

4.1 Secretarieel medewerker

Algemene informatie

Context van de kwalificatie	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	<p>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. Dit stelt eisen aan de algemene basiskennis en basisvaardigheden voor de uitoefening van het beroep.</p> <p>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.</p>
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Nee
Nederlands en (moderne) vreemde talen, rekenen en wiskunde	<p>In overeenstemming met de wet Referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen zijn de voor het mbo vastgestelde referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen van toepassing. Voor deze kwalificatie zijn het referentieniveau Nederlands en het referentieniveau rekenen vastgesteld op 2F. De beroepseisen ten aanzien van Nederlands en rekenen zijn beschreven in deel C van dit dossier.</p> <p>De beroepseisen ten aanzien van een (moderne) vreemde taal (of talen) zijn beschreven in deel C van dit dossier. Het betreft MVT naar keuze.</p>

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
		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																					
1.1	Verzorgt correspondentie					x					x	x	x								x
1.2	Verzorgt inkomende 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	
1.4	Ontvangt bezoekers																		x		x
1.5	Bedient de communicatiemiddelen en handelt telefoongesprekken af											x							x		x

Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze kwalificatie. 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 verzonden. Het product wordt door de secretarieel medewerker geregistreerd, opgeslagen en gearhiveerd, zodat de documenten toegankelijk en traceerbaar zijn binnen de afdeling en/of organisatie. Hij zorgt voor een actueel en volledig relatiebestand om snel gegevens 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
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"> 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 Rekenvaardigheid
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Correct formuleren 	De secretarieel medewerker werkt op correcte wijze de verzamelde informatie uit ten behoeve van eenvoudige correspondentie, zoals een (standaard)brief, memo, e-mail etc.	
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.	
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.	

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

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.	
------------------------------------	--	---	--

Kerntaak 1 Verricht ondersteunende secretariële werkzaamheden**1.2 werkproces: Verzorgt inkomende 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. De secretarieel medewerker assisteert bij mailings door het vullen van de enveloppen, onderhoudt het archief en houdt adressenbestanden actueel. Hij distribueert en verzendt faxberichten en e-mail. Ook neemt hij goederen in ontvangst voor het magazijn, de reproafdeling of de catering en verzendt goederen als poststukken of per koerier.		
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.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">Afstemmen	De secretarieel medewerker brengt bij het verwerken van de post, het onderhouden van het archief en het in ontvangst nemen van goederen kort en bondig mondeling verslag uit van de uitgevoerde acties aan de opdrachtgever/leidinggevende en pleegt overleg over de uit te voeren vervolgacties.	<ul style="list-style-type: none">Kennis van (wettelijke) richtlijnen rondom postverwerkingKennis van computergebruik en multimedia apparatuurKennis van de materialen en middelen voor de verwerking van de (elektronische) postKennis van de voor de organisatie geldende voorgeschreven proceduresKennis van en vaardigheid in de toepassing van e-mail etiquetteKennis van en vaardigheid in het archiverenKennis van en vaardigheid in het gebruik van een registratiesysteem
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden	De secretarieel medewerker registreert de inkomende en uitgaande post snel en nauwkeurig in het (digitaal) registratiesysteem, zodat de poststukken efficiënt worden verwerkt.	
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 de archiefstukken, de post en de goederen op efficiënte wijze worden verwerkt.	
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 bij het verwerken van post en goederen en het onderhouden van het archief 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.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">Instructies opvolgenWerken overeenkomstig de wettelijke richtlijnenWerken conform voorgeschreven procedures	De secretarieel medewerker werkt volgens de geldende bedrijfsregels en voorschriften, past deze op correcte wijze toe bij het verwerken van inkomende en uitgaande post, het onderhouden van het archief en het in ontvangst nemen van goederen en houdt zich aan de wettelijke richtlijnen met	

Kerntaak 1 Verricht ondersteunende secretariële werkzaamheden			
1.2 werkproces: Verzorgt inkomende en uitgaande post en neemt goederen in ontvangst			
		betrekking tot het frankeren van post en het in ontvangst nemen van goederen.	<ul style="list-style-type: none">• Kennis van tarieven, besteldiensten en koeriersdiensten• Rekenvaardigheid

		betrekking tot het frankeren van post en het in ontvangst nemen van goederen.	<ul style="list-style-type: none">• Kennis van tarieven, besteldiensten en koeriersdiensten• Rekenvaardigheid
--	--	---	--

Kerntaak 1 Verricht ondersteunende secretariële werkzaamheden			
1.3 werkproces: Beheert een agenda en een reserveringssysteem			
Omschrijving	De secretarieel medewerker legt 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 privacy van gegevens is gewaarborgd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
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"> Communicatieve vaardigheden Kennis van een digitaal agenda- en reserveringssysteem
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.	
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> Systematisch werken 	De secretarieel medewerker pakt het werk ordelijk en systematisch aan en zorgt voor bijgewerkte agenda's en reserveringssystemen.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Instructies opvolgen Werken 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.	

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

Omschrijving	De secretarieel medewerker ontvangt bezoekers, 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
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 bezoeker te voldoen, inventariseert actief de wensen en behoeften van de bezoeker en maakt bij het verstrekken van informatie aan de bezoeker de juiste afweging tussen klantvriendelijkheid en het belang van de organisatie.	<ul style="list-style-type: none">Communicatieve vaardighedenKennis van aan- en afwezigheidregistratiesysteemKennis van de bedrijfsregels en voorschriftenKennis van en vaardigheid in het gebruik van de Nederlandse en een moderne vreemde taal
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">Instructies opvolgenWerken conform voorgescreven 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.	

Kerntaak 1 Verricht ondersteunende secretariële werkzaamheden			
1.5 werkproces: Bedient de communicatiemiddelen en 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. 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
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden 	De secretarieel medewerker bedient de telefoon op correcte wijze en zorgt dat binnenkomende telefoongesprekken naar de juiste persoon zijn doorverbonden.	<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.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Instructies opvolgen Werken conform voorgescreven procedures 	De secretarieel medewerker werkt bij het afhandelen van telefoongesprekken volgens de geldende bedrijfsregels en past deze op correcte wijze toe.	

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 kwalificatie

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze kwalificatie. 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 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
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"> Kennis van en vaardigheid in het werken met het geautomatiseerde systeem Toetsenbordvaardigheid Rekenvaardigheid
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.	
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> Systematisch werken Kwaliteitsniveaus halen 	De secretarieel medewerker kent de kwaliteitseisen van de organisatie en streeft ernaar de gegevens foutloos in te voeren, hij werkt daarom zoveel mogelijk volgens beproefde methoden.	
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.	

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. Daarnaast controleert de secretarieel medewerker regelmatig de aanwezige voorraad kantoormiddelen 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	Volgens voorschrift ingevulde formulieren. 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
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 formulierenRekenvaardigheid
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none">Kwaliteitsniveaus halen	De secretarieel medewerker vult formulieren foutloos en volledig in, zodat de informatie correct, compleet en op tijd bij de leidinggevende is.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">Instructies opvolgen	De secretarieel medewerker volgt bij het invullen van formulieren en controleren van de voorraad de instructies van zijn leidinggevende en houdt zich aan de gemaakte afspraken.	