

4.1 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>Spreeken</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>Spreeken</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	Spreeken	Schrijven	C2						C1						B2						B1	x	x				A2	x	x	x	x	x	A1	x	x	x	x	x		Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreeken	Schrijven	C2						C1						B2						B1						A2	x	x	x		
	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreeken	Schrijven																																																																														
C2																																																																																			
C1																																																																																			
B2																																																																																			
B1	x	x																																																																																	
A2	x	x	x	x	x																																																																														
A1	x	x	x	x	x																																																																														
	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreeken	Schrijven																																																																														
C2																																																																																			
C1																																																																																			
B2																																																																																			
B1																																																																																			
A2	x	x	x																																																																																

		Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	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	

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	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																								
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 reproductie 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 reproductie 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