

## 4.1 Bedrijfsadministratief medewerker

### Algemene informatie

Context van de kwalificatie	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. 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>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>

## 2.3 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 inkomende 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 de communicatiemiddelen en handelt telefoongesprekken af																									

#### 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 Bedrijfsadministratief medewerker**

<b>Kerntaak 1 Verricht ondersteunende secretariële werkzaamheden</b>			
<b>1.2 werkproces: Verzorgt inkomende en uitgaande post en neemt goederen in ontvangst</b>			
<b>Omschrijving</b>	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. De bedrijfsadministratief 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.		
<b>Gewenst resultaat</b>	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.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Afstemmen</li> </ul>	De bedrijfsadministratief 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"> <li>Communicatieve vaardigheden</li> <li>Kennis van (wettelijke) richtlijnen rondom postverwerking</li> <li>Kennis van computergebruik en multimedia apparatuur</li> <li>Kennis van de materialen en middelen voor de verwerking van de (elektronische) post</li> <li>Kennis van de voor de organisatie geldende voorgescreven procedures</li> <li>Kennis van en vaardigheid in de toepassing van e-mail etiquette</li> <li>Kennis van en vaardigheid in het archiveren</li> <li>Kennis van en vaardigheid in het gebruik</li> </ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden</li> </ul>	De bedrijfsadministratief 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"> <li>Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li> </ul>	De bedrijfsadministratief 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"> <li>Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li> <li>"Klant"-tevredenheid in de gaten houden</li> </ul>	De bedrijfsadministratief 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"> <li>Instructies opvolgen</li> <li>Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li> </ul>	De bedrijfsadministratief medewerker werkt volgens de geldende bedrijfsregels en voorschriften, past deze op correcte wijze toe bij het verwerken van inkomende en uitgaande post,	

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

	<ul style="list-style-type: none"><li>Werken conform voorgeschreven procedures</li></ul>	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"><li>van een registratie- en distributiesysteem</li><li>Kennis van tarieven, besteldiensten en koeriersdiensten</li><li>Rekenvaardigheid</li></ul>
--	--	--	---

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

<b>Omschrijving</b>	De bedrijfsadministratief 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.		
<b>Gewenst resultaat</b>	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.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"><li>Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li></ul>	De bedrijfsadministratief 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"><li>Communicatieve vaardigheden</li><li>Kennis van aan- en afwezigheidsregistratiesysteem</li><li>Kennis van de geldende bedrijfsregels en voorschriften</li></ul>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"><li>Instructies opvolgen</li><li>Werken conform voorgeschreven procedures</li></ul>	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.	

## 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																					
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 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 Bedrijfsadministratief medewerker**

<b>Kerntaak 2 Verricht ondersteunende (financieel) administratieve werkzaamheden</b>			
<b>2.1 werkproces: Ordent en controleert boekingsstukken</b>			
<b>Omschrijving</b>	De bedrijfsadministratief medewerker werkt aan de debiteuren-, de crediteurenadministratie of de boekhoudkundige verwerking van het betalingsverkeer. Daartoe ordent hij boekingsstukken en controleert gegevens. 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.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Geordende boekingsstukken en gecontroleerde gegevens. De gesignaleerde bijzonderheden zijn aan de leidinggevende doorgegeven. De relevante gegevens zijn gearchiveerd.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	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"> <li>Boekhoudkundige kennis nodig voor het werken aan de debiteuren- en crediteurenadministratie en voor de boekhoudkundige verwerking van het betalingsverkeer</li> <li>Kennis van en vaardigheid in het archiveren</li> <li>Rekenvaardigheid</li> </ul>
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Systematisch werken</li> <li>Kwaliteitsniveaus halen</li> </ul>	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.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	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.	

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

<b>Omschrijving</b>	De bedrijfsadministratief medewerker voert 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.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Juist ingevoerde gegevens in een geautomatiseerd systeem, afgedrukt in een invoerverslag.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"><li>Afstemmen</li></ul>	De bedrijfsadministratief medewerker drukt een invoerverslag af en geeft dit ter controle en fiattering aan zijn leidinggevende/opdrachtgever.	<ul style="list-style-type: none"><li>Enige boekhoudkundige kennis</li><li>Kennis van en vaardigheid in het werken met het geautomatiseerde systeem</li><li>Toetsenbordvaardigheid</li><li>Rekenvaardigheid</li></ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"><li>Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden</li></ul>	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.	
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"><li>Systematisch werken</li><li>Kwaliteitsniveaus halen</li></ul>	De bedrijfsadministratief 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"><li>Werken conform voorgeschreven procedures</li></ul>	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.	



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

<b>Omschrijving</b>	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. 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.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Volgens voorschrift ingevulde formulieren. 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.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Ethisch en integer handelen	<ul style="list-style-type: none"><li>Integer handelen</li></ul>	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"><li>Kennis van en vaardigheid in het invullen van formulieren</li><li>Rekenvaardigheid</li></ul>
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"><li>Kwaliteitsniveaus halen</li></ul>	De bedrijfsadministratief 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"><li>Instructies opvolgen</li></ul>	De bedrijfsadministratief medewerker volgt bij het invullen van formulieren en controleren van de voorraad de instructies van zijn leidinggevende en houdt zich aan de gemaakte afspraken.	