																																																			
B2																																																																																			
B1																																																																																			
A2	x	x	x																																																																																

		Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spoken	Schrijven
	A1	x	x	x	x	x
Rekenen en wiskunde						
		Getallen	Ruimte en vorm	Gegevens verwerking	Verbanden	
	Z2					
	Z1					
	Y2					
	Y1					
	X2	x		x		
	X1	x	x	x	x	

5. Beschrijving van de kerntaken

In dit hoofdstuk zijn de verschillende kerntaken in dit kwalificatiedossier beschreven.

5.1 Kerntaak 1: Verricht ondersteunende secretariële werkzaamheden

Kerntaak 1 Verricht ondersteunende secretariële werkzaamheden	Werkprocessen bij kerntaak 1	
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De administratief medewerker verzamelt gegevens, al dan niet met hulp van de opdrachtgever en verwerkt deze tot een concept begeleidend schrijven, (standaard)brief, memo of mailing in het Nederlands of in een moderne vreemde taal. Na controle door de leidinggevende en eventuele correctie door de administratief medewerker, wordt het product conform de eisen van de opdrachtgever verzonden. De administratief medewerker registreert de producten, slaat ze op en archiveert ze volgens de bedrijfsregels, zodat de documenten toegankelijk en traceerbaar zijn binnen de afdeling en/of organisatie. Hij houdt het relatiebestand actueel en volledig om snel adresgegevens te kunnen achterhalen. De administratief medewerker verwerkt de fysieke en digitale post en verricht daarbij de volgende handelingen: ontvangen, dateren, sorteren, registreren en distribueren. Zo nodig scant of kopieert en archiveert hij de post en zorgt voor een actueel archief. Hij maakt de uitgaande post verzendklaar en frankiert en verzendt de post conform de opdracht. Ook assisteert de administratief medewerker bij mailings door het vullen van de enveloppen, onderhoudt het archief en houdt adressenbestanden actueel. Hij distribueert en verzendt faxberichten en e-mail. De administratief medewerker is verantwoordelijk voor het in ontvangst nemen van goederen voor het magazijn, de reproafdeling en/of de catering en het verzenden hiervan zoals poststukken en aangeleverde of aan te leveren producten per koerier. Daarnaast controleert de administratief medewerker regelmatig de aanwezige voorraad en de cateringproducten. Zodra hij signaleert dat er een tekort dreigt in de voorraad, licht hij de verantwoordelijke persoon binnen de organisatie in. De administratief medewerker legt in opdracht afspraken vast of wijzigt deze in een (elektronische) agenda. Hij verwerkt zaalreserveringen in een (digitale) agenda of reserveringssysteem. Hij informeert de leidinggevende en/of belanghebbende over de gemaakte reservering. Bij de uitvoering van de werkzaamheden dient de administratief medewerker rekening te houden met de vertrouwelijkheid van gegevens en de privacy van de werknemers. De administratief medewerker ontvangt bezoekers op representatieve en klantvriendelijke wijze, vraagt naar de reden van het bezoek, schrijft hen in, informeert de juiste persoon of verwijst hen naar de juiste persoon of plaats. Hij verstrekt eenvoudige informatie. In voorkomende gevallen biedt hij bezoekers koffie en/of thee aan. Bij vertrek vraagt hij de bezoekers zich uit te schrijven. De administratief medewerker is het eerste aanspreekpunt voor externe contacten, neemt telefoongesprekken aan, verbindt deze door en verstrekt informatie conform de geldende huisregels. Hij neemt berichten aan, verwerkt deze tot overzichtelijke, duidelijke en inhoudelijk correcte telefoonnotities en zorgt dat deze informatie bij de juiste persoon terecht komt. Hij bedient de telefoon(centrale), is verantwoordelijk voor de toegankelijkheid van de organisatie door middel van de bediening van een elektronisch toegangssysteem, een intercom en diverse relevante communicatiemiddelen. Hij signaleert tijdig wanneer de veiligheid van de organisatie in het geding is. Als het alarm afgaat stelt de medewerker de procedure in werking. Toelichting: Bij het ondersteunen van secretariële werkzaamheden moet de administratief medewerker nauwkeurig werken. Bij het verzorgen van correspondentie werkt de secretarieel medewerker met fysieke en digitale documenten. In geval van alarmering handelt hij conform procedure. Bij het leggen van contacten, per telefoon of bij het</p>	1.1	Verzorgt correspondentie
	1.2	Verzorgt ingaande en uitgaande post en neemt goederen in ontvangst
	1.3	Beheert een agenda en een reserveringssysteem
	1.4	Ontvangt bezoekers
	1.5	Bedient telefoon(centrale), alarmcentrale en intercom en handelt telefoongesprekken af
	1.6	Handelt telefoongesprekken af

ontvangen en begeleiden van bezoekers wordt een klantvriendelijke en representatieve houding verwacht; de administratief medewerker is immers het eerste contact met 'buiten'. De administratief medewerker heeft contact met zijn leidinggevende/opdrachtgever, de collega's van zijn eigen afdeling en incidenteel met medewerkers van andere afdelingen. Het terugkoppelen van gedane arbeid naar de leidinggevende is van belang om fouten en omissies te voorkomen. De administratief medewerker maakt gebruik van een geautomatiseerd computersysteem en van e-mail en internet. Hij is in staat overige apparatuur zoals kopieerapparatuur, fax, archiefsystemen en traditionele kantoorbenodigdheden te gebruiken.






























































5.2 Kerntaak 2: Verricht ondersteunende (financieel) administratieve werkzaamheden

Kerntaak 2 Verricht ondersteunende (financieel) administratieve werkzaamheden	Werkprocessen bij kerntaak 2	
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De administratief medewerker werkt aan de debiteuren-, de crediteurenadministratie of de boekhoudkundige verwerking van het betalingsverkeer. Daartoe ordent hij boekingsstukken en controleert gegevens volgens opdracht. Het kan hierbij gaan om facturen, bankafschriften e.d. Zo nodig voert hij eenvoudige berekeningen uit en vergelijkt hij de te controleren boekingsstukken met onderliggende documenten. De administratief medewerker signaleert en noteert bijzonderheden en geeft deze door aan de leidinggevende. De administratief medewerker archiveert de relevante gegevens. De administratief medewerker voert met grote nauwkeurigheid administratieve gegevens in in een geautomatiseerd systeem. Hij drukt een invoerverslag af en geeft dit ter controle en fiattering aan zijn leidinggevende/opdrachtgever. De administratief medewerker vult eenvoudige formulieren in, bijvoorbeeld een formulier voor ziekmeldingen, telefoonmemo's, bestellingen, zaalreserveringen, declaraties, rappellen, etc. Hij doet dit door gegevens over te nemen uit een ander document of hij gebruikt voor het invullen een voorbeeld. Toelichting: Het werk van de administratief medewerker is uitvoerend van aard. Hij werkt in opdracht van zijn opdrachtgever en binnen vast omschreven regels. Van de administratief medewerker wordt steeds verwacht dat hij producten aflevert die rekenkundig, inhoudelijk en boekhoudkundig correct zijn, en die zijn opgesteld conform de voorschriften die het bedrijf hanteert. De administratief medewerker heeft contact met zijn leidinggevende/opdrachtgever, de collega's van zijn eigen afdeling en incidenteel met medewerkers van andere afdelingen. De administratief medewerker maakt gebruik van een geautomatiseerd systeem, spreadsheets en speciale applicaties, en van e-mail en internet. Hij is in staat overige apparatuur zoals het kopieerapparaat, de fax, de telefoon, archiefsystemen en traditionele kantoorbenodigdheden te gebruiken.</p>	2.1	Ordent en controleert boekingsstukken
	2.2	Voert administratieve gegevens in in een geautomatiseerd systeem
	2.3	Vult eenvoudige formulieren in

6. Totaal overzicht proces-competentie-matrices











In de proces-competentie-matrix wordt aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen van een kerntaak. Dit wordt per uitstroom aangegeven middels donker oranje blokjes. Indien de blokjes in de matrix licht grijs zijn gekleurd, zijn deze niet van toepassing op de desbetreffende uitstroom.

6.1 Proces-competentie-matrix Kerntaak 1: Verricht ondersteunende secretariële werkzaamheden

Kerntaak 1 Verricht ondersteunende secretariële werkzaamheden		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Omgaan met tegenslag omgaan	Met druk en tegenslag tonen	Gedrevenheid en ambitie	Ondernemend en commercieel handelen
Werkprocessen																										
1.1	Verzorgt correspondentie					 					 	 	 							 						
1.2	Verzorgt ingaande en uitgaande post en neemt goederen in ontvangst					 					 	 						 		 						
1.3	Beheert een agenda en een reserveringssysteem					  	  											  	  	  						
1.4	Ontvangt bezoekers				 		  												 		  	 				
1.5	Bedient telefoon(centrale), alarmcentrale en intercom en handelt telefoongesprekken af											 							  	  	  	  				

Kerntaak 1 Verricht ondersteunende secretariële werkzaamheden		Competenties																										
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y		
		Beslissen en activiteiten initieren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwach- tingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen		
Werkprocessen																												
1.6	Handelt telefoongesprekken af										<div><div></div><div></div><div></div></div>							<div><div></div><div></div><div></div></div>		<div><div></div><div></div><div></div></div>								

6.2 Proces-competentie-matrix Kerntaak 2: Verricht ondersteunende (financieel) administratieve werkzaamheden

Kerntaak 2 Verricht ondersteunende (financieel) administratieve werkzaamheden		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		Beoordelen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen
Werkprocessen																					
2.1	Ordent en controleert boekingsstukken																				
2.2	Voert administratieve gegevens in in een geautomatiseerd systeem																				
2.3	Vult eenvoudige formulieren in																				

Deel C: Uitwerking van de kwalificaties

1. Inleiding

Deel C is vastgesteld door het bestuur van het kenniscentrum, op advies van de paritaire commissie beroepsonderwijs en bedrijfsleven. Het (beroeps)onderwijs en bedrijfsleven hebben in gezamenlijkheid besloten dat de nadere uitwerking van deel C het onderwijs een goede basis biedt om een beroepsopleiding op te bouwen.

In dit deel van het kwalificatiedossier wordt de informatie uit deel B gespecificeerd, voor elke uitstroom. In de proces-competentie-matrices wordt specifiek per uitstroom aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de onderscheiden werkprocessen. In de detaillering van de matrices wordt verantwoord waarom en hoe deze competenties van toepassing zijn.

2. Uitstromen

Detaillering proces-competentie-matrices

In de detaillering van de matrices wordt duidelijk dat een bepaalde competentie van toepassing is, en wordt beschreven hoe die competenties worden aangewend ten behoeve van het resultaat van het werkproces. Per competentie kunnen meerdere componenten van toepassing zijn. Waar van toepassing, zijn kennis en vaardigheden vermeld welke nodig zijn voor competent gedrag, eventueel aangevuld met referenties (naar concrete geldende normen).

2.1 Secretarieel medewerker

Kerntaak 1 Verricht ondersteunende secretariële werkzaamheden

Proces-competentie-matrix Secretarieel medewerker

Kerntaak 1 Verricht ondersteunende secretariële werkzaamheden	Competenties																									
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
	Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																										
1.1	Verzorgt correspondentie				x					x	x	x								x						
1.2	Verzorgt ingaande en uitgaande post en neemt goederen in ontvangst				x						x	x						x		x						
1.3	Beheert een agenda en een reserveringssysteem				x	x											x		x	x						
1.4	Ontvangt bezoekers																	x		x						
1.5	Bedient telefoon(centrale), alarmcentrale en intercom en handelt telefoongesprekken af																									
1.6	Handelt telefoongesprekken af										x							x		x						

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrix Secretarieel medewerker

Kerntaak 1 Verricht ondersteunende secretariële werkzaamheden			
1.1 werkproces: Verzorgt correspondentie			
Omschrijving	De secretarieel medewerker verzamelt gegevens, al dan niet met hulp van de opdrachtgever. Deze gegevens verwerkt hij tot een concept begeleidend schrijven, (standaard)brief, memo of mailing in het Nederlands of in een moderne vreemde taal. Na controle door de leidinggevende en eventuele correctie door de secretarieel medewerker, wordt het product conform de eisen van de opdrachtgever verzonden. Het product wordt door de secretarieel medewerker geregistreerd, opgeslagen en gearchiveerd volgens de bedrijfsregels, zodat de documenten toegankelijk en traceerbaar zijn binnen de afdeling en/of organisatie. Hij zorgt voor een actueel en volledig relatiebestand om snel adresgegevens te kunnen achterhalen. De secretarieel medewerker werkt met fysieke en digitale documenten.		
Gewenst resultaat	De secretarieel medewerker levert op basis van de verzamelde gegevens, op aanwijzing en na controle, producten af, die inhoudelijk en taalkundig voldoen aan de eisen die de organisatie stelt aan vormgeving en lay-out. Hij zorgt voor een actueel en volledig relatiebestand en voor toegankelijkheid van informatie ten behoeve van de organisatie.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Correct formuleren 	De secretarieel medewerker werkt op correcte wijze en volgens voorschriften de verzamelde informatie uit ten behoeve van eenvoudige correspondentie, zoals een (standaard)brief, memo, e-mail etc.	<ul style="list-style-type: none"> Communicatieve vaardigheden Kennis van de bedrijfsregels en voorschriften Kennis van de Nederlandse en een moderne vreemde taal Kennis van en vaardigheid in het archiveren Toetsenbordvaardigheid Vaardigheid in het gebruik van de Nederlandse en een moderne vreemde taal
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Instructies opvolgen Werken conform voorgeschreven procedures Discipline tonen 	De secretarieel medewerker volgt instructies op van de opdrachtgever en zorgt ervoor dat de correspondentie in de vorm van een eenvoudige memo, een standaardbrief of een e-mail foutloos en in de juiste lay-out verzonden wordt, rekening houdend met de geldende bedrijfsregels, en binnen de met de leidinggevende gemaakte tijdsafspraken.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Verricht ondersteunende secretariële werkzaamheden**1.1 werkproces: Verzorgt correspondentie**

Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken	De secretarieel medewerker maakt effectief gebruik van materialen, (communicatie)middelen en traditionele kantoorbenodigdheden, zodat de verzamelde informatie op een snelle en efficiënte manier wordt verwerkt tot correspondentie.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">• Afstemmen	De secretarieel medewerker legt de volgens afspraak geproduceerde producten voor aan de opdrachtgever/leidinggevende en overlegt per e-mail, per telefoon of na het maken van een afspraak met hem over de te voeren vervolgacties, zodat de opdrachtgever/leidinggevende tevreden is over de afstemming.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">• Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	De secretarieel medewerker toont toetsenbordvaardigheid bij het verwerken van (standaard)correspondentie en vertaalt een mondelinge of schriftelijke opdracht van zijn leidinggevende met behulp van verzamelde gegevens in een concept tekst, die overeenkomt met de opdracht van de opdrachtgever/leidinggevende. Na goedkeuring door de opdrachtgever/ leidinggevende zorgt de secretarieel medewerker voor nauwkeurige en correcte verzending, registratie, opslag en archivering van het document.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Verricht ondersteunende secretariële werkzaamheden**1.2 werkproces: Verzorgt ingaande en uitgaande post en neemt goederen in ontvangst**

Omschrijving	De secretarieel medewerker verwerkt de fysieke en digitale post en verricht daarbij de volgende handelingen: ontvangen, dateren, sorteren, registreren en distribueren. Zo nodig scant of kopieert en archiveert hij de post. Hij maakt de uitgaande post verzendklaar en frankeert en verzendt de post conform de opdracht. Ook assisteert de secretarieel medewerker bij mailings door het vullen van de enveloppen, onderhoudt het archief en houdt adressenbestanden actueel. Hij distribueert en verzendt faxberichten en e-mail. Ook is hij verantwoordelijk voor het in ontvangst nemen van goederen voor het magazijn, de reproafdeling of de catering en het verzenden hiervan zoals poststukken en aangeleverde of aan te leveren producten per koerier. Daarnaast controleert de secretarieel medewerker regelmatig de aanwezige voorraad en de cateringproducten. Zodra hij signaleert dat er een tekort dreigt in de voorraad, licht hij de verantwoordelijke persoon binnen de organisatie in.		
Gewenst resultaat	De secretarieel medewerker verwerkt en handelt fysieke en digitale documenten af volgens opdracht en binnen de gestelde tijd en levert volgens richtlijnen gefrankeerde post op. Hij zorgt ervoor dat de geleverde goederen op tijd aankomen in het magazijn, de reproafdeling of catering. Door de opmerkzaamheid van de secretarieel medewerker, die een dreigend tekort aan kantoormiddelen op tijd heeft gesignaleerd en de juiste persoon daarover heeft geïnformeerd, blijft de voorraad op peil.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden

Kerntaak 1 Verricht ondersteunende secretariële werkzaamheden**1.2 werkproces: Verzorgt ingaande en uitgaande post en neemt goederen in ontvangst**

Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">• Instructies opvolgen• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen• Werken conform voorgeschreven procedures	De secretarieel medewerker werkt volgens de geldende bedrijfsregels en voorschriften, past deze op correcte wijze toe bij het verwerken van ingaande en uitgaande post, het onderhouden van het archief en het in ontvangst nemen van goederen en houdt zich aan de wettelijke richtlijnen met betrekking tot het frankeren van post en het in ontvangst nemen van goederen.	<ul style="list-style-type: none">• Kennis van (wettelijke) richtlijnen rondom postverwerking• Kennis van computergebruik en multimedia apparatuur• Kennis van de materialen en middelen voor de verwerking van de (elektronische) post• Kennis van de voor de organisatie geldende voorgeschreven procedures• Kennis van en vaardigheid in de toepassing van e-mail etiquette• Kennis van en vaardigheid in het archiveren• Kennis van en vaardigheid in het gebruik van een registratiesysteem• Kennis van tarieven, besteldiensten en koeriersdiensten
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken	De secretarieel medewerker maakt effectief gebruik van relevante materialen, (communicatie)middelen en traditionele kantoorbenodigdheden zodat het archief, de post en de goederen op efficiënte wijze worden verwerkt.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen• "Klant"-tevredenheid in de gaten houden	De secretarieel medewerker is er op gericht zoveel mogelijk aan de verwachtingen te voldoen, komt gemaakte afspraken na en controleert of er aan de verwachtingen en wensen van de opdrachtgever/leidinggevende is voldaan.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Verricht ondersteunende secretariële werkzaamheden			
1.2 werkproces: Verzorgt ingaande en uitgaande post en neemt goederen in ontvangst			
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Afstemmen 	De secretarieel medewerker brengt kort en bondig mondeling verslag uit van de uitgevoerde acties aan de opdrachtgever/leidinggevende en pleegt overleg over de uit te voeren vervolgacties. Hij signaleert een tekort aan kantoormiddelen en overlegt dit tijdig met de juiste persoon.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden 	De secretarieel medewerker registreert de inkomende en uitgaande post op correcte wijze in het (digitaal) registratiesysteem, zodat de poststukken efficiënt worden verwerkt.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Verricht ondersteunende secretariële werkzaamheden**1.3 werkproces: Beheert een agenda en een reserveringssysteem**

Omschrijving	De secretarieel medewerker legt in opdracht afspraken vast of wijzigt deze in een (elektronische) agenda. Hij verwerkt zaalreserveringen in een (digitale) agenda of reserveringssysteem. Hij informeert de leidinggevende en belanghebbende over de gemaakte reservering. Hij houdt rekening met vertrouwelijkheid van gegevens en de privacy van de werknemers.		
Gewenst resultaat	De secretarieel medewerker zorgt voor een volledig en tijdig bijgehouden agenda van zijn opdrachtgever(s) en een overzichtelijk en actueel gehouden reserveringssysteem. Zijn leidinggevende/opdrachtgever beschikt over actuele informatie. De secretarieel medewerker is zich bewust van zijn positie en houdt rekening met vertrouwelijkheid van gegevens en de privacy van werknemers bij het verstrekken van informatie. De privacy van gegevens is daardoor gewaarborgd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Ethisch en integer handelen	<ul style="list-style-type: none">Integer handelen	De secretarieel medewerker respecteert de privacy van werknemers door te voorkomen dat vertrouwelijke informatie op de verkeerde plaats terecht komt.	<ul style="list-style-type: none">Communicatieve vaardighedenKennis van een digitaal agenda- en reserveringssysteem
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">Instructies opvolgenWerken conform voorgeschreven procedures	Bij het verwerken van afspraken in een (elektronisch) agenda- en reserveringssysteem werkt de secretarieel medewerker volgens de geldende bedrijfsregels en past deze op correcte wijze toe.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none">Systematisch werken	De secretarieel medewerker pakt het werk ordelijk en systematisch aan, zorgt voor bijgewerkte agenda's en reserveringssystemen en informeert de belanghebbenden tijdig.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none">Mensen en middelen organiseren	De secretarieel medewerker plant op correcte wijze afspraken en onderzoekt de mogelijkheden voor reserveringen en koppelt dit terug naar de opdrachtgever.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">Afstemmen	De secretarieel medewerker overlegt tijdig en informeert correct de belanghebbenden over vastgelegde afspraken en reserveringen.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Verricht ondersteunende secretariële werkzaamheden**1.4 werkproces: Ontvangt bezoekers**

Omschrijving	De secretarieel medewerker ontvangt bezoekers op representatieve wijze en op een klantvriendelijke wijze, vraagt naar de reden van het bezoek, schrijft de bezoekers in, informeert de juiste persoon of verwijst hen naar de juiste persoon of plaats. Hij verstrekt eenvoudige informatie. In voorkomende gevallen biedt hij bezoekers koffie en/of thee aan. Bij vertrek vraagt hij de bezoekers zich uit te schrijven.		
Gewenst resultaat	Volgens de richtlijnen ontvangen, geïnformeerde en doorverwezen bezoekers die volgens de geldende procedures zijn in- en uitgeschreven op klantvriendelijke en representatieve wijze. De gastheer/vrouw is tijdig geïnformeerd over het bezoek.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">• Instructies opvolgen• Werken conform voorgeschreven procedures	De secretarieel medewerker werkt volgens de geldende bedrijfsregels en past deze op correcte wijze toe bij het ontvangen, informeren en het in- en uitschrijven van bezoekers.	<ul style="list-style-type: none">• Communicatieve vaardigheden• Kennis van aan- en afwezigheidsregistratiesysteem• Kennis van de bedrijfsregels en voorschriften• Kennis van en vaardigheid in het gebruik van de Nederlandse en een moderne vreemde taal
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen	De secretarieel medewerker is erop gericht zoveel mogelijk aan de verwachtingen van de klant te voldoen en inventariseert actief de wensen en behoeften van de klant.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Verricht ondersteunende secretariële werkzaamheden**1.6 werkproces: Handelt telefoongesprekken af**

Omschrijving	De secretarieel medewerker is het eerste aanspreekpunt voor externe contacten. Hij neemt de telefoongesprekken aan die bij het secretariaat binnenkomen, verbindt deze door en verstrekt informatie conform de geldende huisregels. Hij neemt berichten aan, verwerkt deze in overzichtelijke, duidelijke en inhoudelijk correcte telefoonnotities en zorgt dat deze informatie bij de juiste persoon terecht komt.		
Gewenst resultaat	Dienstverlenende en servicegerichte telefoonbeantwoording; telefoongesprekken worden doorverbonden naar de gewenste persoon of diens vervanger, waarbij van belang zijnde informatie wordt verstrekt; bij onbereikbaarheid van de gewenste persoon of diens vervanger wordt een telefoonnotitie met de benodigde gegevens opgesteld die tijdig bij de gewenste persoon of diens vervanger terechtkomt.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">• Instructies opvolgen• Werken conform voorgeschreven procedures	De secretarieel medewerker werkt volgens de geldende bedrijfsregels en past deze op correcte wijze toe.	<ul style="list-style-type: none">• Communicatieve vaardigheden• Gebruik van communicatiemiddelen• Kennis van de geldende bedrijfsregels en voorschriften• Kennis van en vaardigheid in het gebruik van de Nederlandse en een moderne vreemde taal• Kennis van het gebruik en vaardigheid in het bedienen van de telefoon
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen	De secretarieel medewerker geeft klanten en collega's een op de persoon gerichte dienstverlening conform bedrijfsregels en maakt een juiste afweging tussen klantvriendelijkheid en het belang van de organisatie.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">• Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden	De secretarieel medewerker bedient de telefoon op effectieve wijze.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Verricht ondersteunende (financieel) administratieve werkzaamheden

Proces-competentie-matrix Secretarieel medewerker

Kerntaak 2 Verricht ondersteunende (financieel) administratieve werkzaamheden		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen
Werkprocessen		U	V	W	X	Y															
2.1	Ordent en controleert boekingsstukken																				
2.2	Voert administratieve gegevens in in een geautomatiseerd systeem					x						x							x	x	
2.3	Vult eenvoudige formulieren in						x												x	x	

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrix Secretarieel medewerker

Kerntaak 2 Verricht ondersteunende (financieel) administratieve werkzaamheden			
2.2 werkproces: Voert administratieve gegevens in in een geautomatiseerd systeem			
Omschrijving	De secretarieel medewerker voert met grote nauwkeurigheid administratieve gegevens in in een geautomatiseerd systeem. Hij drukt een invoerverslag af en geeft dit ter controle en fiattering aan zijn leidinggevende/opdrachtgever.		
Gewenst resultaat	Juist ingevoerde gegevens in een geautomatiseerd systeem, afgedrukt in een invoerverslag.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	De secretarieel medewerker werkt volgens de geldende bedrijfsregels en voorschriften en past deze op correcte wijze toe bij het invoeren van administratieve gegevens in een geautomatiseerd systeem.	<ul style="list-style-type: none"> Eenvoudige rekenkundige vaardigheid Kennis van en vaardigheid in het werken met het geautomatiseerde systeem Toetsenbordvaardigheid
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> Systematisch werken Kwaliteitsniveaus halen 	De secretarieel medewerker werkt foutloos, daartoe werkt hij zoveel mogelijk volgens beproefde methoden.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Afstemmen 	De secretarieel medewerker drukt een invoerverslag af en geeft dit ter controle en fiattering aan zijn leidinggevende/opdrachtgever.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden 	De secretarieel medewerker toont toetsenbordvaardigheid bij het verwerken van gegevens, zodat de informatie op een snelle en efficiënte manier wordt verwerkt tot correct ingevoerde gegevens in een geautomatiseerd systeem.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Verricht ondersteunende (financieel) administratieve werkzaamheden**2.3 werkproces: Vult eenvoudige formulieren in**

Omschrijving	De secretarieel medewerker vult eenvoudige formulieren in, bijvoorbeeld een formulier voor ziekmeldingen, telefoonmemo's, bestellingen, zaalreserveringen, declaraties, rappellen, etc. Hij doet dit door gegevens over te nemen uit een ander document of hij gebruikt voor het invullen een voorbeeld.		
Gewenst resultaat	Volgens voorschrift ingevulde formulieren.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Ethisch en integer handelen	<ul style="list-style-type: none">Integer handelen	De secretarieel medewerker gaat op juiste wijze om met vertrouwelijke informatie en hij toont aan respect te hebben voor de privacy van werknemers door vertrouwelijke informatie niet door te spelen.	<ul style="list-style-type: none">Kennis van en vaardigheid in het invullen van formulieren
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">Instructies opvolgen	De secretarieel medewerker vult formulieren in volgens afspraak/procedures.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none">Kwaliteitsniveaus halen	De secretarieel medewerker vult formulieren foutloos en volledig in, zodat de informatie correct en compleet is.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces

2.2 Telefonist/receptionist

Kerntaak 1 Verricht ondersteunende secretariële werkzaamheden

Proces-competentie-matrix Telefonist/receptionist

Kerntaak 1 Verricht ondersteunende secretariële werkzaamheden	Competenties																								
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
	Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																									
1.1	Verzorgt correspondentie																								
1.2	Verzorgt ingaande en uitgaande post en neemt goederen in ontvangst				X						X	X						X		X					
1.3	Beheert een agenda en een reserveringssysteem				X	X											X		X	X					
1.4	Ontvangt bezoekers			X		X												X		X		X			
1.5	Bedient telefoon(centrale), alarmcentrale en intercom en handelt telefoongesprekken af										X							X		X		X			
1.6	Handelt telefoongesprekken af																								

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrix Telefonist/receptionist

Kerntaak 1 Verricht ondersteunende secretariële werkzaamheden

1.2 werkproces: Verzorgt ingaande en uitgaande post en neemt goederen in ontvangst

Omschrijving	De telefonist/receptionist verwerkt de fysieke en digitale post en verricht daarbij de volgende handelingen: ontvangen, dateren, sorteren, registreren en distribueren. Zo nodig scant of kopieert en archiveert hij de post. Hij maakt de uitgaande post verzendklaar en frankeert en verzendt de post conform de opdracht. Ook assisteert de telefonist/receptionist bij mailings door het vullen van de enveloppen, onderhoudt het archief en houdt adressenbestanden actueel. Hij distribueert en verzendt faxberichten en e-mail. Ook is hij verantwoordelijk voor het in ontvangst nemen van goederen voor het magazijn, de reproafdeling of de catering en het verzenden hiervan zoals poststukken en aangeleverde of aan te leveren producten per koerier. Daarnaast controleert de telefonist/receptionist regelmatig de aanwezige voorraad en de cateringproducten. Zodra hij signaleert dat er een tekort dreigt in de voorraad, licht hij de verantwoordelijke persoon binnen de organisatie in.		
Gewenst resultaat	De telefonist/receptionist verwerkt en handelt fysieke en digitale documenten af volgens opdracht en binnen de gestelde tijd en levert volgens richtlijnen gefrankeerde post op. Hij zorgt ervoor dat de geleverde goederen op tijd aankomen in het magazijn, de reproafdeling of catering. Door de opmerkzaamheid van de telefonist/receptionist, die een dreigend tekort aan kantoormiddelen op tijd heeft gesignaleerd en de juiste persoon daarover heeft geïnformeerd, blijft de voorraad op peil.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden

Kerntaak 1 Verricht ondersteunende secretariële werkzaamheden

1.2 werkproces: Verzorgt ingaande en uitgaande post en neemt goederen in ontvangst

Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">• Instructies opvolgen• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen• Werken conform voorgeschreven procedures	De telefonist/receptionist werkt volgens de geldende bedrijfsregels en voorschriften, past deze op correcte wijze toe bij het verwerken van ingaande en uitgaande post, het onderhouden van het archief en het in ontvangst nemen van goederen en houdt zich aan de wettelijke richtlijnen met betrekking tot het frankeren van post en het in ontvangst nemen van goederen.	<ul style="list-style-type: none">• Communicatieve vaardigheden• Kennis van (wettelijke) richtlijnen rondom postverwerking• Kennis van computergebruik en multimedia apparatuur• Kennis van de materialen en middelen voor de verwerking van de (elektronische) post• Kennis van de voor de organisatie geldende voorgeschreven procedures• Kennis van en vaardigheid in de toepassing van e-mail etiquette• Kennis van en vaardigheid in het archiveren• Kennis van en vaardigheid in het gebruik van een registratiesysteem• Kennis van tarieven, besteldiensten en koeriersdiensten
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken	De telefonist/receptionist maakt effectief gebruik van relevante materialen, (communicatie)middelen en traditionele kantoorbenodigdheden zodat het archief, de post en de goederen op efficiënte wijze worden verwerkt.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen• "Klant"-tevredenheid in de gaten houden	De telefonist/receptionist is er op gericht zoveel mogelijk aan de verwachtingen te voldoen, komt gemaakte afspraken na en controleert of er aan de verwachtingen en wensen van de opdrachtgever/leidinggevende is voldaan.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Verricht ondersteunende secretariële werkzaamheden**1.2 werkproces: Verzorgt ingaande en uitgaande post en neemt goederen in ontvangst**

Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">Afstemmen	De telefonist/receptionist legt de volgens afspraak geproduceerde producten voor aan de opdrachtgever/leidinggevende en overlegt per mail, per telefoon of na het maken van een afspraak met hem over de uit te voeren vervolgacties. Hij signaleert een tekort aan kantoormiddelen en overlegt dit tijdig met de juiste persoon.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden	De telefonist/receptionist registreert de inkomende en uitgaande post op correcte wijze in het (digitaal) registratiesysteem, zodat de poststukken efficiënt worden verwerkt.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Verricht ondersteunende secretariële werkzaamheden**1.3 werkproces: Beheert een agenda en een reserveringssysteem**

Omschrijving	De telefonist/receptionist legt in opdracht afspraken vast of wijzigt deze in een (elektronische) agenda. Hij verwerkt zaalreserveringen in een (digitale) agenda of reserveringssysteem. Hij informeert de leidinggevende en belanghebbende over de gemaakte reservering. Hij houdt rekening met vertrouwelijkheid van gegevens en de privacy van de werknemers.		
Gewenst resultaat	De telefonist/receptionist zorgt voor een volledig en tijdig bijgehouden agenda van zijn opdrachtgever(s) en een overzichtelijk en actueel gehouden reserveringssysteem. Zijn leidinggevende/opdrachtgever beschikt over actuele informatie. De telefonist/receptionist is zich bewust van zijn positie en houdt rekening met vertrouwelijkheid van gegevens en de privacy van werknemers bij het verstrekken van informatie. De privacy van gegevens is daardoor gewaarborgd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Ethisch en integer handelen	<ul style="list-style-type: none">Integer handelen	De telefonist/receptionist respecteert de privacy van werknemers door te voorkomen dat vertrouwelijke informatie op de verkeerde plaats terecht komt.	<ul style="list-style-type: none">Basiskennis van een digitaal agenda- en reserveringssysteemCommunicatieve vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">Instructies opvolgenWerken conform voorgeschreven procedures	Bij het verwerken van afspraken in een (elektronisch) agenda- en reserveringssysteem werkt de telefonist/receptionist volgens de geldende bedrijfsregels en past deze op correcte wijze toe.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none">Systematisch werken	De telefonist/receptionist pakt het werk ordelijk en systematisch aan, zorgt voor bijgewerkte agenda's en reserveringssystemen en informeert de belanghebbenden tijdig.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none">Mensen en middelen organiseren	De telefonist/receptionist plant op correcte wijze afspraken en onderzoekt de mogelijkheden voor reserveringen en koppelt dit terug naar de opdrachtgever.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">Afstemmen	De telefonist/receptionist overlegt tijdig en informeert correct de belanghebbenden over vastgelegde afspraken en reserveringen.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Verricht ondersteunende secretariële werkzaamheden**1.4 werkproces: Ontvangt bezoekers**

Omschrijving	De telefonist/receptionist ontvangt bezoekers op representatieve wijze en op een klantvriendelijke wijze, vraagt naar de reden van het bezoek, schrijft de bezoekers in, informeert de juiste persoon of verwijst hen naar de juiste persoon of plaats. Hij verstrekt eenvoudige informatie. In voorkomende gevallen biedt hij bezoekers koffie en/of thee aan. Bij vertrek vraagt hij de bezoekers zich uit te schrijven.		
Gewenst resultaat	Volgens de richtlijnen ontvangen, geïnformeerde en doorverwezen bezoekers die volgens de geldende procedures zijn in- en uitgeschreven. De gastheer/vrouw is tijdig geïnformeerd over het bezoek.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aandacht en begrip tonen	<ul style="list-style-type: none">• Interesse tonen• Luisteren	De telefonist/receptionist staat de bezoekers te woord in het Nederlands of een moderne vreemde taal, toont aandacht en interesse voor opvattingen van anderen, luistert aandachtig als een ander zijn voorstellen naar voren brengt, geeft een ander de kans te vertellen wat hij wil vertellen en stelt zo nodig op een gepast moment vragen ter verduidelijking.	<ul style="list-style-type: none">• Communicatieve vaardigheden• Kennis van aan- en afwezigheidsregistratiesysteem• Kennis van andere culturen• Kennis van en vaardigheid in het gebruik van de Nederlandse en een moderne vreemde taal• Kennis van procedures van ontvangen, in- en uitschrijven en verwijzen van bezoekers• Vaardigheid in het omgaan met cultuurverschillen
Ethisch en integer handelen	<ul style="list-style-type: none">• Integer handelen	De telefonist/receptionist gaat respectvol om met relaties, houdt rekening met verschillen tussen de relaties en hun manier van communiceren en gaat discreet om met gevoelige (vertrouwelijke) zaken/informatie.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">• Instructies opvolgen• Werken conform voorgescreven procedures	De telefonist/receptionist werkt volgens de geldende bedrijfsregels en past deze op correcte wijze toe bij het ontvangen, informeren en het in- en uitschrijven van bezoekers.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Verricht ondersteunende secretariële werkzaamheden**1.4 werkproces: Ontvangt bezoekers**

Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none">• Effectief blijven presteren onder druk	De telefonist/receptionist blijft productief werken en stabiele prestaties leveren in een stressvolle omgeving, zodat de werkzaamheden met betrekking tot het ontvangen van bezoekers tijdig, efficiënt en klantvriendelijk worden uitgevoerd.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen	De telefonist/receptionist is erop gericht zoveel mogelijk aan de verwachtingen van de klant te voldoen en inventariseert actief de wensen en behoeften van de klant.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Verricht ondersteunende secretariële werkzaamheden			
1.5 werkproces: Bedient telefoon(centrale), alarmcentrale en intercom en handelt telefoongesprekken af			
Omschrijving	De telefonist/receptionist is het eerste aanspreekpunt voor externe contacten. Hij bedient de telefoon(centrale), neemt telefoongesprekken aan, verbindt deze door en verstrekt informatie conform de geldende huisregels. Hij neemt berichten aan, verwerkt deze tot overzichtelijke, duidelijke en inhoudelijk correcte telefoonnotities of e-mail en zorgt dat deze informatie bij de juiste persoon terecht komt. Hij is verantwoordelijk voor de toegankelijkheid van de organisatie door middel van de bediening van elektronische toegangssystemen, intercom, diverse relevante communicatiemiddelen en hij signaleert tijdig wanneer de veiligheid van de organisatie in het geding is. In geval van alarmering handelt hij conform procedure.		
Gewenst resultaat	Dienstverlenende en servicegerichte telefoonbeantwoording; juist doorverbonden telefoongesprekken, waarbij op correcte wijze informatie wordt verstrekt; volledige en inhoudelijk telefoonnotities, die tijdig bij de juiste personen terecht komen; optimale toegankelijkheid van de organisatie; tijdig gesignaleerde afwijkingen in het kader van de veiligheid en juiste actie bij alarmering.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Instructies opvolgen • Werken conform voorgeschreven procedures 	De telefonist/receptionist past de voorgeschreven procedures en geldende bedrijfsregels toe op correcte wijze zodat de juiste informatie bij de juiste persoon terecht komt.	<ul style="list-style-type: none"> • Communicatieve vaardigheden • Kennis van de geldende bedrijfsregels en voorschriften • Kennis van de Nederlandse en een moderne vreemde taal • Kennis van en vaardigheid in de toepassing van e-mail etiquette • Kennis van en vaardigheid in het bedienen van telefoon(centrale), alarmcentrale en intercom • Kennis van en vaardigheid in het gebruik van communicatiemiddelen • Vaardigheid in het gebruik van de Nederlandse en een moderne vreemde taal

Kerntaak 1 Verricht ondersteunende secretariële werkzaamheden**1.5 werkproces: Bedient telefoon(centrale), alarmcentrale en intercom en handelt telefoongesprekken af**

Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none">• Effectief blijven presteren onder druk	De telefonist/receptionist blijft productief werken en stabiele prestaties leveren in een stressvolle omgeving, zodat de werkzaamheden met betrekking tot het aannemen en doorverbinden van telefoongesprekken tijdig en efficiënt worden uitgevoerd.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen	De telefonist/receptionist geeft klanten en collega's een op de persoon gerichte dienstverlening conform bedrijfsregels en maakt een juiste afweging tussen klantvriendelijkheid en het belang van de organisatie.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">• Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden	De telefonist/receptionist bedient op effectieve wijze een telefoon(centrale), alarmcentrale, intercom en andere communicatiemiddelen, zodat medewerkers en klanten op een snelle en efficiënte manier worden geholpen.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Verricht ondersteunende (financieel) administratieve werkzaamheden

Proces-competentie-matrix Telefonist/receptionist

Kerntaak 2 Verricht ondersteunende (financieel) administratieve werkzaamheden		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen
Werkprocessen		U	V	W	X	Y															
2.1	Ordent en controleert boekingsstukken																				
2.2	Voert administratieve gegevens in in een geautomatiseerd systeem					x						x							x	x	
2.3	Vult eenvoudige formulieren in						x												x	x	

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrix Telefonist/receptionist

Kerntaak 2 Verricht ondersteunende (financieel) administratieve werkzaamheden			
2.2 werkproces: Voert administratieve gegevens in in een geautomatiseerd systeem			
Omschrijving	De telefonist/receptionist voert met grote nauwkeurigheid administratieve gegevens in in een geautomatiseerd systeem. Hij drukt een invoerverslag af en geeft dit ter controle en fiattering aan zijn leidinggevende/opdrachtgever.		
Gewenst resultaat	Juist ingevoerde gegevens in een geautomatiseerd systeem, afgedrukt in een invoerverslag.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	De telefonist/receptionist werkt volgens de geldende bedrijfsregels en voorschriften en past deze op correcte wijze toe bij het invoeren van administratieve gegevens in een geautomatiseerd systeem.	<ul style="list-style-type: none"> Eenvoudige rekenkundige vaardigheid Kennis van en vaardigheid in het werken met het geautomatiseerde systeem Toetsenbordvaardigheid
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> Systematisch werken Kwaliteitsniveaus halen 	De telefonist/receptionist werkt foutloos, daartoe werkt hij zoveel mogelijk volgens beproefde methoden.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Afstemmen 	De telefonist/receptionist drukt een invoerverslag af en geeft dit ter controle en fiattering aan zijn leidinggevende/opdrachtgever.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden 	De telefonist/receptionist toont toetsenbordvaardigheid bij het verwerken van gegevens, zodat de informatie op een snelle en efficiënte manier wordt verwerkt tot correct ingevoerde gegevens in een geautomatiseerd systeem.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Verricht ondersteunende (financieel) administratieve werkzaamheden			
2.3 werkproces: Vult eenvoudige formulieren in			
Omschrijving	De telefonist/receptionist vult eenvoudige formulieren in, bijvoorbeeld een formulier voor ziekmeldingen, telefoonmemo's, bestellingen, zaalreserveringen, declaraties, rappellen, etc. Hij doet dit door gegevens over te nemen uit een ander document of hij gebruikt voor het invullen een voorbeeld.		
Gewenst resultaat	Volgens voorschrift ingevulde formulieren.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Ethisch en integer handelen	<ul style="list-style-type: none"> Integer handelen 	De telefonist/receptionist gaat op juiste wijze om met vertrouwelijke informatie en hij toont aan respect te hebben voor de privacy van werknemers door vertrouwelijke informatie niet door te spelen.	<ul style="list-style-type: none"> Kennis van en vaardigheid in het invullen van formulieren
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Instructies opvolgen 	De telefonist/receptionist vult formulieren in volgens afspraak/procedures.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> Kwaliteitsniveaus halen 	De telefonist/receptionist vult formulieren foutloos en volledig in, zodat de informatie correct en compleet is.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

2.3 Bedrijfsadministratief medewerker

Kerntaak 1 Verricht ondersteunende secretariële werkzaamheden

Proces-competentie-matrix Bedrijfsadministratief medewerker

Kerntaak 1 Verricht ondersteunende secretariële werkzaamheden	Competenties																						
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W
	Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen
Werkprocessen																							
1.1	Verzorgt correspondentie																						
1.2	Verzorgt ingaande en uitgaande post en neemt goederen in ontvangst				X						X	X						X		X			
1.3	Beheert een agenda en een reserveringssysteem																						
1.4	Ontvangt bezoekers																	X		X			
1.5	Bedient telefoon(centrale), alarmcentrale en intercom en handelt telefoongesprekken af																						
1.6	Handelt telefoongesprekken af																						

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrix Bedrijfsadministratief medewerker

Kerntaak 1 Verricht ondersteunende secretariële werkzaamheden

1.2 werkproces: Verzorgt ingaande en uitgaande post en neemt goederen in ontvangst

Omschrijving	De bedrijfsadministratief medewerker verwerkt de fysieke en digitale post en verricht daarbij de volgende handelingen: ontvangen, dateren, sorteren, registreren en distribueren. Zo nodig scant of kopieert en archiveert hij de post. Hij maakt de uitgaande post verzendklaar en frankeert en verzendt de post conform de opdracht. Ook assisteert de bedrijfsadministratief medewerker bij mailings door het vullen van de enveloppen, onderhoudt het archief en houdt adressenbestanden actueel. Hij distribueert en verzendt faxberichten en e-mail. Ook is hij verantwoordelijk voor het in ontvangst nemen van goederen voor het magazijn, de reproafdeling of de catering en het verzenden hiervan zoals poststukken en aangeleverde of aan te leveren producten per koerier. Daarnaast controleert de bedrijfsadministratief medewerker regelmatig de aanwezige voorraad en de cateringproducten. Zodra hij signaleert dat er een tekort dreigt in de voorraad, licht hij de verantwoordelijke persoon binnen de organisatie in.		
Gewenst resultaat	De bedrijfsadministratief medewerker verwerkt en handelt fysieke en digitale documenten af volgens opdracht en binnen de gestelde tijd en levert volgens richtlijnen gefrankeerde post op. Hij zorgt ervoor dat de geleverde goederen op tijd aankomen in het magazijn, de reproafdeling of catering. Door de opmerkzaamheid van de bedrijfsadministratief medewerker, die een dreigend tekort aan kantoormiddelen op tijd heeft gesignaleerd en de juiste persoon daarover heeft geïnformeerd, blijft de voorraad op peil.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden

Kerntaak 1 Verricht ondersteunende secretariële werkzaamheden**1.2 werkproces: Verzorgt ingaande en uitgaande post en neemt goederen in ontvangst**

Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">• Instructies opvolgen• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen• Werken conform voorgeschreven procedures	De bedrijfsadministratief medewerker werkt volgens de geldende bedrijfsregels en voorschriften, past deze op correcte wijze toe bij het verwerken van ingaande en uitgaande post, het onderhouden van het archief en het in ontvangst nemen van goederen en houdt zich aan de wettelijke richtlijnen met betrekking tot het frankeren van post en het in ontvangst nemen van goederen.	<ul style="list-style-type: none">• Communicatieve vaardigheden• Kennis van (wettelijke) richtlijnen rondom postverwerking• Kennis van computergebruik en multimedia apparatuur• Kennis van de materialen en middelen voor de verwerking van de (elektronische) post• Kennis van de voor de organisatie geldende voorgeschreven procedures• Kennis van en vaardigheid in de toepassing van e-mail etiquette• Kennis van en vaardigheid in het archiveren• Kennis van en vaardigheid in het gebruik van een registratie- en distributiesysteem• Kennis van tarieven, besteldiensten en koeriersdiensten
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken	De bedrijfsadministratief medewerker maakt effectief gebruik van relevante materialen, (communicatie)middelen en traditionele kantoorbenodigdheden zodat het archief, de post en de goederen op efficiënte wijze worden verwerkt.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen• "Klant"-tevredenheid in de gaten houden	De bedrijfsadministratief medewerker is er op gericht zoveel mogelijk aan de verwachtingen te voldoen, komt gemaakte afspraken na en controleert of er aan de verwachtingen en wensen van de opdrachtgever/ leidinggevende is voldaan.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Verricht ondersteunende secretariële werkzaamheden				
1.2 werkproces: Verzorgt ingaande en uitgaande post en neemt goederen in ontvangst				
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Afstemmen 	De bedrijfsadministratief medewerker brengt kort en bondig mondeling verslag uit van de uitgevoerde acties aan de opdrachtgever/leidinggevende en pleegt overleg over de uit te voeren vervolgacties. Hij signaleert een tekort aan kantoormiddelen en overlegt dit tijdig met de juiste persoon.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces 	
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden 	De bedrijfsadministratief medewerker registreert de inkomende en uitgaande post op correcte wijze in het (digitaal) registratiesysteem, zodat de poststukken efficiënt worden verwerkt.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces 	

Kerntaak 1 Verricht ondersteunende secretariële werkzaamheden**1.4 werkproces: Ontvangt bezoekers**

Omschrijving	De bedrijfsadministratief medewerker ontvangt bezoekers op representatieve wijze en op een klantvriendelijke wijze, vraagt naar de reden van het bezoek, schrijft de bezoekers in, informeert de juiste persoon of verwijst hen naar de juiste persoon of plaats. Hij verstrekt eenvoudige informatie. In voorkomende gevallen biedt hij bezoekers koffie en/of thee aan. Bij vertrek vraagt hij de bezoekers zich uit te schrijven.		
Gewenst resultaat	Volgens de richtlijnen ontvangen, geïnformeerde en doorverwezen bezoekers die volgens de geldende procedures zijn in- en uitgeschreven op klantvriendelijke en representatieve wijze. De gastheer/vrouw is tijdig geïnformeerd over het bezoek.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">• Instructies opvolgen• Werken conform voorgeschreven procedures	De bedrijfsadministratief medewerker werkt volgens de geldende bedrijfsregels en past deze op correcte wijze toe bij het ontvangen, informeren en het in- en uitschrijven van bezoekers.	<ul style="list-style-type: none">• Communicatieve vaardigheden• Kennis van aan- en afwezigheidsregistratiesysteem• Kennis van de geldende bedrijfsregels en voorschriften
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen	De bedrijfsadministratief medewerker is erop gericht zoveel mogelijk aan de verwachtingen van de klant te voldoen en inventariseert actief de wensen en behoeften van de klant.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Verricht ondersteunende (financieel) administratieve werkzaamheden

Proces-competentie-matrix Bedrijfsadministratief medewerker

Kerntaak 2 Verricht ondersteunende (financieel) administratieve werkzaamheden		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen
Werkprocessen		U	V	W	X	Y															
2.1	Ordent en controleert boekingsstukken											X							X	X	
2.2	Voert administratieve gegevens in in een geautomatiseerd systeem					X						X							X	X	
2.3	Vult eenvoudige formulieren in						X												X	X	

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrix Bedrijfsadministratief medewerker

Kerntaak 2 Verricht ondersteunende (financieel) administratieve werkzaamheden			
2.1 werkproces: Ordent en controleert boekingsstukken			
Omschrijving	De bedrijfsadministratief medewerker werkt aan de debiteuren-, de crediteurenadministratie of de boekhoudkundige verwerking van het betalingsverkeer. Daartoe ordent hij boekingsstukken en controleert gegevens volgens opdracht. Het kan hierbij gaan om facturen, bankafschriften e.d. Zo nodig voert hij eenvoudige berekeningen uit en vergelijkt hij de te controleren boekingsstukken met onderliggende documenten. De bedrijfsadministratief medewerker signaleert en noteert bijzonderheden en geeft deze door aan de leidinggevende. De bedrijfsadministratief medewerker archiveert de relevante gegevens.		
Gewenst resultaat	Geordende boekingsstukken en gecontroleerde gegevens. De gesignaleerde bijzonderheden zijn aan de leidinggevende doorgegeven. De relevante gegevens zijn gearchiveerd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	De bedrijfsadministratief medewerker werkt volgens de geldende bedrijfsregels en voorschriften en past deze op correcte wijze toe bij het ordenen van boekingsstukken en het controleren en archiveren van gegevens en het signaleren en noteren van bijzonderheden.	<ul style="list-style-type: none"> Boekhoudkundige kennis nodig voor het werken aan de debiteuren- en crediteurenadministratie en voor de boekhoudkundige verwerking van het betalingsverkeer Eenvoudige rekenkundige vaardigheid Kennis van en vaardigheid in het archiveren
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> Systematisch werken Kwaliteitsniveaus halen 	De bedrijfsadministratief medewerker werkt foutloos omdat fouten tot verkeerde beslissingen kunnen leiden en het herstel van fouten in een administratie tijdrovend is. Daartoe werkt hij zoveel mogelijk systematisch.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	De bedrijfsadministratief medewerker gebruikt zijn boekhoudkundige kennis en rekenkundige vaardigheid om documenten met elkaar te vergelijken en om eenvoudige berekeningen te maken zodat bijzonderheden gesignaleerd en vastgelegd worden, waarna hij de stukken op de juiste wijze archiveert.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Verricht ondersteunende (financieel) administratieve werkzaamheden**2.2 werkproces: Voert administratieve gegevens in in een geautomatiseerd systeem**

Omschrijving	De bedrijfsadministratief medewerker voert met grote nauwkeurigheid administratieve gegevens (m.b.t. debiteuren- en credieturenadministratie en de boekhoudkundige verwerking van betalingsverkeer) in in een geautomatiseerd systeem. Hij drukt een invoerverslag af en geeft dit ter controle en fiattering aan zijn leidinggevende/opdrachtgever.		
Gewenst resultaat	Juist ingevoerde gegevens in een geautomatiseerd systeem, afgedrukt in een invoerverslag.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">Werken conform voorgeschreven procedures	De bedrijfsadministratief medewerker werkt volgens de geldende bedrijfsregels en voorschriften en past deze op correcte wijze toe bij het invoeren van administratieve gegevens in een geautomatiseerd systeem.	<ul style="list-style-type: none">Eenvoudige rekenkundige vaardigheidEnige boekhoudkundige kennisKennis van en vaardigheid in het werken met het geautomatiseerde systeemToetsenbordvaardigheid
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none">Systematisch werkenKwaliteitsniveaus halen	De bedrijfsadministratief medewerker werkt foutloos, daartoe werkt hij zoveel mogelijk volgens beproefde methoden.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">Afstemmen	De bedrijfsadministratief medewerker drukt een invoerverslag af en geeft dit ter controle en fiattering aan zijn leidinggevende/opdrachtgever.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden	De bedrijfsadministratief medewerker toont toetsenbordvaardigheid bij het verwerken van gegevens, zodat de informatie op een snelle en efficiënte manier wordt verwerkt tot correct ingevoerde gegevens in een geautomatiseerd systeem.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Verricht ondersteunende (financieel) administratieve werkzaamheden**2.3 werkproces: Vult eenvoudige formulieren in**

Omschrijving	De bedrijfsadministratief medewerker vult eenvoudige formulieren in, bijvoorbeeld een formulier voor ziekmeldingen, telefoonmemo's, bestellingen, facturen, zaalreserveringen, declaraties, rappellen, etc. Hij doet dit door gegevens over te nemen uit een ander document of hij gebruikt voor het invullen een voorbeeld.		
Gewenst resultaat	Volgens voorschrift ingevulde formulieren.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Ethisch en integer handelen	<ul style="list-style-type: none">Integer handelen	De bedrijfsadministratief medewerker gaat op juiste wijze om met vertrouwelijke informatie en hij toont aan respect te hebben voor de privacy van werknemers door vertrouwelijke informatie niet door te spelen.	<ul style="list-style-type: none">Kennis van en vaardigheid in het invullen van formulieren
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">Instructies opvolgen	De bedrijfsadministratief medewerker vult formulieren in volgens afspraak/procedures.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none">Kwaliteitsniveaus halen	De bedrijfsadministratief medewerker vult formulieren foutloos en volledig in, zodat de informatie correct en compleet is.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces

3. Certificeerbare eenheden

In dit dossier zijn geen certificeerbare eenheden opgenomen.

Deel D: Verantwoording

1. Inleiding

De verantwoording bij het kwalificatiedossier heeft tot doel de ontwikkeling van het kwalificatiedossier toe te lichten en te verantwoorden.

Het is een verantwoording van de stappen die zijn gezet bij het opstellen van het kwalificatiedossier zodat voor derden de procesgang transparant is. Het is een toelichting op de keuzes die zijn gemaakt bij het opstellen van de kwalificaties, zodat voor gebruikers inzichtelijk is wat wel en niet in het kwalificatiedossier is opgenomen en waarom die keuzes zijn gemaakt. Het is een vooruitblik op het ontwikkelingsperspectief van de kwalificaties in het licht van de dynamiek op de arbeidsmarkt en de dynamiek in de relaties tussen opleidingsinstellingen en behoeften van het bedrijfsleven.

Het Verantwoordingsdocument is van en voor de gebruikers. De verantwoording helpt het beroepsonderwijs keuzes te maken bij de inrichting van het onderwijs, de inhoud van de beroepspraktijkvorming en de examinering. Voor het bedrijfsleven wordt inzichtelijk gemaakt wat de relatie is tussen hun 'eigen' beroepscompetentieprofiel en het uiteindelijke kwalificatiedossier. Daarbij zijn twee vertaalslagen aan de orde:

- de selectie van een, respectievelijk het verwant verklaren van meerdere beroepscompetentieprofielen
- de vertaling van vakvolwassen beroepsbeoefenaar naar beginnend beroepsbeoefenaar met inachtneming van de wettelijke beroepsvereisten

De verantwoording bestaat uit twee delen:

- Proces- en inhoudsinformatie
- Ontwikkel- en onderhoudsinformatie

In Proces- en inhoudsinformatie staat reflectie op het ontwikkelingsproces van het kwalificatiedossier centraal. Belangrijke thema's zijn wie in welke hoedanigheid betrokken is geweest bij de ontwikkeling van het kwalificatiedossier en welke onderwerpen en discussies aan de orde waren. In de Ontwikkel- en onderhoudsinformatie geven de betrokken partijen aan welke agenda voor de toekomst uit het overleg en de discussiepunten tussen alle partijen tijdens het tot stand komen van het kwalificatiedossier naar voren zijn gekomen.

2. Proces- en inhoudsinformatie

2.1 Betrokkenen

Het kwalificatieprofiel Administratief medewerker is ontwikkeld door en onder verantwoordelijkheid van het Kenniscentrum beroepsonderwijs bedrijfsleven ECABO, afdeling Ontwikkeling en Innovatie. Bij het ontwikkelen van het kwalificatieprofiel zijn deskundigen uit het beroepenveld en het onderwijsveld betrokken. Bij de samenstelling van klankbordgroepen is nauwkeurig gelet op een evenredige vertegenwoordiging vanuit verschillende hoeken. Alle aanvullingen, opmerkingen en kritiekpunten vanuit expertmeetings en andere kanalen zijn zorgvuldig verwerkt.

Gehanteerde overlegstructuur

Dit kwalificatieprofiel is achtereenvolgens besproken in:

- expertmeetings met werkvelddeskundigen (zowel uit bedrijfsleven als het scholenveld)
- de Adviescommissies Bestuur Secretarieel en Bedrijfsadministratie (permanente adviesorganen van ECABO)
De Adviescommissie Bestuur Secretarieel bestond uit afgevaardigden van het bedrijfsleven en vanuit de organisaties en beroepsverenigingen te weten: FNV Bondgenoten, Secretary Plus, StarJob, EUMA, Nederlandse Vereniging van Directiesecretaressen, Secretaresse netwerk, Motivation Support. De MBO Raad werd vertegenwoordigd middels vijf afgevaardigden vanuit het regulier beroepsonderwijs. De particuliere opleider werd vertegenwoordigd door Schoevers Opleidingen.
De Adviescommissie Bestuur Bedrijfsadministratie bestond uit een CFO van een grote onderneming, een directeur van een internationaal werkende onderneming in de financieel-administratieve dienstverlening, een hoofd salarisadministratie van een salarisverwerkingsbedrijf, twee vertegenwoordigers van twee verenigingen van beroepsbeoefenaren in de financieel-administratieve dienstverlening, een vertegenwoordiger van een vereniging van administratiekantoren, drie vertegenwoordigers vanuit de MBO-raad, allen werkzaam op ROC's en een vertegenwoordiger vanuit het Hbo, in dienst van hogeschool InHolland.
- de Paritaire commissie beroepsonderwijs bedrijfsleven (een permanent adviesorgaan van ECABO)
De Paritaire commissie beroepsonderwijs bedrijfsleven ECABO bestaat uit twee vertegenwoordigers vanuit de werkgevers (Rabobank Nederland en Holland Casino), twee vanuit werknemersorganisaties (FNV Bondgenoten en MHP De Unie), een vertegenwoordiger vanuit het particuliere onderwijs (Schoevers opleidingen), drie vanuit het reguliere beroepsonderwijs (afgevaardigd vanuit de MBO Raad), en twee adviserende leden, waarvan een vanuit het vmbo en een vanuit het hbo.

Het kwalificatiedossier Administratief medewerker 2009-2010 is na een positief advies van de ACB Secretarieel (11 september 2008) en de ACB Bedrijfsadministratie (26 augustus 2008) voorgelegd aan de Paritaire Commissie beroepsonderwijsbedrijfsleven ECABO d.d. 14 oktober 2008.

2.2 Verwantschap

Beroepscompetentieprofielen

Bij het opstellen van het kwalificatieprofiel Administratief medewerker is uitgegaan van de beroepscompetentieprofielen Secretarieel medewerker, Telefonist/receptionist en Bedrijfsadministratief medewerker.

In de analyse van de verwantschap is ook een concept beroepscompetentieprofiel Commercieel administratief medewerker betrokken. Leden van de Adviescommissie Bestuur Commercieel, hebben echter aangegeven dat er op dit niveau geen sprake is van een zelfstandige functie.

Verwantschap tussen de gebruikte beroepscompetentieprofielen

De kerntaken van deze beroepscompetentieprofielen zijn:

Kerntaken Secretarieel medewerker

1. Verzorgt de correspondentie
2. Brengt contacten tot stand
3. Verzorgt de post en het archief

Kerntaken Telefoniste/receptioniste

1. Brengt in- en externe contacten tot stand
2. Voert receptionele taken uit
3. Verricht diverse administratieve werkzaamheden

Kerntaken Bedrijfsadministratief medewerker

1. Verricht activiteiten t.b.v. de debiteurenadministratie
2. Verricht activiteiten t.b.v. de crediteurenadministratie
3. Houdt het bankboek bij
4. Voert een voorraadadministratie
5. Voert een urenadministratie

Uit een vergelijking tussen deze drie beroepscompetentieprofielen bleek dat deze onderlinge verwantschap vertonen op het niveau van kernopgaven en competenties.

Een landelijke projectgroep kwalificatiestructuur heeft in september 2003 een vergelijking gemaakt tussen de geplande kwalificatieprofielen van de landelijke kenniscentra. Uit deze vergelijking kwam naar voren dat het kwalificatieprofiel Administratief medewerker als breed administratief beroep herkenbaar en uniek is.

Consequenties voor de beroepspraktijkvorming

Afhankelijk van de keuze voor een (of meerdere) uitstromen kan men kiezen voor beroepspraktijkvorming op een receptie, een secretariaat of in een bedrijfsadministratieve omgeving. Dit betekent niet dat alle beroepspraktijkvorming in het soort leerbedrijf van de uitstroom plaats moet vinden. Voor de jonge deelnemer is het wenselijk dat hij zich oriënteert op het brede veld van de administratie, om zijn loopbaanmogelijkheden te vergroten.

2.3 Vertaling beroepscompetentieprofielen in kwalificatiedossier

Voor de formulering van de kerntaken, werkprocessen, competenties en prestatie-indicatoren is gebruik gemaakt van de onderliggende beroepscompetentieprofielen Secretarieel medewerker, Telefonist/receptionist en Bedrijfsadministratief medewerker. Alle kerntaken, kernopgaven, competenties en succescriteria uit de beroepscompetentieprofielen zijn onderling vergeleken.

Hoewel de kerntaken uit de BCP's op het eerste gezicht weinig overeenkomsten vertonen, bleek een nadere analyse op activiteitsniveau wel overeenkomsten op te leveren. De uitkomst van de analyse hebben we voorgelegd aan een expertmeeting (zie verslag 18 juni 2004).

De conclusie is dat er binnen het kwalificatieprofiel Administratief medewerker gemeenschappelijke activiteiten en competenties kunnen worden geformuleerd waarin algemeen administratief en secretarieel handelen is weergegeven en uitstromen waarin vakspecifieke verschillen tot uitdrukking komen. Ten behoeve van deze uitstromen zijn extra werkprocessen en competenties opgenomen.

De kerntaken, werkprocessen en uitstromen werden in de expertmeeting herkend als relevant voor de arbeidsmarkt. De deelnemers vonden het met name van belang dat alle administratief medewerkers met behulp van meerdere administratieve softwarepakketten gegevens in het (geautomatiseerde) systeem kunnen verwerken tot informatie. Het werkproces *Voert administratieve gegevens in in een geautomatiseerd systeem* is hiervoor voor alle uitstromen opgenomen.

Tenslotte zijn de resultaten van de expertmeeting nog aan leidinggevenden voorgelegd. De bedrijfsbezoeken hiervoor hebben plaatsgevonden in de zomer van 2004. Benaderd zijn: een directeur van een secretariaatsservice; een office manager van een gordijnenfabriek en een office manager van een kenniscentrum. De resultaten van deze bezoeken zijn voorgelegd aan de ACB Secretarieel van 1 september 2004. Het verslag van de expertmeeting is op te vragen bij het kenniscentrum ECABO.

Afbakening ten opzichte van andere beroepscompetentieprofielen

Door drie beroepscompetentieprofielen als basis te nemen is een breed kwalificatieprofiel ontstaan. Het kwalificatieprofiel Administratief medewerker is echter ondanks zijn breedte uniek en heeft geen verwantschap met andere kwalificatieprofielen op niveau 2.

Certificeerbare eenheden

Er is onvoldoende grond om voor de Secretarieel medewerker en Telefonist/receptionist certificeerbare eenheden te onderscheiden. Na voorlegging van het Kwalificatieprofiel Administratief Medewerker (juni 2006) aan het ACB Secretarieel heeft dit niet geleid tot veranderingen of suggesties voor certificeerbare eenheden ten behoeve van de Secretarieel medewerker en Telefonist/receptionist.

Reflectie op de ontwikkeling van het dossier volgens het verbeterd format

Door het gebruik van het verbeterd format bleek het mogelijk het aantal kerntaken te beperken tot twee, waarbij aanvankelijk acht werkprocessen werden onderscheiden. Op verzoek van de ACB Secretarieel is het werkproces *Handelt telefoongesprekken af* toegevoegd voor de uitstroom Secretarieel medewerker.

Aan de Adviescommissie Bestuur Bedrijfsadministratie is de optie voorgelegd (juli en september 2006) om twee certificeerbare eenheden in het bedrijfsadministratieve gebied te onderscheiden, namelijk Assistent crediteurenadministratie en Assistent debiteurenadministratie. Er werd besloten niet tot het aanwijzen van deze certificeerbare eenheden over te gaan, omdat in het administratieve werkgebied het diploma niveau 2 als het minimaal benodigde kwalificatieniveau wordt beschouwd. Een certificaat voor een beperkt gedeelte van dit diploma zou de houder daarvan een te zwakke positie op de arbeidsmarkt opleveren. Dit besluit werd met brede instemming van zowel de vertegenwoordigers uit het bedrijfsleven als vanuit het scholenveld genomen.

Taalprofiel Moderne Vreemde Talen

Voor de administratief medewerker bestaat een geringe voorkeur om Engels als moderne vreemde taal te kiezen. In de grensstreek met Duitsland is Duits wellicht te prefereren en in het grensgebied met Wallonië heeft Frans mogelijk de voorkeur.

2.4 Discussiepunten

Reken- en wiskundeniveaus

Er is een breed gedeelde zorg over de rekenvaardigheden van diverse groepen leerlingen, studenten en beroepsbeoefenaars. Om de beheersing van de basisvaardigheden op dit gebied transparant en meetbaar te maken is er een raamwerk rekenen/wiskunde ontwikkeld. Het ministerie van OCW heeft formeel bepaald dat het raamwerk de basis wordt voor het vaststellen van de niveaus rekenen/wiskunde voor het mbo.

In 2008 heeft ECABO met behulp van het raamwerk gewerkt aan het in kaart brengen van het voor het beroep vereiste minimale niveau van rekenen en wiskunde. Hierbij blijkt het raamwerk werkbaar om de relatie te leggen tussen de beroepsuitoefening en de gewenste rekenvaardigheid (met name doordat het raamwerk praktische voorbeelden geeft), maar tegelijkertijd biedt het geen eenduidig antwoord op de precieze duiding van het niveau. Interpretatieverschillen in het aangeven van het niveau binnen zekere marges is niet uit te sluiten. Ook vormt de conceptstatus van het raamwerk onderwerp van discussie bij de raadpleging van sociale partners. Zij geven aan dat de op dit moment nog beperkte toepassing van het raamwerk in de praktijk hen weinig aanknopingspunten biedt om tot een goed oordeel over de voorgestelde niveaus te komen.

Ondanks genoemde discussiepunten zijn in alle ECABO-dossiers niveaus voor rekenen en wiskunde opgenomen. Deze niveaus zijn afgestemd met Adviescommissies bestuur dan wel Sectiebesturen en voorgelegd in de Paritaire commissie. ECABO gaat 2009 gebruiken om het analysekader zoals vastgesteld in het raamwerk in de praktijk te toetsen. Mogelijk dat de resultaten van deze toetsing van invloed zijn op de nog te bepalen niveaus voor de dossiers 2010-2011.

2.5 Wijzigingen ten opzichte van de voorgaande versie

Categorie	Kruis aan welke categorie van toepassing is	Omschrijving
Categorie 1: Nieuw dossier		Dit dossier zat voorheen niet in de kwalificatiestructuur. Nadere toelichting is niet nodig.
Categorie 2: Nieuwe elementen		Dit betreft sterk gewijzigde dossiers waarop het Coördinatiepunt een ingangstoets heeft uitgevoerd. Er is sprake van nieuwe of samengevoegde uitstromen, certificeerbare eenheden, bcp's, etc. Bij de toelichting hieronder bevindt zich een samenvatting van de wijzigingen in dit dossier.
Categorie 3: Wijzigingen	x	Er zijn zaken gewijzigd in een bestaand dossier. Bijvoorbeeld inhoudelijke wijzigingen in de kerntaakbeschrijving, veranderingen in competentiekeuzes en resultaatveranderingen in prestatie-indicatoren. Ook kleinere wijzigingen, zoals het toevoegen van matrices voor rekenen/wiskunde, het herstellen van spelfouten, herformuleringen die geen betekenisverschillen inhouden en beperkte tekstuele wijzigingen in de uitwerking van deel C vallen hieronder. Bij de toelichting hieronder bevindt zich een samenvatting van de wijzigingen in dit dossier.
Categorie 4: Ongewijzigd		Dossier is volledig ongewijzigd. Nadere toelichting is niet nodig.

Categorie 3: wijzigingen

In vergelijking met de voorgaande versie zijn er onderdelen gewijzigd:

- In deel B is bij de algemene informatie voor elk van de drie uitstromen een matrix voor rekenen/wiskunde toegevoegd waarin het vereiste niveau is aangegeven en zijn de taaltabellen aan het format aangepast.
- In deel C is in de beschrijving van werkproces 2.2 voor de uitstroom Bedrijfsadministratief medewerker duidelijker aangegeven om welk soort gegevens het gaat.
- Deel D is geactualiseerd.
- Verder zijn in het gehele dossier fouten verbeterd die niet van invloed zijn op de betekenis van de tekst.

3. Ontwikkel- en onderhoudsperspectief

In de onderstaande ontwikkelagenda is aangegeven wat in de paritaire commissie is afgesproken over:

- de termijn waarop het kwalificatiedossier opnieuw bekeken wordt;
- de items die bij het onderhoud van het kwalificatiedossier in elk geval aan de orde zullen komen;
- de wijze waarop informatie uit het kwaliteitszorgsysteem van het kenniscentrum over de tevredenheid van gebruikers van het dossier bij de onderhoudsbeurt betrokken wordt.

Onderwerp	Actie	Wie	Wanneer
Activiteiten t.b.v. onderhoud kwalificatie-structuur	<p>Als kenniscentrum vervult ECABO een brugfunctie tussen het beroepsonderwijs en het bedrijfsleven. Een van de primaire taken van ECABO is de ontwikkeling en het onderhoud van de kwalificatiestructuur. Hiervoor verzamelen adviseurs van ECABO actief en continu actuele informatie over de sectoren in de ESB&I sector. Daarbij is het opbouwen en onderhouden van contacten met en het creëren van draagvlak bij de belangrijkste stakeholders (uit onderwijs en bedrijfsleven) van cruciaal belang.</p> <p>Het in kaart brengen van de ontwikkelingen ten behoeve van de ontwikkeling en het onderhoud van de kwalificatiestructuur ESB&I geschiedt onder andere door arbeidsmarktonderzoek, het produceren van sectorschetsen, netwerkonderhoud, communicatie via digitale platforms, vergelijken van reguliere en niet reguliere opleidingen en Kenniskringen Btg ESB&I.</p> <p>Op basis van informatie die voortkomt uit de geschetste activiteiten kan besloten worden om een (of meerdere) kwalificatiedossier(s) opnieuw te bekijken, dan wel te komen tot ontwikkeling van nieuwe of bijgestelde beroepscompetentieprofielen en kwalificatiedossiers c.q. uitstromen (diploma's). In de verschillende bestuurslagen van ECABO worden hierover besluiten genomen.</p> <p>De Paritaire commissie van ECABO heeft, gezien de werkwijze van ECABO ten aanzien van de ontwikkeling en het onderhoud van de kwalificatiestructuur, besloten om geen termijnen vast te stellen waarop de kwalificatiedossiers opnieuw bekeken worden.</p> <p>Indien er aanleiding is, op basis van eigen onderzoek, dan wel naar aanleiding van signalen van buiten, voor wijzigingen in de kwalificatiestructuur van ECABO zal de Paritaire commissie de kwalificatiedossiers agenderen en in ieder geval kijken naar:</p>	ECABO, afdeling Ontwikkeling en innovatie	Gedurende de experimenteerperiode

	<ul style="list-style-type: none"> - de herkenbaarheid van de kwalificatiedossiers op de arbeidsmarkt; - de uitvoerbaarheid van de kwalificatiedossiers in de onderwijs- en examenpraktijk; - de transparantie, duurzaamheid en flexibiliteit van de kwalificatiedossiers. <p>Vanzelfsprekend zal ECABO aandacht besteden aan alle relevante onderwerpen die door (leden van) de Paritaire commissie worden aangedragen.</p> <p><i>Continue kwaliteitsverbeteringen</i></p> <p>Gedurende de experimenteerperiode blijft gewerkt worden aan mogelijk noodzakelijke aanscherping met betrekking tot de structuur van het dossier, tekstuele verbeteringen en, specifiek, de kolom vakkennis en vaardigheden. Het (nog verder) verbeteren van de herkenbaarheid, transparantie maar zeker ook de uitvoerbaarheid van de kwalificatiedossiers staat hierbij voorop.</p>		
Monitoren van de werking van de ECABO dossiers	<p>Gedurende de experimenteerperiode volgt ECABO actief het werken van de kwalificatiedossiers als informatie- en communicatiemiddel voor de gebruikers. De verlengde experimenteerperiode wordt benut om op basis van ervaringen van de gebruikers over een wat langere termijn gemotiveerd te besluiten tot (eventuele) verdergaande kwaliteitsslagen in de dossiers. Zijn verdergaande aanpassingen noodzakelijk dan worden deze aangebracht vóór de integrale invoering van de LKS in verbeterd format.</p> <p>Met ingang van het schooljaar 2007-2008 lopen hiervoor onder andere de volgende initiatieven:</p> <ul style="list-style-type: none"> - onderzoek, in opdracht van de Paritaire commissie, naar de werking van de competentiegerichte kwalificatiedossiers in het licht van de informatie- en communicatiewaarde ervan voor gebruikers; - onderzoek naar regionale inkleuring van onderwijsprogramma's op basis van de kwalificatiedossiers; - Er zijn projecten uitgezet waarbij het beoordelen in de BPV centraal staat. Onderwijs en bedrijven communiceren hierover op basis van dossiers en afgeleide producten. 	ECABO, afdeling Ontwikkeling en innovatie	Gedurende de experimenteerperiode

	<ul style="list-style-type: none"> - Door middel van vragenlijsten worden de experimenteerclusters en de kenniskringen bevraagd voor het verkrijgen van informatie over 'het werken' van de kwalificatiedossiers. - ECABO werkt nauw samen met de Stichting Praktijkleren en zal daarbij structureel gegevens verzamelen over de informatiewaarde van de kwalificatiedossiers. 		
	Mogelijke aanpassing niveaus rekenen/wiskunde n.a.v. praktijktoetsing analysekader.	ECABO, afdeling Ontwikkeling en innovatie	Voor indiening schooljaar 2010-2011