

Kwalificatiedossier

Administratief medewerker

Status: Concept

Dit kwalificatiedossier is opgesteld op basis van de formats en handleidingen, zoals deze bekend waren op 1 juni 2004. Dit kwalificatiedossier is ontwikkeld onder de verantwoordelijkheid van de paritaire commissie beroepsonderwijs bedrijfsleven van het kenniscentrum ECABO. Het bestuur van het kenniscentrum ECABO heeft op (*datum invullen*) de goedkeuring van het ministerie van OCW ontvangen.

De delen 1 en 2 (blz. 1 t/m 69) geven de kern en de nadere uitwerking van het kwalificatieprofiel 2 weer evenals het bijbehorende verantwoordingsdocument, waarin de keuzes van de paritaire commissie beroepsonderwijs bedrijfsleven zijn toegelicht en verantwoord.

In deel 3 (vanaf blz. 70) zijn de onderliggende brondocumenten opgenomen.

Inhoudsopgave

DEEL 1	DE DOOR HET MINISTERIE VAN OCW/LNV VAST TE STELLEN KERN VAN HET KWALIFICATIEPROFIEL	1
1	ALGEMENE INFORMATIE	1
2	SPECIFIEKE INFORMATIE	2
3	KERNTAKEN	5
4	KERNOPGAVEN	6
5	COMPETENTIEMATRIX	7
DEEL 2	DE DOOR HET BESTUUR VAN HET KENNISCENTRUM OP ADVIES VAN DE PARITAIRE COMMISSIE BEROEPSONDERWIJS BEDRIJFSLEVEN VAST TE STELLEN NADERE UITWERKING	8
6	VERRIJKTE KERNTAKEN VAN HET TOTALE KWALIFICATIEPROFIEL	8
7	EVENTUELE KERNOPGAVEN BEHOREND BIJ EEN UITSTROOMDIFFERENTIATIE	18
8	BEROEPSCOMPETENTIES MET BEHEERSINGSCRITEIA	19
9	OPBOUW KWALIFICATIEPROFIEL	33
	9.1 Kern.....	33
	9.2 Uitstroomdifferentiaties	33
10	CERTIFICEERBARE EENHEDEN.....	35
11	COMPETENTIEMATRIX	36
12	VERANTWOORDINGSDOCUMENT.....	38
	12.1 De onderliggende beroepscompetentieprofielen.....	39
	12.2 Naam en structuur van het kwalificatieprofiel	41
	12.3 Van beroepscompetentieprofiel(en) naar kwalificatieprofiel.....	43
	12.4 Leer- en burgerschapscompetenties	44
	12.5 Borging van de kwaliteit van examinering	46
	12.6 Doorstroomrechten.....	47
	12.7 Het proces van totstandkoming van het kwalificatiedossier	48
BIJLAGEN	51	
DEEL 3	BRONDOCUMENTEN	70

Er bestaat in het Nederlands een dilemma als het gaat over het gebruik van woorden die als mannelijk en vrouwelijk geïnterpreteerd kunnen worden. We zouden consequent kunnen werken met 'hij/zij' en 'zijn/haar', maar dat geeft een gedwongenheid die wij stilistisch niet verantwoord vinden. De personen die in dit stuk de handelingen verrichten of beschreven worden, kunnen in onze optiek net zo goed mannen zijn als vrouwen.

DEEL 1 DE DOOR HET MINISTERIE VAN OCW/LNV VAST TE STELLEN KERN VAN HET KWALIFICATIEPROFIEL

Kwalificatieprofiel Administratief medewerker		
1 ALGEMENE INFORMATIE	datum: 9 juni 2005	versie: 2
Onder regie van	Kenniscentrum beroepsonderwijs bedrijfsleven ECABO	
Ontwikkeld door	ECABO, afdeling Ontwikkeling en Innovatie, in samenwerking met vertegenwoordigers van de branche en het middelbaar beroeps- onderwijs	
Bron- en referentiedocumenten	<p>Beroepscompetentieprofielen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Telefoniste/receptioniste (16 december 2003) - Secretarieel medewerker (15 december 2003) - Bedrijfsadministratief medewerker (13 januari 2004) <p>Het door de Stuurgroep kwalificatiestructuur vastgestelde bron- document leren en burgerschap (juni 2004)</p> <p>Raamwerk moderne vreemde talen in het secundair beroepsonderwijs, gebaseerd op de standaard voor Europese taalniveaus (Common European Framework of Reference of Languages; Learning, teaching, assessment, Council of Europe, 2001)</p>	
Verantwoording door/op	Bestuur ECABO d.d. 15 december 2004	

2 SPECIFIEKE INFORMATIE

Korte typering van het kwalificatieprofiel

Administratief medewerkers kunnen ondersteunende werkzaamheden verrichten in een secretariële of bedrijfsadministratieve omgeving. Werk is er voor hen in alle kantoorhoudende arbeidsorganisaties, onafhankelijk van de bedrijfstak of de bedrijfsdoelstelling. Een administratief medewerker werkt onder begeleiding en handelt in opdracht van zijn leidinggevende. De werkzaamheden zijn eenvoudig van aard en hebben vaak een repeterend karakter.

Er zijn drie kerntaken die voor alle administratief medewerkers gelden. Zij vormen het kerndeel van dit kwalificatieprofiel. De kerntaken hebben betrekking op algemeen ondersteunende werkzaamheden op het secretariaat, het verzorgen van de post en het archief en het invoeren en verwerken van financieel administratieve gegevens.

Het kwalificatieprofiel Administratief medewerker kent drie uitstroombifferentiaties, te weten:

1. Telefonist/receptionist
 2. Secretarieel medewerker
 3. Bedrijfsadministratief medewerker
1. De belangrijkste taken van de telefonist/receptionist zijn het behandelen van het telefoonverkeer en het ontvangen van bezoekers en/of goederen. Tijdens deze werkzaamheden communiceert hij in het Nederlands of in een moderne vreemde taal. Tijdens de ontvangst van bezoekers treedt hij op als gastheer, en is daardoor het 'visitekaartje' van de organisatie. Tijdens de behandeling van het telefoonverkeer zorgt hij voor een goede bereikbaarheid, neemt hij telefoonnotities op en zorgt hij voor de ontvangst en distributie van centraal binnengekomen e-mail en faxen. De aan- en afwezigheidsregistratie van de werknemers kan tot zijn taak behoren. Daarnaast biedt hij ondersteuning, bijvoorbeeld op verzoek van het secretariaat, bij het verzorgen van de (standaard) correspondentie, bij mailings, data-invoer en verder voorkomend licht administratief werk.
 2. De secretarieel medewerker zorgt samen met en onder leiding van een leidinggevende voor het uitwerken en afhandelen van allerlei vormen van schriftelijke communicatie in het Nederlands of in een moderne vreemde taal. De secretarieel medewerker verricht administratieve werkzaamheden zoals het beantwoorden van de telefoon, het opstellen van mededelingen, het ontvangen van bezoekers en het verwerken van kopieeropdrachten. Hij signaleert dat de kantoorbenodigdheden aangevuld moeten worden en meldt dit aan de functionaris die met de inkoop is belast. Daarnaast verzorgt hij de post en ondersteunt hij bij het actueel houden van het (elektronische) archief. Ten behoeve van het elektronische archief scant hij papieren documenten.
 3. De bedrijfsadministratief medewerker is 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

	<p>er doorgaans sprake van een back office functie. Zijn taken zijn van een beperkte complexiteit. 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 boekhoudkundig inzicht niet noodzakelijk is.</p> <p>De loopbaanmogelijkheden voor de diverse uitstroomdifferentiaties van de administratief medewerker.</p> <p>Telefonist/receptionist: De telefonist/receptionist kan op basis van ervaring, sociaal-communicatieve kwaliteiten, opleidingen en baanwisselingen een positie verwerven met meer inhoud en meer verantwoordelijkheden. De telefoniste/receptioniste kan doorgroeien naar de functie van hoofd receptie en secretaresse.</p> <p>Secretarieel medewerker: De secretarieel medewerker kan op basis van ervaring, sociaal-communicatieve kwaliteiten en organisatievermogen, managementopleidingen en baanwisselingen een positie verwerven met meer inhoud en meer verantwoordelijkheden.</p> <p>Bedrijfsadministratief medewerker: De bedrijfsadministratief medewerker kan doorgroeien naar hogere administratieve functies binnen en buiten de eigen organisatie. Voortgezette studie is hiervoor zeer wenselijk.</p>										
Kwalificatiestructuur	ECABO, zie bijlage 1										
Typering en niveau van de kwalificatie	<table border="0"> <tr> <td>0 assistent</td> <td>0 niveau 1</td> </tr> <tr> <td>● vakman/vakvrouw</td> <td>● niveau 2</td> </tr> <tr> <td></td> <td>0 niveau 3</td> </tr> <tr> <td></td> <td>0 niveau 4</td> </tr> <tr> <td>0 middenkaderfunctionaris</td> <td>0 niveau 4</td> </tr> </table>	0 assistent	0 niveau 1	● vakman/vakvrouw	● niveau 2		0 niveau 3		0 niveau 4	0 middenkaderfunctionaris	0 niveau 4
0 assistent	0 niveau 1										
● vakman/vakvrouw	● niveau 2										
	0 niveau 3										
	0 niveau 4										
0 middenkaderfunctionaris	0 niveau 4										
Uitstroomdifferentiaties	De uitstroomdifferentiaties en bijbehorende competentiematrix zijn vastgesteld door het bestuur van kenniscentrum ECABO op advies van de paritaire commissie beroepsonderwijs bedrijfsleven behorend bij kenniscentrum ECABO op basis van het mandaat van het ministerie van OCW/LNV. De uitstroomdifferentiaties zijn daarmee integraal onderdeel van het door het ministerie van OCW/LNV vastgestelde kwalificatieprofiel.										
Vrije ruimte	De inhoud van de vrije ruimte wordt vastgesteld en onderhouden door het bevoegd gezag van de onderwijsinstelling.										

Examinering	De onderwijsinstellingen bieden via de bedrijfstakgroepen (BTG's) van de Bve Raad de paritaire commissie inzicht in de wijze waarop de examinering van dit kwalificatieprofiel wordt vormgegeven. De paritaire commissie kan hierover haar mening geven, maar heeft geen bevoegdheden inzake examinering.
Diploma	Ten bewijze dat is voldaan aan de eisen uit dit kwalificatieprofiel wordt het diploma Administratief medewerker toegekend, indien de examinering van de kern met tenminste één van de onderstaande uitstroombifferentiaties met een voldoende resultaat is afgerond: <ul style="list-style-type: none"> - Telefonist/receptionist - Secretarieel medewerker - Bedrijfsadministratief medewerker.
Certificeerbare eenheden	Indien er certificeerbare eenheden zijn, zijn zij vastgesteld door het bestuur van het kenniscentrum ECABO op advies van de paritaire commissie beroepsonderwijs bedrijfsleven behorend bij kenniscentrum ECABO op basis van het mandaat van het ministerie van OCW/LNV. De certificeerbare eenheden zijn daarmee integraal onderdeel van het door het ministerie van OCW/LNV vastgestelde kwalificatieprofiel.
Wettelijke beroepsvereisten	Niet van toepassing

3 KERNTAKEN

De volgende kerntaken maken deel uit van de **kern** van het kwalificatieprofiel:

1. Voert eenvoudige ondersteunende taken uit en brengt contacten tot stand
2. Verzorgt de post en het archief
3. Verricht ondersteunende werkzaamheden bij de verwerking van (financiële) administratieve gegevens

4 KERNOPGAVEN

De volgende kernopgaven maken deel uit van de **kern** van het kwalificatieprofiel:

Kernopgave 1: Simultaan werken

De administratief medewerker staat voor de opgave om tijdens de uitvoering van een taak te beslissen of hij door moet gaan met deze taak, of dat hij aan een andere taak, die zich aandient, prioriteit moet geven. Hij moet daarbij redelijk zelfstandig werken, prioriteiten stellen, overzicht houden over de taken, ordelijk werken en zijn concentratie behouden. Het risico van het niet simultaan kunnen werken is dat een taak die voorrang heeft blijft liggen en dat betrokkenen ontevreden zijn over zijn functioneren.

Kernopgave 2: Communicatief en representatief handelen

De administratief medewerker staat voor de opgave om bij de uitvoering van zijn activiteiten zijn organisatie te vertegenwoordigen. Hij moet representatief, assertief, klantgericht en communicatief zijn. Indien hij niet goed contacten legt en onderhoudt, kan dit gevolgen hebben op korte of lange termijn. Op korte termijn kan er miscommunicatie ontstaan en gaat dit ten koste van de samenwerking met de klant en de klanttevredenheid. Op lange termijn kan het imago van het bedrijf geschaad worden.

Kernopgave 3: Informatie doorgeven

De administratief medewerker staat voor de opgave om gegevens en informatie tijdig beschikbaar te stellen. Hij levert een bijdrage aan het op adequate wijze informeren van de direct leidinggevende. Indien hij de direct leidinggevende niet tijdig en adequaat informeert, kunnen fouten ontstaan of fouten niet worden ontdekt.

Kernopgave 4: Bewaken van integriteit versus voordelen op korte termijn en klanttevredenheid

De administratief medewerker staat voor de opgave om de gevolgen van niet toegepaste regelgeving af te wegen tegen voordelen op korte termijn en klanttevredenheid. Voordelen op korte termijn en klanttevredenheid stroken niet altijd met de correcte toepassing van de regelgeving. Van de medewerker wordt verwacht dat hij altijd integer is en situaties goed beoordeelt. Het risico van het niet integer zijn is dat de normhandhaving in de organisatie geschaad kan worden. Het gevolg van het integer zijn is dat op korte termijn de klanttevredenheid en de werkomvang negatief beïnvloed kunnen worden.

Kernopgave 5: Vertrouwelijkheid van privé-gegevens en bedrijfsinformatie bewaken versus schaden

De administratief medewerker staat voor de opgave altijd zorgvuldig om te gaan met gegevens. Hij werkt met vertrouwelijke bedrijfsinformatie en kan op de hoogte zijn van privé-gegevens. Van hem wordt verwacht dat hij op integere wijze omgaat met de aan hem toevertrouwde informatie. Het niet in acht nemen van de vertrouwelijkheid kan personen en bedrijfsbelang schaden.

5 COMPETENTIEMATRIX

In de competentiematrix zijn ten behoeve van de overzichtelijkheid de competenties opgenomen die bij de kern van dit kwalificatieprofiel een rol spelen. De matrix is een hulpmiddel en brengt in beeld welke competenties nodig zijn bij welke kerntaken en kernopgaven. Voor de nadere detaillering wordt geadviseerd het betreffende onderdeel in deel 2 van het kwalificatieprofiel te bekijken.

Kerntaak

- 1: Voert eenvoudige ondersteunende taken uit en brengt contacten tot stand
- 2: Verzorgt de post en het archief
- 3: Verricht ondersteunende werkzaamheden bij de verwerking van (financiële) administratieve gegevens

Kernopgave

- 1: Simultaan werken
- 2: Communicatief en representatief handelen
- 3: Informatie doorgeven
- 4: Bewaken van integriteit versus voordelen op korte termijn en klanttevredenheid
- 5: Vertrouwelijkheid van privé-gegevens en bedrijfsinformatie bewaken versus schaden

Competenties		Kerntaak			Kernopgave				
		1	2	3	1	2	3	4	5
De administratief medewerker is in staat om op adequate wijze									
1.	bezoekers te ontvangen	X				X			
2.	bezoekers te registreren	X				X			
3.	een agenda te beheren	X					X		X
4.	verzoeken verwerken tot korte schriftelijke mededelingen	X			X	X			
5.	goederen in ontvangst te nemen	X			X	X	X	X	
6.	inkomende en uitgaande post te verwerken		X		X		X	X	
7.	een archief te gebruiken		X		X	X	X		
8.	een urenregistratie te voeren			X				X	X
9.	een voorraad bij te houden			X			X		
10.	te communiceren tijdens werkzaamheden	X	X	X		X	X		
11.	om te gaan met problemen	X	X	X	X	X			
12.	samen te werken	X	X	X	X	X	X		
13.	veilig en milieubewust te werken	X	X	X				X	
14.	klantgericht te handelen	X	X	X		X	X		
15.	beroepscompetenties te ontwikkelen	X	X	X		X	X		
16.	zijn eigen werkzaamheden voor te bereiden	X	X	X	X				
17.	zorg te dragen voor kwaliteit	X	X	X					
18.	te rapporteren over de werkzaamheden	X		X			X		

DEEL 2 DE DOOR HET BESTUUR VAN HET KENNISCENTRUM OP ADVIES VAN DE PARITAIRE COMMISSIE BEROEPSONDERWIJS BEDRIJFSLEVEN VAST TE STELLEN NADERE UITWERKING

6 VERRIJKTE KERNTAKEN VAN HET TOTALE KWALIFICATIEPROFIEL

Kerntaak 1: Voert eenvoudige ondersteunende taken uit en brengt contacten tot stand	
Proces	De administratief medewerker verstrekt eenvoudige informatie en voert interne (telefoon)gesprekken. De administratief medewerker heeft tot taak korte dagelijkse mededelingen (van management, direct leidinggevende of collega) te verwerken tot schriftelijke mededelingen aan (een deel van) de medewerkers van het bedrijf. Hij distribueert en verzendt faxberichten en e-mail. Hij legt in opdracht afspraken vast of wijzigt deze in de (elektronische) agenda, informeert zo nodig genodigden en bevestigt gemaakte afspraken. Hij ontvangt bezoekers, schrijft hen in, verwijst hen naar de juiste persoon/plaats en verstrekt hen eenvoudige informatie. Hij voorziet de bezoekers desgewenst van koffie/thee en houdt de ontvangstruimte representatief. Daarnaast verwerkt de administratief medewerker zaalreserveringen in een (digitale) agenda of reserveringssysteem. In voorkomende gevallen ontvangt en verwerkt hij goederen voor het magazijn, de repro-afdeling of de catering.
Rol/verantwoordelijkheden	De administratief medewerker is verantwoordelijk voor zijn eigen werkzaamheden. Binnen zijn vaststaande takenpakket is hij in staat prioriteiten te stellen. De administratief medewerker is het visitekaartje van de organisatie. Hij moet zijn taak zo uitvoeren dat het beeld van de organisatie als klantvriendelijk en efficiënt werkend gehandhaafd blijft.
Complexiteit	Omdat de administratief medewerker de organisatie vertegenwoordigt, is het van belang dat hij om kan gaan met allerlei verschillende relaties. De administratief medewerker is voor externe relaties namelijk vaak het eerste aanspreekpunt van het bedrijf. De administratief medewerker voert routinematige handelingen uit. Hij werkt onder begeleiding. In de diversiteit van activiteiten moet hij prioriteiten kunnen stellen.
Betrokkenen	De administratief medewerker werkt nauw samen met zijn direct leidinggevende of collega's. Contacten met derden vinden plaats per telefoon, bij ontvangst van bezoekers en de ontvangst van goederen.
Hulpmiddelen	De administratief medewerker maakt gebruik van relevante communicatiemiddelen zoals een telefoon, headphone, handsfree-telefoon, pc, fax, printer, e-mail, internet, intranet en traditionele kantoorbenodigdheden.
Kwaliteit van proces en resultaat	Van de administratief medewerker wordt verwacht dat hij zich representatief, klantvriendelijk, dienstverlenend en servicegericht opstelt. Hij dient zich bewust te zijn van zijn positie en rekening te houden met de betrouwbaarheid van gegevens en de privacy van werknemers bij het verstrekken van informatie. Hij dient goed op de hoogte te zijn van de organisatie, de organisatiestructuur en de geldende bedrijfsregels, omgangsvormen en procedures.
Keuzes en dilemma's	Speciale dienstverlening versus organisatievoorschriften De administratief medewerker moet regelmatig bepalen of hij

	<p>tegenoet komt aan de wensen van de klant of dat hij strikt de voorschriften van de organisatie volgt.</p> <p>Zelfstandigheid versus bevoegdheid De administratief medewerker moet regelmatig bepalen of hijzelf de aangewezen persoon is om een beslissing te nemen of dat deze door anderen binnen de organisatie moet worden genomen.</p>
--	--

Kerntaak 2: Verzorgt de post en het archief	
Proces	De administratief medewerker distribueert de fysieke en digitale post. Zo nodig scant of kopieert hij de post. Hij slaat documenten volgens de bedrijfsregels op en draagt zorg voor de toegankelijkheid en traceerbaarheid van documenten binnen de afdeling en/of organisatie. De uitgaande post ontvangt hij verzendklaar zodat hij alleen zorgt voor frankering en verzending conform de opdracht. Hij assisteert bij mailings. Bij post en archivering gaat het zowel om fysieke als in toenemende mate om digitale documenten.
Rol/verantwoordelijkheden	De administratief medewerker heeft een uitvoerende rol bij het verzorgen van de post en het onderhouden van het archief van de afdeling en van overige opdrachtgever(s). Hij is medeverantwoordelijk voor de doorgeleiding van informatie en de traceerbaarheid van documenten.
Complexiteit	De administratief medewerker zorgt voor een correcte en actuele ordening van documenten en kan documenten beschikbaar stellen. Hij draagt zorg voor de correcte en tijdige verwerking van te verzenden poststukken en houdt daarbij rekening met de kosten. De werkzaamheden worden volgens vaste procedures uitgevoerd en zijn routinematig van aard.
Betrokkenen	De administratief medewerker onderhoudt contacten met collega's (bijv. een archivaris, de medewerkers van de postkamer, systeembeheer).
Hulpmiddelen	Bij het verzorgen van post en archief maakt de administratief medewerker gebruik van relevante middelen, zoals een pc, een (elektronisch) postregistratiesysteem, een voortgangsregistratiesysteem en een archiveringsysteem. Verder maakt hij gebruik van postdiensten en de koeriersdienst. Hij hanteert diverse hulpmiddelen voor het verzendklaar maken van de post, zoals de frankeermachine, de printer, de fax, de scanner en traditionele kantoorbenodigdheden.
Kwaliteit van proces en resultaat	De administratief medewerker werkt systematisch, accuraat en binnen de gestelde tijd. Hij bewaakt de voortgang van de verwerking en afhandeling van fysieke en digitale documenten. Hij zorgt voor de beschikbaarheid, de toegankelijkheid en de naspeurbaarheid van documenten.
Keuzes en dilemma's	Zorgvuldigheid versus snelheid De administratief medewerker moet gezien de beperkte tijd die beschikbaar is regelmatig een evenwicht vinden tussen snelheid en zorgvuldigheid bij de afhandeling van zakelijke, persoonlijke en/of vertrouwelijke post. Regels/interne procedures versus eigen keuze De administratief medewerker moet regelmatig bepalen of hij zelf de aangewezen persoon is om te beslissen of van de regels/procedures wordt afgeweken of dat een meer ervaren collega dat moet doen.

Kerntaak 3: Verricht ondersteunende werkzaamheden bij de verwerking van (financiële) administratieve gegevens	
Proces	<p>De administratief medewerker ontvangt instructies voor het invoeren en verwerken van administratieve gegevens in een geautomatiseerd systeem. Hij controleert de gegevens volgens opdracht en voert zo nodig eenvoudige berekeningen uit. Hij controleert de juistheid van de in te voeren gegevens. De administratief medewerker signaleert en noteert bijzonderheden en geeft deze door aan de leidinggevende. Hij ontvangt eventueel nadere instructie van de leidinggevende en voert de gegevens in. Na invoering en verwerking van de gegevens controleert hij aan de hand van mutatielijsten of de gegevens juist zijn ingevoerd. Hij legt de mutatielijsten ter controle voor aan zijn leidinggevende/ opdrachtgever.</p> <p>Op aanwijzing van de leidinggevende voert de administratief medewerker eenvoudige rappelactiviteiten uit. Rappell kan bijvoorbeeld plaatsvinden ten aanzien van:</p> <ul style="list-style-type: none"> - betalingsherinneringen en aanmaningen - collega's die hun tijdregistratie nog niet hebben uitgevoerd - collega's die hun projectrapportage nog niet hebben uitgevoerd. <p>De administratief medewerker registreert en archiveert de relevante gegevens.</p> <p>De administratief medewerker signaleert een dreigend tekort aan kantoorbenodigdheden. Hij geeft dit door aan de verantwoordelijk functionaris.</p>
Rol/verantwoordelijkheden	Het werk van de administratief medewerker is uitvoerend van aard. Hij werkt onder begeleiding van zijn opdrachtgever en binnen vast omschreven regels.
Complexiteit	Het gebruik van de regels en voorschriften vraagt kennis van deze regels. Speciale aandacht is nodig bij het rappelleren, waar correctheid en geduld worden gevraagd van de administratief medewerker.
Betrokkenen	De administratief medewerker heeft contact met zijn leidinggevende/opdrachtgever, de collega's van zijn eigen afdeling en incidenteel met medewerkers van andere afdelingen.
Hulpmiddelen	De administratief medewerker maakt gebruik van een geautomatiseerd systeem, spreadsheets en speciale applicaties, en van e-mail en internet. Hij moet in staat zijn het kopieerapparaat, de fax, de telefoon, archiefsystemen en traditionele kantoorbenodigdheden te gebruiken.
Kwaliteit van proces en resultaat	Van de administratief medewerker wordt verwacht dat hij producten aflevert die rekenkundig en inhoudelijk correct zijn, opgesteld conform de voorschriften die het bedrijf hanteert.
Keuzes en dilemma's	<p>Zelfstandigheid versus zorgvuldigheid</p> <p>De administratief medewerker moet bij twijfel over de juistheid van gegevens bepalen of hij zijn leidinggevende raadpleegt of niet.</p>

Kerntaak 4: Bedient de telefooncentrale en verricht de daarmee verbonden werkzaamheden
(Uitstroombifferentiatie Receptionist/telefonist)

Proces	De administratief medewerker is het eerste aanspreekpunt voor externe contacten. Hij neemt telefoongesprekken aan, verbindt deze door en verstrekt informatie conform de geldende huisregels in de Nederlandse en een moderne vreemde taal. Bij afwezigheid van medewerkers neemt hij berichten aan, verwerkt deze in overzichtelijke, duidelijke en inhoudelijk correcte en volledige telefoonnotities en hij zorgt ervoor dat de telefoonnotities bij de juiste persoon terechtkomen. Door correcte, klantvriendelijke en snelle afhandeling van de inkomende telefoongesprekken zorgt hij voor een goede representatie van de organisatie. Hij weet of medewerkers wel of niet aanwezig zijn, waar zij eventueel te bereiken zijn en kan daarover informatie verschaffen. Verder is hij verantwoordelijk voor de toegankelijkheid van de organisatie door middel van de bediening van elektronische toegangssystemen en intercom en heeft hij een signaalfunctie als het gaat om de veiligheid in de organisatie. In geval van alarmering (afgaan van het alarm) handelt hij conform procedure. De administratief medewerker beheert een reserveringssysteem om zalen toe te wijzen voor bijeenkomsten en de planning daarvan te bewaken.
Rol/verantwoordelijkheden	De administratief medewerker houdt rekening met de vertrouwelijkheid van informatie en de privacy van werknemers. Hij bevordert een optimale bereikbaarheid en toegankelijkheid van de organisatie binnen de regels van de organisatie. De administratief medewerker dient bij afwezigheid van een medewerker, snel en accuraat informatie vast te leggen om deze op een later tijdstip door te spelen aan deze medewerker. Genomen beslissingen koppelt hij terug naar zijn direct leidinggevende. Bij storingen handelt hij conform procedure.
Complexiteit	De administratief medewerker moet snel en correct kunnen reageren en moet daarvoor goed op de hoogte zijn van de organisatie en de organisatiestructuur. Daarnaast moet hij ervoor zorgen dat de telefonische informatie en/of vraag tijdig terecht komt bij de juiste persoon. Hij moet druk telefoonverkeer kunnen combineren met andere werkzaamheden en met het tijdig doorspelen van de juiste informatie aan de juiste persoon, via de juiste kanalen. Genomen beslissingen evalueert hij met zijn leidinggevende.
Betrokkenen	De administratief medewerker heeft te maken met (externe) relaties en met alle werknemers binnen de organisatie. In geval van problemen met de bediening van de telefooncentrale zal hij samenwerken met de afdeling ICT en de facilitaire dienst. Hij werkt verder samen met collega's en zijn direct leidinggevende. Externe contacten heeft hij bijvoorbeeld zo nodig met de beveiligingsdienst.
Hulpmiddelen	De administratief medewerker maakt gebruik van diverse elektronische hulpmiddelen zoals de telefooncentrale, een alarmcentrale, ICT-hulpmiddelen en traditionele kantoorbenodigdheden.
Kwaliteit van proces en resultaat	Van de administratief medewerker wordt verwacht dat hij zich representatief, klantvriendelijk, dienstverlenend en servicegericht opstelt. Hij dient zich bewust te zijn van zijn positie en rekening te houden met de vertrouwelijkheid van gegevens en de privacy van werknemers en derden bij het verstrekken van informatie. Hij dient goed op de hoogte te zijn van de organisatie, de organisatiestructuur

	en de geldende bedrijfsregels, omgangsvormen en procedures.
Keuzes en dilemma's	<p>Informatie achterhouden versus openheid De administratief medewerker moet regelmatig bepalen of hij informatie verstrekt of dat hij deze vanuit het organisatiebelang achterhoudt.</p> <p>Zorgvuldigheid versus snelheid De administratief medewerker moet gezien de beperkte tijd die beschikbaar is regelmatig een evenwicht vinden tussen snelheid en zorgvuldigheid bij de afhandeling van aangenomen mondelinge boodschappen.</p> <p>Zelfstandigheid versus bevoegdheid De administratief medewerker moet regelmatig bepalen of hijzelf de aangewezen persoon is om een beslissing te nemen of dat deze door anderen binnen de organisatie moet worden genomen.</p>

Kerntaak 5: Verzorgt de correspondentie (Uitstroombdifferentiatie Secretarieel medewerker)	
Proces	De administratief medewerker verzamelt, eventueel met hulp van de opdrachtgever, gegevens. Vervolgens verwerkt hij deze gegevens tot een concept begeleidend schrijven, (standaard)brief, memo of mailing in het Nederlands of in een moderne vreemde taal. Nadat het product door hemzelf en daarna door zijn opdrachtgever is gecontroleerd en evt. is verbeterd zorgt hij ervoor dat het conform de wensen van de opdrachtgever wordt verzonden. Het product wordt door hem ook geregistreerd, opgeslagen en gearchiveerd. Om snel adresgegevens te kunnen achterhalen zorgt hij tevens voor een actueel en volledig relatiebestand en zorgt hij voor de toegankelijkheid van informatie voor de opdrachtgever.
Rol/verantwoordelijkheden	De administratief medewerker is wat betreft correspondentie verantwoordelijk voor het leveren van kwalitatief goede concepten, het voorleggen daarvan aan de opdrachtgever en verzenden van de definitieve producten. Tevens is hij is verantwoordelijk voor het zorgvuldig archiveren van correspondentie.
Complexiteit	De administratief medewerker stemt bij twijfel zijn werkzaamheden af met zijn opdrachtgever. Alle gevoerde correspondentie wordt door de opdrachtgever gecontroleerd alvorens deze verstuurd wordt. De administratief medewerker heeft inzicht in het doel van de correspondentie en is in staat om de toonzetting en de aard van de boodschap af te stemmen op de ontvanger van de correspondentie.
Betrokkenen	De administratief medewerker werkt nauw samen met zijn opdrachtgever en onderhoudt rechtstreekse contacten met collega's en in voorkomende gevallen met externe relaties.
Hulpmiddelen	Naast traditionele correspondentie wordt zeer veel gebruik gemaakt van e-mail en ander elektronisch berichtenverkeer. De administratief medewerker werkt ten behoeve van de standaardcorrespondentie met een pc met relevante softwarepakketten, fax, printer, scanner, kopieerapparaat, intranet, internet, telefoondiensten, archiefsystemen en traditionele kantoorbenodigdheden.
Kwaliteit van proces en resultaat	Van de administratief medewerker wordt verwacht dat hij, op aanwijzing en na controle, producten aflevert die taalkundig en inhoudelijk correct zijn en die voldoen aan de eisen die de organisatie stelt aan vormgeving en lay-out. Hij draagt zorg voor een actueel en volledig relatiebestand en voor de toegankelijkheid van informatie voor de opdrachtgever.
Keuzes en dilemma's	Effectiviteit versus kosten De administratief medewerker moet regelmatig bepalen welk distributiekanaal/middel in een bepaalde situatie gezien de verwachte effectiviteit en kosten het meest geschikt is. Zelfstandigheid versus verantwoording De administratief medewerker moet regelmatig bepalen of hij (te verwachten) problemen meldt aan zijn leidinggevende of niet.

Kerntaak 6: Verricht activiteiten voor de debiteurenadministratie (Uitstroombdifferentiatie Bedrijfsadministratief medewerker)	
Proces	Ten behoeve van de debiteurenadministratie verricht de administratief medewerker hoofdzakelijk invoerwerk. In voorkomende gevallen stelt hij ook een standaard verkoopfactuur op. Hij maakt nieuwe debiteuren aan of bewerkt de stamgegevens van bestaande debiteuren en registreert alle betalingen van de debiteuren. De administratief medewerker verstuurt, na overleg, standaard-betalingsherinneringen en standaard-aanmaningen.
Rol/verantwoordelijkheden	Het werk van de administratief medewerker is uitvoerend van aard. Hij werkt onder begeleiding van de opdrachtgever en binnen vast omschreven regels.
Complexiteit	Het gebruik van regels en voorschriften vraagt kennis van deze regels. Speciale aandacht is nodig voor de eenvoudige externe contactmomenten, waar correctheid en tact worden gevraagd van de administratief medewerker.
Betrokkenen	De administratief medewerker werkt samen zijn opdrachtgever en met collega's van zijn eigen afdeling, maar heeft daarnaast ook te maken met collega's van andere afdelingen. Af en toe zijn er ook externe contacten.
Hulpmiddelen	De administratief medewerker maakt gebruik van een pc met boekhoudkundige software, e-mail en internet. Het kunnen gebruiken van een kopieerapparaat, scanner, fax, telefoon, archiefsystemen en traditionele kantoorbenodigdheden is een vereiste.
Kwaliteit van proces en resultaat	Van de administratief medewerker wordt verwacht dat hij producten aflevert die rekenkundig, inhoudelijk en boekhoudkundig correct zijn, en opgesteld conform de voorschriften die het bedrijf hanteert.
Keuzes en dilemma's	<p>Dienstverlening versus organisatievoorschriften De administratief medewerker moet regelmatig een afweging maken tussen het belang van de klant en het strikt hanteren van de voorschriften.</p> <p>Delen van informatie met anderen of niet De administratief medewerker moet dikwijls beoordelen of bepaalde informatie van belang is voor anderen in de organisatie, of niet.</p> <p>Zelfstandigheid versus deskundigheid De administratief medewerker moet regelmatig bepalen of hij de aangewezen persoon is om een vraag te beantwoorden of dat hij de vraag aan een collega met de juiste expertise moet doorspelen.</p>

Kerntaak 7: Verricht activiteiten voor de crediteurenadministratie (Uitstroombdifferentiatie Bedrijfsadministratief medewerker)	
Proces	Ten behoeve van de crediteurenadministratie ordent de administratief medewerker de binnengekomen inkoopfacturen en registreert deze. De administratief medewerker controleert de inkoopfacturen en biedt ze ook ter controle aan bij de budgethouders. Vervolgens voert hij de inkoopfacturen in, in de boekhouding.
Rol/verantwoordelijkheden	Het werk van de administratief medewerker is uitvoerend van aard. Hij werkt onder begeleiding van zijn opdrachtgever en binnen vast omschreven regels.
Complexiteit	Het gebruik van regels en voorschriften vraagt kennis van deze regels. Speciale aandacht is nodig voor de eenvoudige externe contactmomenten, waar correctheid en tact worden gevraagd van de administratief medewerker.
Betrokkenen	De administratief medewerker werkt samen met zijn opdrachtgever en met collega's van zijn eigen afdeling, maar heeft daarnaast ook te maken met collega's van andere afdelingen. Af en toe zijn er ook externe contacten.
Hulpmiddelen	De administratief medewerker maakt gebruik van een pc met boekhoudkundige software, e-mail en internet. Het kunnen gebruiken van een kopieerapparaat, scanner, fax, telefoon, archiefsystemen en traditionele kantoorbenodigdheden is een vereiste.
Kwaliteit van proces en resultaat	Van de administratief medewerker wordt verwacht dat hij producten aflevert die rekenkundig, inhoudelijk en boekhoudkundig correct zijn, en opgesteld conform de voorschriften die het bedrijf hanteert.
Keuzes en dilemma's	Delen van informatie met anderen of niet De administratief medewerker moet dikwijls beoordelen of bepaalde informatie van belang is voor anderen in de organisatie, of niet. Zelfstandigheid versus deskundigheid De administratief medewerker moet regelmatig bepalen of hij de aangewezen persoon is om een vraag te beantwoorden of dat hij de vraag aan een collega met de juiste expertise moet doorspelen.

Kerntaak 8: Verricht activiteiten voor de boekhoudkundige verwerking van het betalingsverkeer (Uitstroombdifferentiatie Bedrijfsadministratief medewerker)	
Proces	Ten behoeve van de boekhoudkundige verwerking van het girale betalingsverkeer ordent de administratief medewerker bankafschriften en vergelijkt de bedragen op de afschriften met de onderliggende boekingsstukken. Hij voert de bij- en afschrijvingen in, in het dagboek. Hij verricht standaardboekingen in de subadministraties debiteuren en crediteuren. Ten behoeve van de boekhoudkundige verwerking van het chartale betalingsverkeer verzorgt hij de invoer van de boekingsstukken in een dagboek.
Rol/verantwoordelijkheden	Het werk van de administratief medewerker is uitvoerend van aard. Hij werkt onder begeleiding van zijn opdrachtgever en binnen vast omschreven regels.
Complexiteit	Het gebruik van regels en voorschriften vraagt kennis van deze regels.
Betrokkenen	De administratief medewerker werkt samen met zijn opdrachtgever en met collega's en heeft incidenteel contact met externe relaties.
Hulpmiddelen	De administratief medewerker maakt gebruik van een pc met boekhoudkundige software, e-mail en internet. Het kunnen gebruiken van een kopieerapparaat, scanner, fax, telefoon, archiefsystemen en traditionele kantoorbenodigdheden is een vereiste.
Kwaliteit van proces en resultaat	Van de administratief medewerker wordt verwacht dat hij producten aflevert die rekenkundig, inhoudelijk en boekhoudkundig correct zijn, opgesteld conform de voorschriften die het bedrijf hanteert.
Keuzes en dilemma's	Delen van informatie met anderen of niet De administratief medewerker moet dikwijls beoordelen of bepaalde informatie van belang is voor anderen in de organisatie, of niet. Zelfstandigheid versus deskundigheid De administratief medewerker moet regelmatig bepalen of hij de aangewezen persoon is om een vraag te beantwoorden of dat hij de vraag aan een collega met de juiste expertise moet doorspelen.

7 EVENTUELE KERNOPGAVEN BEHOREND BIJ EEN UITSTROOMDIFFERENTIATIE

Niet van toepassing

8 BEROEPSCOMPETENTIES MET BEHEERSINGSCRITERIA

Verklaring van de gebruikte coderingen:

- L* leercompetentie
- E* economische burgerschapscompetentie
- N* normatieve burgerschapscompetentie
- S* sociale burgerschapscompetentie
- C* culturele burgerschapscompetentie
- O* organisatorische burgerschapscompetentie
- P* politieke burgerschapscompetentie

Beroepscompetentie 1 (VM)	Bezoekers ontvangen
	De administratief medewerker is in staat om op adequate wijze in- en externe bezoekers te ontvangen.
Beheersingscriteria gericht op het proces	
	Staat de interne/externe bezoekers correct en representatief te woord in het Nederlands/een moderne vreemde taal
	Inventariseert de informatiebehoefte op efficiënte wijze
	Verstrekt bezoekers de gewenste informatie of verwijst de bezoekers naar derden
	Maakt volgens procedure melding van het bezoek
	Treedt op als gastheer en voorziet de bezoekers desgewenst van koffie/thee
Resultaat	Bezoekers zijn gastvrij ontvangen in correct Nederlands/een moderne vreemde taal
	Efficiënte en correcte informatievoorziening aan interne en externe bezoekers
	Bezoekers komen op de juiste bestemming

Beroepscompetentie 2 (VM)	Bezoekers registreren
	De administratief medewerker is in staat om op adequate wijze bezoekers te registreren.
Beheersingscriteria gericht op het proces	
	Wijst bezoekers op een correcte manier op het registreren van aanmelding bij binnenkomst
	Draagt informatie goed over aan collega's
	Werkt volgens de vastgestelde regels en bedrijfsprocedures
	Wijst bezoekers op een correcte manier op het registreren van afmelding bij het verlaten van het pand
Resultaat	De registratie van aanwezige bezoekers in het pand is correct

Beroepscompetentie 3 (VM)	Agenda beheren
	De administratief medewerker is in staat om op adequate wijze een elektronische agenda te beheren ten behoeve van zijn eigen planning en die van anderen.
Beheersingscriteria gericht op het proces	
	Voert afspraken tijdig (volgens opdracht) en foutloos in de (elektronische) agenda in
	Informeert zo nodig genodigden en bevestigt gemaakte afspraken
	Brengt in opdracht wijzigingen aan in de agenda
	Voert de werkzaamheden uit conform de geldende bedrijfsregels
Resultaat	Maakt doeltreffend gebruik van de beschikbare hulpmiddelen
	Correcte en foutloze vermelding van de afspraken in de agenda Genodigden zijn geïnformeerd

Beroepscompetentie 4 (VM)	Verzoeken verwerken tot korte schriftelijke mededelingen
	De administratief medewerker is in staat om op adequate wijze mondelinge of schriftelijke verzoeken te verwerken tot korte schriftelijke mededelingen ten behoeve van de interne communicatie.
Beheersingscriteria gericht op het proces	
	Leest het schriftelijke verzoek nauwkeurig of luistert aandachtig naar de mondelinge opdracht
	Stelt gericht vragen aan de opdrachtgever wanneer het verzoek niet duidelijk is
	Stelt de tekst in correct Nederlands op
	Legt de informatie vast in een e-mail, faxbericht of als afspraak in de agenda
	Brengt zo nodig wijzigingen aan in overleg met de opdrachtgever
Resultaat	Kiest de juiste hulpmiddelen en ICT-toepassingen
	De vastgelegde informatie is in overeenstemming met de opdracht
	Vorm, inhoud en toon van het bericht zijn overeenkomstig de opdracht en de gehanteerde aanspreekvormen in de organisatie
	Het aangegeven communicatiemiddel is gehanteerd Het bericht is bij de juiste ontvanger(s) terecht gekomen

Beroepscompetentie 5 (VM)	Goederen in ontvangst nemen
	De administratief medewerker is in staat om op adequate wijze goederen in ontvangst te nemen en deze correct te distribueren.
Beheersingscriteria gericht op het proces	
	Controleert ontvangen goederen aan de hand van de vrachtbrief en paklijst op kwantiteit en kwaliteit (breuk, juiste goederen)
	Registreert afwijkingen in kwaliteit en kwantiteit volgens procedure
	Schrijft ontvangen goederen in in een geautomatiseerd systeem
	Zorgt voor distributie van de goederen
Resultaat	Goederen zijn correct gedistribueerd
	Correct verwerkte gegevens in een geautomatiseerd administratief systeem

Beroepscompetentie 6 (VM)	Inkomende en uitgaande post te verwerken
	De administratief medewerker is in staat om op adequate wijze alle soorten inkomende en uitgaande post te verwerken ter ondersteuning van efficiënte informatiestromen.
Beheersingscriteria gericht op het proces	
	Selecteert zorgvuldig te openen ingekomen post
	Ordent ingekomen poststukken per ontvanger
	Vermenigvuldigt en digitaliseert in voorkomende gevallen de poststukken
	Registreert (digitaal) inkomende en uitgaande post zorgvuldig
	Maakt op verzoek ontvangstbevestigingen
	Distribueert de ingekomen post tijdig en naar de juiste persoon
	Zorgt voor een tijdige en adequate verzending van uitgaande poststukken, waaronder digitale post
	Ondersteunt in voorkomende gevallen bij de verzending van uitgebreide mailingen
	Weegt kostenaspect mee bij het bepalen van de wijze van verzending
	Maakt efficiënt gebruik van beschikbare hulpmiddelen (frankeermachine, postregistratiesysteem, kopieermachine, e-mail, etc.)
	Vraagt bij twijfel informatie aan of een beslissing van de opdrachtgever
Resultaat	Ingekomen en verzonden poststukken zijn naspeurbaar
	Poststukken zijn tijdig gedistribueerd of verzonden
	Poststukken komen bij de juiste ontvangers

Beroepscompetentie 7 (VM)	Archief gebruiken
	De administratief medewerker is in staat om op adequate wijze een bestaand archief te gebruiken ten behoeve van de beschikbaarheid van gegevens en informatie.
Beheersingscriteria gericht op het proces	
	Verzamelt, selecteert en ordent in opdracht van de opdrachtgever stukken naar rubrieken en categorieën
	Scant documenten
	Bergt documenten met regelmaat op in het (elektronische) archiefsysteem conform de bedrijfsregels
	Registreert uitgeleende dossiers/stukken
	Zorgt, na verzoek daartoe, dat het archief actueel blijft
Resultaat	Het archiefsysteem is toegankelijk voor de gebruikers
	Dossiers/stukken zijn naspeurbaar en compleet
	De archivering is conform de wensen van de opdrachtgever

Beroepscompetentie 8 (VM)	Voeren van een urenregistratie
	De administratief medewerker is in staat om op adequate wijze een urenregistratie bij te houden ten behoeve van een aanwezigheidsregistratie, de toedeling van uren aan projecten, ter ondersteuning van de facturering en ten behoeve van managementinformatie.
Beheersingscriteria gericht op het proces	
	Voert met grote nauwkeurigheid en tijdig (volgens opdracht) gegevens in
	Voert, na verzoek daartoe, standaard rappel uit aan collega's die hun uren nog niet hebben geregistreerd
	Maakt standaard-urenoverzichten en distribueert deze naar de belanghebbenden
	Registreert en slaat documenten op, zodat deze toegankelijk blijven
	Vraagt bij twijfel informatie aan of een beslissing van de opdrachtgever
Resultaat	Correcte en foutloze verwerking van de uren in het (geautomatiseerde) systeem

Beroepscompetentie 9 (VM)	Bijhouden van een voorraad
	De administratief medewerker is in staat om op adequate wijze een voorraad bij te houden.
Beheersingscriteria gericht op het proces	
	Signaleert dat de voorraad onder het minimum is gedaald
	Doet aan de juiste functionaris het verzoek de voorraad aan te (doen) vullen
Resultaat	Correcte melding aan de juiste functionaris dat de voorraad onder het minimum is gedaald

Beroepscompetentie 10 (BOS/SC/ON)	Communiceren tijdens de werkzaamheden
	De administratief medewerker is in staat om op adequate wijze met alle betrokkenen in het werkproces te communiceren, opdat de werkzaamheden vlot verlopen.
Beheersingscriteria gericht op het proces N/C N C N O O	
	Hanteert correcte omgangsvormen
	Stemt de communicatiestijl af op de ander en op de situatie
	Luistert aandachtig en toont geduld
	Spreekt helder en duidelijk in het Nederlands/een moderne vreemde taal
	Houdt rekening met wat door de ander gezegd wordt
	Stelt gerichte vragen om relevante informatie te achterhalen
	Brengt een boodschap kort en duidelijk over
	Geeft na een ontvangen opdracht aan wat hij gaat doen
	Toont aan de boodschap van de ander begrepen te hebben
	Zorgt voor een goede overdracht van het werk
	Legt een probleem op duidelijke wijze voor aan de leidinggevende
	Probeert beheerst om te gaan met eigen gevoelens
	Respecteert eigen grenzen en grenzen van anderen
	Resultaat
	Tijdig en volledig geïnformeerde betrokkenen
	Een goede bijdrage aan de onderlinge werkverhoudingen
	Heldere overdracht van eenvoudige informatie

Beroepscompetentie 11 (BOS)	Omgaan met problemen
	De administratief medewerker is in staat om op adequate wijze met problemen om te gaan, zodat deze verholpen en indien mogelijk in de toekomst voorkomen worden.
Beheersingscriteria gericht op het proces N O	
	Signaleert het probleem
	Reageert alert bij problemen
	Raadpleegt zo nodig collega's, leidinggevende(n) en/of deskundige(n)
	Verwijst zo nodig door naar collega('s), leidinggevende(n) en/of deskundige(n)
	Gebruikt protocollen en/of handboek kwaliteitszorg
	Meldt problemen bij leidinggevende
	Plant en regelt eigen activiteiten
	Maakt de juiste overweging om het probleem zelf te verhelpen of het te melden bij leidinggevende en/of andere belanghebbenden
	Blijft kalm in moeilijke situaties
	Werkt systematisch en stapsgewijs
	Biedt hulp bij het verhelpen van het probleem
	Registreert gegevens over het probleem
	Stelt maatregelen voor ter voorkoming van het probleem
	Resultaat
	Indien mogelijk zijn maatregelen ter preventie van verdere problemen genomen

Beroepscompetentie 12 (BOS/SC)	Samenwerken
	De administratief medewerker is in staat om op adequate wijze samen te werken, zodat het werk zo goed mogelijk kan worden uitgevoerd.
Beheersingscriteria gericht op het proces	
N	Past zich aan de bedrijfscultuur aan
	Maakt werkafspraken met collega's
S	Komt gemaakte werkafspraken na
	Luistert naar collega's en houdt rekening met wat door hen gezegd wordt
S/O	Respecteert eigen grenzen en grenzen van anderen
S/O	Houdt rekening met verschillen tussen mensen en hun manier van werken
O/N	Vraagt om feedback van collega's
	Wijzigt werkwijze indien nodig naar aanleiding van gekregen feedback
O	Vraagt collega's om hulp als hij er zelf niet uitkomt
	Geeft aan wanneer de werkdruk te hoog is
	Neemt actief deel aan werkbesprekingen
N	Werkt teamgericht
	Communiceert in begrijpelijke taal met anderen
	Gaat flexibel om met wisselende taken
	Gaat in goede harmonie om met collega's en leidinggevende
	Draagt bij aan een positieve werksfeer en toont interesse in het werk van anderen
	Staat open voor kritiek
C/N	Gaat respectvol om met mensen van andere disciplines, houdt rekening met de werkzaamheden van derden en overlegt bij eventuele problemen
	Draagt bij aan een duidelijke werkoverdracht naar collega's
Resultaat	De administratief medewerker functioneert effectief en efficiënt binnen een team
	De administratief medewerker levert een bijdrage aan een goede werksfeer met anderen om een gezamenlijke doel te realiseren

Beroepscompetentie 13 (BOS/SC)	Veilig en milieubewust werken
	De administratief medewerker is in staat om op adequate wijze volgens de voorschriften voor veiligheid, milieu en arbeidsomstandigheden te werken zodat het werk verantwoord wordt uitgevoerd.
Beheersingscriteria gericht op het proces	
N	Handelt conform de richtlijnen/relevante voorschriften op het gebied van veiligheid, milieu en arbeidsomstandigheden
	Reageert alert en actief op (het ontstaan van) onveilige situaties
	Neemt preventieve maatregelen om problemen te voorkomen
	Gaat efficiënt om met het materiaal
	Blijft rustig in moeilijke situaties
	Meldt onveilige situaties aan bij de verantwoordelijke persoon
	Houdt de eigen werkplek overzichtelijk
	Gebruikt materialen, gereedschappen, materieel en persoonlijke beschermingsmiddelen op de juiste wijze
Resultaat	Het werk is conform de richtlijnen/voorschriften voor veiligheid, milieu en arbeidsomstandigheden uitgevoerd

Beroepscompetentie 14 (SC)	Klantgericht handelen
	De administratief medewerker is in staat om op adequate wijze klantgericht te handelen, zodat de werkzaamheden naar tevredenheid van de klant worden uitgevoerd.
Beheersingscriteria gericht op het proces	
N	Treedt representatief op en stemt zijn handelen af op de klant
	Toont een geïnteresseerde houding en luistert actief
N	Speelt in op de veranderde situatie en past zijn werkwijze hierop aan na overleg met leidinggevende
	Is de klant van dienst, ook bij ongeplande werkzaamheden, maar houdt het bedrijfsbelang in de gaten
	Verwijst zo nodig door naar (gespecialiseerde) collega's
N	Zorgt na afloop van de werkzaamheden voor een opgeruimde werkplek
N	Vraagt aan de klant of alles naar wens (verlopen) is
	Voorkomt aanleidingen voor klachten zoveel mogelijk
N	Respecteert de mening van de klant, neemt elke klacht serieus en zorgt dat de klacht wordt geregistreerd en afgehandeld
O	Respecteert eigen grenzen en die van anderen
	Stemt zijn manier van communiceren af op de klant
	Komt afspraken na
Resultaat	De klant is tevreden over <ul style="list-style-type: none"> - de gegeven adviezen - de wijze waarop hij behandeld is - de manier waarop de werkzaamheden zijn uitgevoerd - het eindresultaat Het klantcontact is op de gewenste wijze geregistreerd

Beroepscompetentie 15 (ON)	Beroepscompetenties ontwikkelen
	De administratief medewerker is in staat om op adequate wijze zijn beroepscompetenties gedurende de loopbaan te ontwikkelen om goed te blijven functioneren in zijn beroep.
Beheersingscriteria gericht op het proces	
	Reflecteert met de leidinggevende op het beroepsmatig handelen
	Brengt met de leidinggevende in kaart wat goed en nog niet goed gaat
	Bepaalt met de leidinggevende welke beroepscompetenties hij verder moet ontwikkelen
	Bepaalt met de leidinggevende welke activiteiten hij daartoe moet ondernemen
	Onderneemt de met de leidinggevende afgesproken activiteiten
	Leest regelmatig vakliteratuur
L	Toont motivatie om bij te blijven in zijn werk om zijn beroep te kunnen blijven uitoefenen
L	Zoekt ondersteuning indien nodig
O	Deelt kennis en ervaring met anderen
Resultaat	Heldere verbeterpunten voor het eigen functioneren
	Constante ontwikkeling en toepassing van de eigen beroepscompetenties

Beroepscompetentie 16 (ON)	Vorbereiden eigen werkzaamheden
	De administratief medewerker is in staat om op adequate wijze zijn werk voor te bereiden, zodat dit efficiënt kan worden uitgevoerd.
Beheersingscriteria gericht op het proces	
	Ontvangt de werkopdracht
	Interpreteert relevante informatie
	Neemt voor aanvang van zijn werkzaamheden kennis van de vastgestelde planning
	Verdeelt in overleg met de opdrachtgever zijn werkzaamheden in stappen
	Houdt rekening met mogelijke knelpunten
N	Stemt de manier van werken zo nodig af met de leidinggevende en/of andere betrokkenen
N	Gaat efficiënt en zorgvuldig om met hulpmiddelen
Resultaat	De werkzaamheden zijn zo voorbereid dat zij tijdig, nauwgezet en in de juiste volgorde kunnen worden verricht

Beroepscompetentie 17 (BOS)	Zorgdragen voor kwaliteit
	De administratief medewerker is in staat om op adequate wijze zorg te dragen voor een goede werkuitvoering en een goede kwaliteit van het af te leveren werk, zodat zowel aan de belangen van de klant als die van het eigen bedrijf tegemoet gekomen wordt.
Beheersingscriteria gericht op het proces	
N	Werkt volgens de bedrijfsvoorschriften van de werkgever
	Komt gemaakte afspraken na
	Werkt (gedurende een lange periode) nauwkeurig, geconcentreerd en met oog voor detail
	Registreert werkzaamheden
N	Signaleert fouten, verstoringen en afwijkingen in het eigen werk
N	Meldt fouten, verstoringen en afwijkingen aan betreffende functionaris
O	Plant en regelt de eigen activiteiten
	Controleert na afloop het resultaat van het eigen werk
	Evalueert het eigen werkproces
	Werkt volgens in checklists en bedrijfsregels vastgestelde procedures
Resultaat	Een goede kwaliteit van het afgeleverde werk
	Een goede bijdrage aan het verloop van werkprocessen en projecten
	Relevante voorstellen voor de verbetering van de kwaliteit van het werk

Beroepscompetentie 18 (SC)	Rapporteren over de werkzaamheden
	De administratief medewerker is in staat om op adequate wijze mondeling en schriftelijk te rapporteren, zodat alle belanghebbenden doelmatig worden geïnformeerd.
Beheersingscriteria gericht op het proces	
	Bepaalt welke informatie wel en niet van belang is om vast te leggen
	Controleert gegevens op juistheid en corrigeert ze indien nodig
	Vult alle vereiste formulieren volledig en duidelijk in
	Legt relevante gegevens vast
	Archiveert volgens bedrijfsregels
	Gebruikt duidelijk en foutloos Nederlands
Resultaat	Alle belanghebbenden zijn adequaat geïnformeerd

Beroepscompetentie 19 (VM)	Telefoon-, alarmcentrale en intercom te bedienen (Uitstroomdifferentiatie Telefonist/receptionist)
	De administratief medewerker is in staat om op adequate wijze de telefoon- en alarmcentrale en intercom te bedienen opdat de organisatie goed te bereiken is.
Beheersingscriteria gericht op het proces	
	Programmeert de telefooncentrale met sneltoetsen en keuzetoetsen
	Verstrekt informatie over de aan- en afwezigheid van de medewerkers
	Onderhoudt de interne telefoonlijst
	Bedient de intercom en het elektronische toegangssysteem
	Signaleert ongewenste bezoekers en afwijkend gedrag van bezoekers
	Handelt volgens procedure bij het in gedrang komen van de veiligheid
	Handelt volgens procedure wanneer het alarm afgaat
	Meldt storingen volgens procedure
	Zorgt voor een optimale telefonische bereikbaarheid van de organisatie
Resultaat	Correct geprogrammeerde telefooncentrale
	Toegang tot het gebouw is gewaarborgd
	Optimale telefonische bereikbaarheid van de organisatie

Beroepscompetentie 20 (VM)	Telefoongesprekken afhandelen (Uitstroomdifferentiatie Telefonist/receptionist)
	De administratief medewerker is in staat om op adequate wijze de telefoon te beantwoorden, gesprekken door te verbinden en informatie door te te.
Beheersingscriteria gericht op het proces	
	Zorgt voor een optimale telefonische bereikbaarheid van (de afdeling van) het bedrijf
	Beantwoordt inkomende gesprekken in correct Nederlands/een moderne vreemde taal
	Verbindt gesprekken snel en correct door met de juiste persoon/personen
	Legt informatie vast en geeft deze door met behulp van telefoonnotities
	Maakt afspraken en noteert deze zo nodig in de (elektronische) agenda
	Draagt de informatie inhoudelijk correct en tijdig over
	Maakt efficiënt gebruik van de hulpmiddelen zoals telefoonnotities, agenda, e-mail
	Handelt inkomende telefoongesprekken correct, klantvriendelijk en snel af
	Resultaat
Correct doorverbonden telefoongesprekken	
Correct en tijdig doorgegeven informatie	

Beroepscompetentie 21 (VM)	Reserveringssysteem beheren (Uitstroomdifferentiatie Telefonist/receptionist)
	De administratief medewerker is in staat om op adequate wijze een reserveringssysteem te beheren ten behoeve van een efficiënt ruimtegebruik en een beperking van het afhuren van (externe) vergaderruimten.
Beheersingscriteria gericht op het proces	
	Neemt kennis van de wens een vergaderruimte te reserveren
	Stelt zo nodig verhelderende vragen
	Reserveert voor iedere afspraak/vergadering een passende vergaderruimte
	Voert afspraken tijdig (volgens opdracht) en foutloos in het (elektronische) reserveringssysteem in
	Bevestigt zo nodig gemaakte afspraken
	Brengt in opdracht van zijn opdrachtgever wijzigingen aan in het (elektronische) reserveringssysteem
	Voert de werkzaamheden uit conform het geldende kwaliteitszorgsysteem
Maakt doeltreffend gebruik van de beschikbare hulpmiddelen	
Resultaat	Correcte en foutloze verwerking van de afspraken in het (elektronische) reserveringssysteem
	Een efficiënt gebruik van de vergaderruimten, waardoor de kosten van het extern vergaderen worden beperkt

Beroepscompetentie 22 (VM)	Conceptteksten te verwerken (Uitstroomdifferentiatie Secretarieel medewerker)
	De administratief medewerker is in staat om op adequate wijze verschillende conceptteksten te verwerken en vorm te geven ten behoeve van een efficiënte informatieoverdracht.
Beheersingscriteria gericht op het proces	
	Ontvangt de gegevens, verzamelt eventuele ontbrekende informatie en verwerkt de concepten volgens afspraak of planning
	Werkt de concepten uit, met behulp van gegeven richtlijnen, in het Nederlands/een moderne vreemde taal
	Zorgt voor een correcte opmaak
	Legt correspondentie voor ter goedkeuring en ondertekening, zorgt voor verzending en archivering
	Maakt gebruik van de computer en relevante softwarepakketten
Resultaat	Taalkundig correcte berichten in de Nederlandse/een moderne vreemde taal
	De producten zijn opgemaakt conform huisstijl

Beroepscompetentie 23 (VM)	Het leveren van een bijdrage aan het debiteurenbeheer (Uitstroomdifferentiatie Bedrijfsadministratief medewerker)
	De administratief medewerker is in staat om op adequate wijze een bijdrage te leveren aan het debiteurenbeheer ten behoeve van de inning van vorderingen ter minimalisering van het debiteurenrisico en de vermogenskosten.
Beheersingscriteria gericht op het proces	
	Voert met grote nauwkeurigheid gegevens in
	Vergelijkt ter controle verschillende documenten met elkaar
	Stelt eenvoudige schriftelijke facturen en creditfacturen op en gebruikt standaardberichten bij herinneringen en aanmaningen
	Overlegt in twijfelgevallen met de leidinggevende
	Registreert, distribueert en slaat relevante documenten op, zodat deze toegankelijk blijven
Resultaat	Staat debiteuren telefonisch correct te woord
	Facturen en creditfacturen zijn correct en conform richtlijnen opgesteld
	Correct opgestelde herinneringen en aanmaningen

Beroepscompetentie 24 (VM)	Boekhoudkundige verwerking van de debiteurenmutaties (Uitstroomdifferentiatie Bedrijfsadministratief medewerker)
	De administratief medewerker is in staat om op adequate wijze de boekhoudkundige verwerking van de debiteurenmutaties uit te voeren ten behoeve van een juiste weergave van de rechten van de onderneming.
Beheersingscriteria gericht op het proces	
	Voert gegevens in, in een boekhoudkundig pakket
	Controleert de boekingen aan de hand van het invoerverslag
Resultaat	Overlegt in twijfelgevallen met de leidinggevende
	Correcte boekingen in het (sub)grootboek
	Correct invoerverslag en verwerkingsverslag

Beroepscompetentie 25 (VM)	Het leveren van een bijdrage aan het crediteurenbeheer (Uitstroomdifferentiatie Bedrijfsadministratief medewerker)
	De administratief medewerker is in staat om op adequate wijze een bijdrage te leveren aan het crediteurenbeheer ten behoeve van de optimale afwikkeling van de betalingsverplichtingen.
Beheersingscriteria gericht op het proces	
	Voert met grote nauwkeurigheid gegevens in
	Vergelijkt ter controle de factuur met andere documenten
	Registreert, distribueert en slaat relevante documenten op, zodat deze toegankelijk blijven
	Rappelleert budgethouders over nog bij hen liggende facturen, die ter controle aan hen zijn gezonden
	Staat crediteuren telefonisch correct te woord
Resultaat	Overlegt in twijfelgevallen met de leidinggevende
	Correct en overzichtelijk geregistreerde binnengekomen facturen
	Geordende goed te keuren facturen
	Betrouwbare rappelijst met intern uitstaande facturen

Beroepscompetentie 26 (VM)	Boekhoudkundige verwerking van de crediteurenmutaties (Uitstroomdifferentiatie Bedrijfsadministratief medewerker)
	De administratief medewerker is in staat om op adequate wijze de boekhoudkundige verwerking van de crediteurenmutaties uit te voeren ten behoeve van een juiste weergave van de verplichtingen van de onderneming.
Beheersingscriteria gericht op het proces	
	Voert gegevens in in een boekhoudkundig pakket
	Controleert de boekingen aan de hand van het invoerverslag
Resultaat	Overlegt in twijfelgevallen met de leidinggevende
	Correcte boekingen in het (sub)grootboek
	Correct invoerverslag en verwerkingsverslag

Beroepscompetentie 27 (VM)	Boekhoudkundige handelingen verrichten ten behoeve van het girale betalingsverkeer (Uitstroomdifferentiatie Bedrijfsadministratief medewerker)
	De administratief medewerker is in staat om op adequate wijze het girale betalingsverkeer te controleren op juistheid en de benodigde boekingen te doen ten behoeve van een juiste weergave van de rechten en verplichtingen van de onderneming.
Beheersingscriteria gericht op het proces	
	Ordent bankafschriften, vergelijkt de bedragen op de afschriften met de onderliggende boekingsstukken en registreert verschillen
	Voert bij- en afschrijvingen in, in het bankboek
	Registreert en slaat documenten op, zodat deze toegankelijk blijven
Resultaat	Debiteuren- en crediteurenadministratie zijn betrouwbaar bijgewerkt vanuit het bankboek
	Correct bijgewerkt bankboek en gearchiveerde bijbehorende stukken
	Volledig overzicht van opgemerkte verschillen

9 OPBOUW KWALIFICATIEPROFIEL

9.1 KERN

Voor het kwalificatieprofiel Administratief medewerker is de volgende inhoud van de kern vastgesteld.	
Kern	
De volgende kerntaken, kernopgaven en competenties maken deel uit van de kern:	
<i>Kerntaken</i>	1, 2, 3
<i>Kernopgaven</i>	1, 2, 3, 4, 5
<i>Competenties</i>	1 t/m 18

9.2 UITSTROOMDIFFERENTIATIES

Voor het kwalificatieprofiel Administratief medewerker zijn de volgende uitstroomdifferentiaties vastgesteld.	
Uitstroomdifferentiatie 1	Telefonist/receptionist
Korte typering van de uitstroomdifferentiatie: Telefonisten/receptionisten zijn werkzaam in diverse arbeidsorganisaties. De belangrijkste taken zijn het ontvangen van bezoekers en/of goederen, het verwerken van het telefoonverkeer en het uitvoeren van diverse administratieve werkzaamheden. Bij ontvangst van bezoekers zijn zij het visitekaartje van de organisatie.	
De volgende kerntaken, kernopgaven en competenties maken deel uit van deze uitstroomdifferentiatie:	
<i>Kerntaken</i>	1, 2, 3, 4
<i>Kernopgaven</i>	1, 2, 3, 4, 5
<i>Competenties</i>	1 t/m 21

Uitstroomdifferentiatie 2	Secretarieel medewerker
Korte typering van de uitstroomdifferentiatie: De secretarieel medewerker is werkzaam in arbeidsorganisaties waar sprake is van een afdeling en een leidinggevende. De secretarieel medewerker zorgt, onder begeleiding, voor het opstellen, uitwerken en afhandelen van allerlei vormen van schriftelijke communicatie in het Nederlands en een moderne vreemde taal. De secretarieel medewerker houdt zich bezig met telefoonbeantwoording, het opstellen van mededelingen, het ontvangen van bezoekers, voorraadbeheer, urenregistratie en het uitvoeren van kopieeropdrachten. Daarnaast verzorgt hij de post en ondersteunt hij bij het actueel houden van het archief.	
De volgende kerntaken, kernopgaven en competenties maken deel uit van deze uitstroomdifferentiatie:	
<i>Kerntaken</i>	1, 2, 3, 5
<i>Kernopgaven</i>	1, 2, 3, 4, 5
<i>Competenties</i>	1 t/m 18 en 22

Uitstroombdifferentiatie 3	Bedrijfsadministratief medewerker
<p>Korte typering van de uitstroombdifferentiatie: De bedrijfsadministratief medewerker werkt op de administratie van een bedrijf of bij een administratiebureau. De werkzaamheden zijn primair intern gericht en bestaan veelal uit het bijwerken van dagboeken en daarmee verbonden taken. De taken worden onder begeleiding uitgevoerd en hebben een beperkte complexiteit. Hoewel de bedrijfsadministratief medewerker steeds meer externe contacten onderhoudt, is er sprake van een back office functie.</p>	
<p>De volgende kerntaken, kernopgaven en competenties maken deel uit van deze uitstroombdifferentiatie:</p>	
<i>Kerntaken</i>	1, 2, 3, 6, 7, 8
<i>Kernopgaven</i>	1, 2, 3, 4, 5
<i>Competenties</i>	1 t/m 18, 23 t/m 27

10 CERTIFICEERBARE EENHEDEN

In het kwalificatieprofiel Administratief medewerker zijn de volgende certificeerbare eenheden aangewezen.

Certificeerbare eenheid 1	Medewerker crediteurenbeheer
De volgende kerntaken, kernopgaven en competenties maken deel uit van deze certificeerbare eenheid:	
<i>Kerntaken</i>	3. Verricht ondersteunende werkzaamheden bij de verwerking van (financiële) administratieve gegevens
	7. Verricht activiteiten voor de crediteurenadministratie
	8. Verricht activiteiten voor de boekhoudkundige verwerking van het betalingsverkeer
<i>Kernopgaven</i>	1. Simultaan werken
	2. Communicatief en representatief handelen
	3. Informatie doorgeven
	4. Bewaken van integriteit versus voordelen op korte termijn en klanttevredenheid
	5. Vertrouwelijkheid van personen en/of bedrijfsbelang bewaken versus schaden
<i>Competenties</i>	8 t/m 18, 25, 26 en 27

Certificeerbare eenheid 2	Medewerker debiteurenbeheer
De volgende kerntaken, kernopgaven en competenties maken deel uit van deze certificeerbare eenheid:	
<i>Kerntaken</i>	3. Verricht ondersteunende werkzaamheden bij de verwerking van (financiële) administratieve gegevens
	6. Verricht activiteiten voor de debiteurenadministratie
	8. Verricht activiteiten voor de boekhoudkundige verwerking van het betalingsverkeer
<i>Kernopgaven</i>	1. Simultaan werken
	2. Communicatief en representatief handelen
	3. Informatie doorgeven
	4. Bewaken van integriteit versus voordelen op korte termijn en klanttevredenheid
	5. Vertrouwelijkheid van personen en/of bedrijfsbelang bewaken versus schaden
<i>Competenties</i>	8 t/m 18, 23, 24 en 27

11 COMPETENTIEMATRIX

In de competentiematrix zijn ten behoeve van de overzichtelijkheid de competenties opgenomen die bij de kern en de uitstroombdifferentiaties van dit kwalificatieprofiel een rol spelen. De matrix is een hulpmiddel en brengt in beeld welke competenties nodig zijn bij welke kerntaken en kernopgaven en in welke uitstroombdifferentiaties. Voor de nadere detaillering wordt geadviseerd het betreffende onderdeel in deel 2 van het kwalificatieprofiel te bekijken.

Kerntaak

- 1: Voert eenvoudige ondersteunende taken uit en brengt contacten tot stand
- 2: Verzorgt de post en het archief
- 3: Verricht ondersteunende werkzaamheden bij de verwerking van (financiële) administratieve gegevens
- 4: Bedient de telefooncentrale en verricht de daarmee verbonden werkzaamheden
- 5: Verzorgt de correspondentie
- 6: Verricht activiteiten voor de debiteurenadministratie
- 7: Verricht activiteiten voor de crediteurenadministratie
- 8: Verricht activiteiten voor de boekhoudkundige verwerking van het betalingsverkeer

Kernopgave

- 1: Simultaan werken
- 2: Communicatief en representatief handelen
- 3: Informatie doorgeven
- 4: Bewaken van integriteit versus voordelen op korte termijn en klanttevredenheid
- 5: Vertrouwelijkheid van privé-gegevens en bedrijfsinformatie bewaken versus schaden

Uitstroombdifferentiatie

- 1: Telefonist/receptionist
- 2: Secretarieel medewerker
- 3: Bedrijfsadministratief medewerker

Competenties	Kern			U.diff. 1	U.diff. 2	U.diff. 3			Kernopgave					
	KT 1	KT 2	KT 3	KT 4	KT 5	KT 6	KT 7	KT 8	KO 1	KO 2	KO 3	KO 4	KO 5	
De administratief medewerker is in staat om op adequate wijze														
1. bezoekers te ontvangen	X									X				
2. bezoekers te registreren	X									X				
3. een agenda te beheren	X										X			X
4. verzoeken te verwerken tot korte schriftelijke mededelingen	X								X	X				
5. goederen in ontvangst te nemen	X								X	X	X	X		
6. inkomende en uitgaande post te verwerken		X							X		X	X		
7. een archief te gebruiken		X							X	X	X			
8. een urenregistratie te voeren			X									X	X	
9. een voorraad bij te houden			X								X			

12 VERANTWOORDINGSDOCUMENT

De verantwoording bij het kwalificatieprofiel heeft tot doel de opbouw van het kwalificatieprofiel en de wijze van totstandkoming toe te lichten en te verantwoorden.

Het Verantwoordingsdocument heeft twee functies:

- het is een *verantwoording* van de stappen die zijn gezet bij het opstellen van het kwalificatieprofiel zodanig dat een toetsing door derden mogelijk is;
- het is een *toelichting* op de keuzes die zijn gemaakt bij het opstellen van het kwalificatieprofiel zodanig dat voor gebruikers inzichtelijk wordt wat er wel en niet in het kwalificatieprofiel is opgenomen en waarom die keuzes zijn gemaakt.

In de verantwoording worden zeven onderdelen behandeld:

- 12.1 De onderliggende beroepscompetentieprofielen
- 12.2 Naam en structuur van het kwalificatieprofiel
- 12.3 Van beroepscompetentieprofielen naar kwalificatieprofiel
- 12.4 Leer- en burgerschapscompetenties
- 12.5 Borging van de kwaliteit van examinering
- 12.6 Doorstroomrechten
- 12.7 Het proces van totstandkoming van het kwalificatiedossier.

De zeven onderdelen worden in de navolgende paragrafen verder uitgewerkt.

12.1 DE ONDERLIGGENDE BEROEPSCOMPETENTIEPROFIELEN

Namen van de gebruikte beroepscompetentieprofielen

De verwantschap tussen de gebruikte beroepscompetentieprofielen

Afbakening ten opzichte van andere beroepscompetentieprofielen

Consequenties verwantverklaring voor de beroepspraktijkvorming

Beschikbaarheid BPV-plaatsen

Beroepscompetentieprofielen

Bij het opstellen van het kwalificatieprofiel Administratief medewerker is uitgegaan van de beroepscompetentieprofielen Telefoniste/Receptioniste, Secretarieel medewerker 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 Telefoniste/receptioniste

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

Kerntaken Secretarieel medewerker

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

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. Zie bijlage 2.

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) uitstroombifferentiatie(s) 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 uitstroombifferentiatie 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.

Beschikbaarheid BPV-plaatsen

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 2004 - 2005 van 1 oktober 2004 zijn er in kwantitatieve zin voldoende bedrijven beschikbaar.

Door de invoering van competentiegericht onderwijs zal in kwalitatieve zin meer van het bedrijfsleven verwacht worden. In de examenpraktijk zal de betrokkenheid van het bedrijfsleven toenemen bij de beoordeling van de deelnemer. Voor ECABO zal dan ook de komende jaren de kwaliteit centraal staan in de accreditatie en beoordeling van leerbedrijven.

12.2 NAAM EN STRUCTUUR VAN HET KWALIFICATIEPROFIEL

Korte omschrijving van het kwalificatieprofiel, naam van het diploma, typering en niveau van de kwalificatie
Relatie tussen de competenties, de kerntaken, kernopgaven en beroepscontext
Eventuele uitstroombifferentiaties
Eventuele certificeerbare eenheden

Kern van het kwalificatieprofiel

De administratief medewerker verricht ondersteunende werkzaamheden bij de verwerking van financieel administratieve gegevens tot informatie, voert taken uit op het secretariaat, brengt contacten tot stand en/of verzorgt de post en het archief.

De administratief medewerker is werkzaam aan de balie/receptie, op het secretariaat of op een financiële afdeling. De concrete invulling van het beroep hangt nauw samen met de grootte van de organisatie.

Het niveau van het kwalificatieprofiel Administratief medewerker is niveau 2. Het is een brede opleiding. De administratief medewerker is als ondersteunende administratieve kracht flexibel inzetbaar op meerdere functies en binnen meerdere afdelingen in een organisatie. De administratief medewerker werkt onder begeleiding en zal geleidelijk aan groeien in zijn functie en taken zelfstandig uit gaan voeren. Van hem hangt (mede) af of de gegevens goed zijn verwerkt en tot de juiste informatie leiden of de administratieve ondersteuning van hoge kwaliteit is en of de organisatie door externen als toegankelijk en klantvriendelijk wordt ervaren.

Wat betreft het vereiste instroomniveau en de duur van de opleiding verwijzen wij naar dat wat hierover is vastgelegd in de WEB en in de wettelijke doorstroombepaling vbo-beroepsopleiding. Indien een deelnemer over relevante werkervaring beschikt of een hogere vooropleiding heeft, zal hij de opleiding versneld kunnen doorlopen.

Op basis van de inhoudelijke bespreking (en conclusies daarover) van de verschillende onderdelen van het kwalificatieprofiel in de expertmeetings en de Adviescommissies Bestuur Secretariaat en Bedrijfsadministratie, is de Paritaire commissie van mening dat het kwalificatieprofiel binnen de voor het betreffende diplomaniveau nominale studieduur van 3 leerjaren in een onderwijsprogramma kan worden uitgevoerd.

Beschrijving van de relatie tussen kerntaken, kernopgaven en beroepscompetenties

Het kwalificatieprofiel Administratief medewerker bestaat uit een kerndeel met drie kerntaken en zes kernopgaven.

Kerntaken Administratief medewerker (kerndeel)

1. Voert eenvoudige ondersteunende taken uit en brengt contacten tot stand
2. Verzorgt de post en het archief
3. Verricht ondersteunende werkzaamheden bij de verwerking van de (financiële) administratieve gegevens

Kernopgaven: Administratief medewerker

1. Simultaan werken
2. Communicatief en representatief handelen
3. Informatie doorgeven
4. Bewaken van integriteit versus voordelen op korte termijn en klanttevredenheid
5. Vertrouwelijkheid van privé-gegevens en bedrijfsinformatie bewaken versus schaden

Eventuele uitstroombdifferentiaties

Er zijn drie uitstroombdifferentiaties, namelijk:

- Telefonist/receptionist
- Secretarieel medewerker
- Bedrijfsadministratief medewerker

Ten behoeve van deze uitstroombdifferentiaties zijn extra kerntaken en competenties toegevoegd aan de kern van de kwalificatie.

Verbreiding

De kerntaken en de kernopgaven zijn gebaseerd op de onderliggende beroepscompetentieprofielen. Soms is er gekozen voor de herformulering van een kerntaak om de verbreding goed weer te kunnen geven. Er is gekozen voor de meest brede en neutrale formulering.

Certificeerbare eenheden

Drie aspecten spelen een rol rondom certificeerbare eenheden:

1. herkenbaarheid in de branche en op de arbeidsmarkt
2. onderwijsorganisatorische en/ of bedrijfseconomische implicaties
3. het individuele loopbaanperspectief voor de student.

Deze drie aspecten worden ook benoemd in de definitie op grond waarvan certificeerbare eenheden kunnen worden opgenomen.

Certificeerbare eenheden zijn van belang om snel te kunnen inspelen op vragen van de arbeidsmarkt, ongekwalificeerde uitstroom te beperken door deelprestaties te belonen en verkorte vervolgstudies mogelijk te maken. Een certificaat is een bewijsstuk met (economische en) civiele waarde.

Het aantal certificeerbare eenheden wordt gelimiteerd door de eis van arbeidsmarktrelevantie en de samenhang tussen (beroeps-)competenties en kerntaken/kernopgaven. Certificeerbare eenheden bieden de mogelijkheid om snel in te spelen op de marktvrage, daar toevoeging en wijziging van certificeerbare eenheden niet door de minister hoeven te worden goedgekeurd.

Een certificeerbare eenheid kan betekenen dat een deelnemer bij vroegtijdige uitval een bewijs in handen krijgt van behaalde competenties voor het uitvoeren van een of meer kerntaken.

De grondslag voor het aanwijzen van certificeerbare eenheden is echter niet de deelnemer die niet in staat is om het volledige diploma te behalen, maar de civiele waarde van delen van het diploma.

De discussie over het wel of niet aanwijzen van certificeerbare eenheden is gevoerd in ACB's en Sectiebesturen op basis van genoemde criteria.

In een kwalificatieprofiel zijn certificeerbare eenheden opgenomen wanneer de branchevertegenwoordigers van mening zijn dat delen van de kwalificatie (minimaal ter grootte van één kerntaak) een aantoonbare marktwaarde hebben. Aan vertegenwoordigers van het scholenveld is gevraagd of de genoemde certificeerbare eenheden uitgevoerd kunnen worden.

Wanneer de vertegenwoordigers binnen ACB's en Sectiebesturen van mening zijn dat alleen het volledige diploma een plaats op de arbeidsmarkt mogelijk maakt, zijn uiteraard geen certificeerbare eenheden opgenomen.

Binnen het brede kwalificatieprofiel Administratief medewerker worden alleen certificeerbare eenheden onderscheiden in de uitstroombdifferentiatie Bedrijfsadministratief medewerker. De Adviescommissie Bestuur Bedrijfsadministratie heeft de civiele waarde van deze certificeerbare eenheden onderkend.

12.3 VAN BEROEPSCOMPETENTIEPROFIEL(EN) NAAR KWALIFICATIEPROFIEL

Toelichting op de vertaling van de beroepsbeschrijving, (verrijkte) kerntaken, kernopgaven en beroepscompetenties

Toelichting op de vertaling van de succescriteria

Vertaling van beroepscompetentieprofiel naar kwalificatieprofiel

Voor de formulering van de kerntaken en competenties is gebruik gemaakt van de onderliggende beroepscompetentieprofielen Bedrijfsadministratief medewerker, Secretarief medewerker en Telefoniste/Receptioniste. Alle kerntaken, kernopgaven, competenties en succescriteria uit de beroepscompetentieprofielen zijn onderling vergeleken (zie de tabellen in de bijlagen). In de tabel in bijlage 2 staan de overeenkomsten en verschillen met betrekking tot de beroepstypering. Daarna volgt in bijlage 3 een vergelijkingstabel met kernprocessen per BCP. Kernprocessen zijn activiteiten binnen kerntaken. In bijlage 4 tenslotte is dezelfde vergelijkingstabel te vinden na verwerking van de opmerkingen van de deelnemers aan de expertmeeting. Er is in deze tabel vooral gekeken naar activiteiten bijvoorbeeld het 'proces om op een juiste wijze financieel administratieve gegevens te verwerken'. Hoewel de kerntaken uit de BCP's op het eerste gezicht weinig overeenkomsten vertonen, bleek een nadere analyse op activiteitsniveau (kernprocessen) 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 een kerndeel met competenties kan worden geformuleerd waarin algemeen administratief en secretariael handelen is weergegeven en uitstroomdifferentiaties waarin vakspecifieke verschillen tot uitdrukking komen. Ten behoeve van deze uitstroomdifferentiaties zijn extra kerntaken en competenties opgenomen. De kerntaken en de uitstroomdifferentiaties 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 competent zijn in het (geautomatiseerd) verwerken van gegevens tot informatie, waarvoor de kerntaak *verricht ondersteunende werkzaamheden bij de verwerking van (financiële) administratieve gegevens* in het kerndeel van de kwalificatie is opgenomen.

Tenslotte zijn de resultaten van de expertmeeting nog aan leidinggevendenden 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 in de ACB Secretarieel van 1 september 2004 en toegevoegd aan dit document. Het verslag van de expertmeeting is op te vragen bij het kenniscentrum ECABO.

Vertaling van ervaren naar beginnend beroepsbeoefenaar

Er heeft een vertaalslag plaatsgevonden van succescriteria naar beheersingscriteria (van vakvolwassen naar beginnend beroepsbeoefenaar). De vertaalslag is besproken in een expertmeeting op 2 juni 2004 voor de uitstroomdifferentiatie Bedrijfsadministratief medewerker en 18 juni 2004 voor Administratief medewerker met vertegenwoordigers bedrijfsleven en onderwijsinstellingen. Ter controle is het resultaat nog voorgelegd aan bedrijven waar een administratief medewerker zou kunnen functioneren. De bevrageden gaven aan dat de beroepscompetenties en de beheersingscriteria voor een beginnende beroepsbeoefenaar op het juiste niveau geformuleerd zijn.

12.4 LEER- EN BURGERSCHAPSCOMPETENTIES

De leer- en burgerschapscompetenties uit het brondocument Leren en Burgerschap zijn geïntegreerd in de beroepscompetenties van dit kwalificatieprofiel.

Bij het integreren van leer- en burgerschapscompetenties in beroepscompetenties zijn de volgende stappen genomen:

- Voor zover mogelijk is gebruik gemaakt van de landelijke set van niet vakmatige beroepscompetenties (Sets van beroepscompetenties, 2 juni 2004) waarin middels de methodiek van schering en inslag de leer- en burgerschapscompetenties zijn opgenomen. De leer- en burgerschapscompetenties zijn hierbij reeds vertaald naar beroepssituaties. In een schema wordt duidelijk gemaakt hoe deze vertaalde criteria gerelateerd zijn aan de succescriteria uit het brondocument Leren en Burgerschap. Zo wordt optimaal voldaan aan het integreren van het brondocument in de kwalificatieprofielen. Een bijkomend voordeel is dat op deze wijze de transparantie van de ECABO-kwalificatieprofielen wordt vergroot aangezien de niet vakmatige competenties; daar waar ze dezelfde strekking hebben, overeenkomstig geformuleerd zijn. Wel kunnen beroepsspecifieke verschillen bestaan die zich uiten in de beheersingscriteria.
- De succescriteria die ten behoeve van de leer- en burgerschapscompetenties zijn ontwikkeld, zijn vergeleken met de beheersingscriteria van de beroepscompetenties.
- Het beroepshandelen vormt het uitgangspunt om te bepalen of de succescriteria uit het brondocument Leren en Burgerschap de beroepscompetenties kunnen verrijken. Proces en resultaat van een beroepscompetentie vormen een samenhangend geheel. Integratie van succescriteria uit het brondocument in de beroepscompetentie is gewenst wanneer het past in de samenhang van proces en resultaat en daar waar mogelijk een versterking van is. Elk kwalificatieprofiel is hierop gescreend.
- Vervolgens is vastgesteld welke succescriteria uit het brondocument niet geïntegreerd kunnen worden in de beroepscompetenties.
- De succescriteria uit het brondocument die niet volgens de methodiek van schering en inslag kunnen worden geïntegreerd in de beroepscompetenties zijn apart benoemd en in categorieën ondergebracht. Een overzicht hiervan als bijlage in dit kwalificatiedossier opgenomen.

De beheersingscriteria van de burgerschapscompetenties zijn niet altijd inpasbaar in de beroepscompetenties. De waarde van de niet inpasbare leer- en burgerschapscompetenties is echter evident en deze competenties zullen derhalve op een andere wijze vorm moeten krijgen in het onderwijs. Het brondocument Leren en Burgerschap is onderdeel van dit kwalificatiedossier.

In juni 2005 heeft het Colo coördinatiepunt te kennen gegeven eraan te hechten dat alle succescriteria uit het brondocument Leren en Burgerschap in de kwalificatiedossiers worden opgenomen. ECABO zal deze wens van het coördinatiepunt voor 15 december 2005 uitvoeren en daarbij inzichtelijk maken hoe de competenties uit Leren en Burgerschap verweven zijn met de competenties in de kwalificatiedossiers en tevens voor het coördinatiepunt controleerbaar en transparant maken dat alle succescriteria zijn verwerkt.

Taalcompetenties

Voor wat betreft het benoemen van de taalcompetenties is ook gekozen voor een beroepsmatige invalshoek. Beoordeeld is hoe taalvaardigheden, zoals beschreven in de beroepscompetenties, zich verhouden tot de niveaubeschrijvingen in het 'Raamwerk moderne vreemde talen in het secundair beroepsonderwijs' gebaseerd op de standaard voor Europese taalniveaus ('Common European Framework of Reference of Languages; Learning, teaching, assessment, Council of Europe, 2001').

<i>Competentie</i>	<i>Taaltaak</i>	<i>Taalvaardigheid</i>	<i>Europees taalniveau</i>
Bezoekers ontvangen (1)	Bezoekers ontvangen	Gesprekken voeren	A2
Verzoeken verwerken tot korte schriftelijke	Mondelinge opdrachten uitwerken	Schrijven	A1/A2

mededelingen (4)	Concepten uitwerken		
Communiceren tijdens de werkzaamheden (10)	Mondelinge werkcontacten	Gesprekken voeren	A2
Telefoongesprekken afhandelen (20)	Telefoneren	Gesprekken voeren	A2
Conceptteksten verwerken (22)	Concepten uitwerken	Schrijven	A2

De vertegenwoordigers van onderwijs en beroepenveld hebben tijdens de expertmeetings en de vergaderingen van de Adviescommissies Bestuur Secretarieel en Bedrijfsadministratie aangegeven dat voor dit kwalificatieprofiel één moderne vreemde taal volstaat.

12.5 BORGING VAN DE KWALITEIT VAN EXAMINERING

Wanneer de samenhang tussen kerntaak (beschrijving van werkprocessen), kernopgave (kritische beroepssituatie) en competentie (in het werkproces doelbewust en resultaatgericht handelen) in het kwalificatieprofiel juist is weergegeven, kan op basis daarvan competentiegericht getoetst worden. Competentiegericht opleiden vraagt een wijze van toetsen waarbij de deelnemer de benodigde vaardigheden, attitudes, kennis en inzicht combineert.

Om van competenties en beheersingscriteria te komen tot praktijkgerichte contextrijke toetsen zullen nieuwe instrumenten voor toetsing en examinering ontwikkeld moeten worden.

Essentieel is de integrale beoordeling van competenties waarbij de deelnemer kan aantonen dat hij in staat is beroepscompetenties geïntegreerd in te zetten bij het adequaat uitvoeren van de (deel)taak.

Tijdens de expertmeetings hebben de vertegenwoordigers van het onderwijsveld en toetsontwikkelaars op die wijze de concept kwalificatieprofielen beoordeeld en toetsbaar bevonden.

12.6 DOORSTROOMRECHTEN

Doorstroming binnen het kwalificatieprofiel

Doorstroming binnen het mbo

Een gediplomeerde op een bepaald niveau heeft toegang tot een opleiding op het naast hoger gelegen niveau.

De opleiding Administratief medewerker geeft toegang tot een verwante opleiding op niveau 3. Binnen de uitstroombdifferentiatie tot Telefonist/receptionist zal in de vrije ruimte 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. Degene die de uitstroombdifferentiatie Bedrijfsadministratief medewerker heeft behaald kan doorstromen naar de opleiding tot Boekhoudkundig medewerker op niveau 3.

12.7 HET PROCES VAN TOTSTANDKOMING VAN HET KWALIFICATIEDOSSIER

Wie het kwalificatieprofiel hebben ontwikkeld
Met wie overleg is gepleegd
De wijze van besluitvorming
Het beheer van het kwalificatiedossier

Het kwalificatieprofiel Administratief medewerker is ontwikkeld door en onder verantwoordelijkheid van het Kenniscentrum beroepsonderwijs bedrijfsleven ECABO. 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 Paritaire commissie beroepsonderwijs bedrijfsleven (een permanent adviesorgaan van ECABO)

Besproken onderwerpen

Zowel met de werkvelddeskundigen als met de Adviescommissies Bestuur Secretarieel en Bedrijfsadministratie zijn naast de sector- en kwalificatieprofielspecifieke onderwerpen, de duurzaamheid en betekenisvolheid van het kwalificatieprofiel en de ruimte voor innovatieve ontwikkelingen en daarmee flexibiliteit besproken. Laatstgenoemde aspecten hebben ook de volle aandacht van de Paritaire commissie gehad.

Proces

Het uiteindelijk gerealiseerde kwalificatiedossier Administratief medewerker heeft drie uitstroomdifferentiaties, te weten telefonist/receptionist, secretarieel medewerker en bedrijfsadministratief medewerker. Ook is onderzocht of er een uitstroomdifferentiatie voor de commerciële sector op niveau 2 moest worden ontwikkeld. Deze bleek echter niet arbeidsmarktrelevant te zijn.

Er zijn afzonderlijke expertmeetings georganiseerd voor enerzijds telefonist/receptionist en secretarieel medewerker en anderzijds voor de bedrijfsadministratief medewerker. Het kwalificatiedossier is vervolgens aan de orde gesteld in de Adviescommissies van Bestuur Secretarieel en Bedrijfsadministratie. Beide adviescommissies hebben hun fiat gegeven aan het voorliggende kwalificatieprofiel.

Uitstroomdifferentiatie Bedrijfsadministratief medewerker:

- 2 juni 2004: voorlegging van een concept KP Boekhoudkundig medewerker dat twee uitstroomniveaus kende, nl. boekhoudkundig medewerker op niveau 3 en bedrijfsadministratief medewerker op niveau 2 aan expertmeeting van praktijkdeskundigen uit het beroepenveld. Dit kwalificatieprofiel zou bestaansrecht hebben, als een brede kwalificatie op niveau 2 niet mogelijk zou zijn. Omdat het concept kwalificatieprofiel nauw aansloot bij de beroepscompetentieprofielen van Bedrijfsadministratief medewerker en Boekhoudkundig medewerker, waren de opmerkingen slechts redactioneel van aard
- 18 juni 2004: Op 18 juni is het brede kwalificatieprofiel Administratief medewerker niveau 2 met de uitstroomdifferentiaties telefonist/receptionist, secretarieel medewerker, bedrijfsadministratief medewerker en commercieel administratief medewerker voorgelegd aan praktijkdeskundigen uit

het beroepenveld en het onderwijs. Vanuit de verschillende branches was er aandacht voor het voldoende uit de verf komen van hun vakgebied. De vertegenwoordiger van de examenbank EbA was positief over de toetsbaarheid. De vertegenwoordigers van het onderwijs toonden zich zeker van de onderwijsbaarheid en leerbaarheid van de kerntaken, kernopgaven en competenties

- validering door Adviescommissie Bestuur Bedrijfsadministratie op 6 juli 2004. Bedrijfsadministratief medewerker maakte toen nog deel uit van het KP Boekhoudkundig medewerker
- validering van het algemene en bedrijfsadministratieve deel van het KP Administratief medewerker door de Adviescommissie Bestuur Bedrijfsadministratie op 7 september 2004.

Uitstroomdifferentiaties telefonist/receptionist en secretariael medewerker:

- 18 juni 2004: Op 18 juni is het brede kwalificatieprofiel Administratief medewerker niveau 2 met de uitstroomdifferentiaties telefonist/receptionist, secretariael medewerker, bedrijfsadministratief medewerker en commercieel administratief medewerker voorgelegd aan praktijkdeskundigen uit het beroepenveld en het onderwijs. Vanuit de verschillende branches was er aandacht voor het voldoende uit de verf komen van hun vakgebied. De vertegenwoordiger van de examenbank EbA was positief over de toetsbaarheid. De vertegenwoordigers van het onderwijs toonden zich zeker van de onderwijsbaarheid en leerbaarheid van de kerntaken, kernopgaven en competenties. Het brede kwalificatieprofiel is verder tijdens twee bedrijfsbezoeken besproken om nog meer zekerheid te krijgen over de uitstroomdifferentiatie secretariael medewerker
- validering van het algemene en secretariële deel van het KP Administratief medewerker door de Adviescommissie Bestuur Secretariael op 1 september 2004

Voorlegging van het KP aan de Paritaire commissie beroepsonderwijs bedrijfsleven ECABO.

De Paritaire commissie heeft het kwalificatiedossier en het daarin gehanteerde detailleringsniveau van de verrijkte kerntaken, kernopgaven en competenties met beheersingscriteria op 13 december 2004 van een positief advies voorzien.

De Paritaire commissie van ECABO verwacht dat onderwijsinstellingen op basis van dit kwalificatieprofiel een competentiegericht leertraject met bijbehorend examen kunnen organiseren en het diplomaniveau in het onderwijsprogramma kunnen realiseren. Op basis van ervaringen met dit kwalificatieprofiel zullen deze verwachtingen worden geverifieerd.

De Paritaire commissie van ECABO is van mening dat het kerndeel zodanig is geformuleerd dat nieuwe, relatief beperkte ontwikkelingen verwerkt kunnen worden in verrijkte kerntaken en omschrijvingen van competenties zonder dat de essentie van de kerntaken en competenties opnieuw vastgesteld moet worden door OCW/LNV.

De kerntaken, kernopgaven en competenties zijn op een juist aggregatieniveau beschreven waardoor het kwalificatieprofiel duurzaam is en flexibiliteit en herkenbaarheid in evenwicht zijn.

Nieuwe ontwikkelingen in het beroepenveld kunnen vorm krijgen in het onderwijs zonder dat de teksten van het hulpmiddelen, methoden, etc. Softwarespecifieke termen bijvoorbeeld zijn veralgemeniseerd kwalificatieprofiel gewijzigd hoeven te worden. Om de snelle veroudering van de kwalificatieprofielen verder tegen te gaan is vermeden om aan demodage onderhevige termen te gebruiken zoals specifieke zodat bij innovaties in de informatietechnologie de gehanteerde termen bruikbaar blijven.

Het algemeen bestuur heeft op 15 december 2004 het positieve advies van de Paritaire commissie overgenomen en het kwalificatiedossier ter beoordeling voorgelegd aan het Colo Coördinatiepunt en ACOA. Na goedkeuring wordt het kwalificatiedossier aan het ministerie van OCW aangeboden.

Naar aanleiding van de toetsing door het Colo Coördinatiepunt is het kwalificatiedossier in het voorjaar van 2005 op diverse punten aangepast. Daar de wijzigingen met name betrekking hebben op tekst, redactie en aanscherping van de verantwoording en niet op de inhoud van het kwalificatieprofiel, heeft de Paritaire commissie in haar bijeenkomst van 3 maart 2005 besloten het kwalificatiedossier niet opnieuw te beoordelen.

Het kwalificatiedossier is 13 mei 2005 ter beoordeling voorgelegd aan het Colo Coördinatiepunt en ACOA. Na goedkeuring wordt het kwalificatiedossier aan het ministerie van OCW aangeboden.

Overzicht documenten

In de onderstaande stukken is gedetailleerde informatie te vinden over o.a. de totstandkoming van het kwalificatieprofiel. Deze stukken zijn op te vragen bij het Kenniscentrum beroepsonderwijs bedrijfsleven ECABO:

- Verslag expertmeeting Bedrijfsadministratief medewerker 02-06-04
- Verslag expertmeeting Administratief medewerker 18-06-04 en aanvullende commentaren
- Notulen ACB Bedrijfsadministratie d.d. 06-07-04 en 07-09-04.
- Notulen ACB Secretarieel d.d. 01-09-04.

Verslagen, correspondentie e.d. zijn bewaard volgens het archiefplan kwalificatieontwikkeling.

De notulen van de vergaderingen van de Paritaire commissie en het algemeen bestuur ECABO zijn opvraagbaar bij het directiesecretariaat van ECABO

Beheer van het kwalificatieprofiel

Het kwalificatiedossier wordt beheerd door Kenniscentrum beroepsonderwijs bedrijfsleven ECABO conform het archiefplan kwalificatieontwikkeling.

BIJLAGEN

BIJLAGE 1

Overzicht kwalificatieprofielen ECABO			
<i>Niv.</i>	<i>Kwalificatieprofielen</i>	<i>Uitstroomdifferentiaties</i>	<i>Beroepscompetentieprofielen</i>
Intersectoraal			
1	Arbeidsmarktgekwalificeerd assistent (Alle sectoren)	Economie en handel	Administratief assistent
2	Administratief medewerker (Sector Secretariael en Bedrijfsadministratie)	Telefonist/receptionist Secretariael medewerker Bedrijfsadministratief medewerker	Telefoniste/receptioniste Secretariael medewerker Bedrijfsadministratief medewerker
Secretariael			
3	Secretaresse	Algemeen secretaresse Juridisch secretaresse Medisch secretaresse	Secretaresse Juridisch secretaresse Medisch secretaresse
4	Managementassistent	Directiesecretaresse Projectsecretaresse	Directiesecretaresse/managementassistent Projectsecretaresse
Bedrijfsadministratie			
3	Boekhoudkundig medewerker		Boekhoudkundig medewerker
4	Administrateur	Bedrijfsadministrateur Assistent accountant Salarisadministrateur	Administrateur Assistent accountant Salarisadministrateur
Commercieel			
3	Commercieel medewerker	Commercieel medewerker binnendienst Contactcenter medewerker	Commercieel medewerker binnendienst Contactcenter medewerker
4	Medewerker marketing en communicatie	Marketing medewerker Assistent communicatiemedewerker Organisatorisch publicitair medewerker kunst, cultuur en media	Marketing medewerker Assistent communicatiemedewerker Organisatorisch publicitair medewerker kunst, cultuur en media
Bank- en verzekeringswezen			
4	Commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen		Commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen
ICT			
2	Medewerker ICT		ICT-medewerker
3	Medewerker beheer ICT		ICT-medewerker Medewerker telecom
4	ICT-beheerder	Real-time systemen Servicedesk	ICT-beheerder Applicatiebeheerder Telecom/ICT engineer Embedded systems engineer
4	Applicatieontwikkelaar		Applicatieontwikkelaar Media-IT'er
4	Netwerkbeheerder		Netwerkbeheerder Telecom/ICT engineer
4	Digitaal rechercheur (In ontwikkeling)		Digitaal rechercheur
Juridisch			
4	Juridisch medewerker	Arbeidsvoorziening en personeelswerk Openbaar bestuur Sociale zekerheid Zakelijke dienstverlening	Intercedent Sociaal juridisch medewerker personeelswerk Administratief juridisch medewerker openbaar bestuur Juridisch medewerker sociale zekerheid Administratief juridisch medewerker zakelijke dienstverlening
Informatiedienstverlening			
4	Medewerker informatiedienstverlening	Archiefmedewerker historisch documentatiecentrum Bibliotheekmedewerker Informatieverzorger	Archiefmedewerker historisch documentatiecentrum Bibliotheekmedewerker Informatieverzorger
Orde en veiligheid			
1	Assistent toezicht en veiligheid		Assistent toezichthouder
1 en 2	Vrede en veiligheid	Assistent vrede en veiligheid (=kern) Medewerker vrede en veiligheid	Assistent vrede en veiligheid Medewerker vrede en veiligheid
2 en 3	Beveiliging	Beveiliging (=kern) Evenementenbeveiliging Mobiel surveillant Persoonsbeveiliging Winkelsurveillant Coördinator beveiliging	Beveiliging Evenementenbeveiliging Mobiel beveiliging Persoonsbeveiliging Winkelsurveillant Coördinator beveiliging
2	Medewerker toezicht en veiligheid		Medewerker stadstoezicht Doorstroom politie

Kunst			
4	Artiest	Drama Musical Muziek Sounddesign Dans	Acteur Musicalartiest Muzikant/Sounddesigner Danser

BIJLAGE 2

Vergelijking van beroepstypering niveau 2 Administratief medewerker

	Bedrijfsadministratief medewerker	Secretarieel medewerker	Telefonist/receptionist	Commercieel administratief medewerker	overeenkomsten	verschillen
Beroepstypering	werkzaamheden binnen debiteurenadministratie	opstellen, uitwerken en afhandelen van schriftelijke communicatie (standaard-correspondentie)	ontvangen van bezoekers en/of goederen	administratief verwerken van orders	werkzaam binnen diverse arbeidsorganisaties (profit/non-profit)	Afdeling: TR: facilitaire dienst SM: secretariaat BAM: administratie CAM: verkoopadministratie
	werkzaamheden binnen crediteurenadministratie	administratieve werkzaamheden	verwerken van telefoonverkeer	onderhouden van klantcontacten	veel werkzaamheden worden aangereikt en begeleid door leidinggevende	T/R: receptionele taken worden zelfstandig uitgevoerd SM: kleine taken worden zelfstandig uitgevoerd BAM: kleine taken worden zelfstandig uitgevoerd CAM: kleine taken worden zelfstandig uitgevoerd
	bijhouden bankboek kwantiteitenadministratie	verzorgen van de post (elektronisch) archiefbeheer	uitvoeren van diverse administratieve werkzaamheden	verzorgen van standaardcorrespondentie verwerken van informatie en gegevens agendabeheer voor de 'buitendienst' archiefbeheer	extern klantcontact kwantiteitenadministratie	TR: veelvuldig SM: weinig BAM: minimaal CAM: veelvuldig T/R: weinig SM: urenregistratie

	Bedrijfsadministratief medewerker	Secretarieel medewerker	Telefonist/receptionist	Commercieel administratief medewerker	overeenkomsten	verschillen
					Post en archief	<p>BAM: Voorraadadministratie Magazijnadministratie</p> <p>T/R: post ontvangen SM: post ontvangen, registreren en distribueren BAM: post bestemd voor zijn afdeling distribueren en archiveren CAM: post bestemd voor zijn afdeling distribueren en archiveren</p>

BIJLAGE 3**Vergelijking van kernprocessen (op basis van de kerntaken van de beroepscompetentieprofielen, onderverdeeld in kernprocessen)**

Kernprocessen financieel-administratief	BAM	CAM	SM	TR
Invoerwerk financieel administratieve/commerciële gegevens Invoeren en verwerken van gegevens en (financiële) mutaties in de subadministraties	X	X		
Opstellen verkoopfactuur	X	X		
Registreren offerte, aanvragen en orders		X	X	X
Uitwerken van offertes		X		
Maken van eenvoudige berekeningen	X	X		X
Registreren afspraken ten aanzien van product		X		
Controleren kredietwaardigheid van de klant	X	X		
Signaleren en rapporteren van problemen (kredietwaardigheid)	X	X		
Inventariseren van voorraden (i.v.m. orders)		X		
Uitwerken begeleidende documenten (overzichten, verkooporders, opdrachtbonnen)		X		
Invullen van standaard formulieren	X	X	X	X
(mede) Plannen van leveringen		X		
Verwerkt klantgegevens	X	X		
Opstellen (cijfermatige) overzichten en rapportages	X	X		
Inkoopfacturen registreren	X			
Controleren inkoopfacturen	X			
Invoeren inkoopfacturen	X			
Opstellen betaaladvieslijst	X			
Aanmaken en wijzigen stamgegevens	X	X		
Betalingen verwerken	X			
Bewaken betalingstermijnen	X			
Verzenden standaard aanmaningen en betalingsherinneringen Schriftelijke bevestigingen of herinneringen (standaard)	X	X		
Ontvangen en registreren van goederen. Vrachtbrieven verwerken in een geautomatiseerd systeem	X			X
Signaleren van verschillen in kwantiteit en kwaliteit	X			X
Verwerken zaalreserveringen				X
Telefoonlijsten (overzichtslijsten) maken/bijhouden				X

Kernprocessen verslaglegging en contacten	BAM	CAM	SM	TR
Standaardbericht in concept uitwerken, Nederlands of vreemde taal, ter tekening voorleggen			X	X
Opmaken van teksten en werkbladen Werkt aangeleverde documenten en presentaties uit		X		
Telefoon aannemen, doorverbinden, informatie verstrekken	X	X	X	X
Aannemen bericht	X	X	X	X
Verwerken bericht in telefoonnotitie	X	X	X	X
Reprenteren van de organisatie	X	X	X	X
Klanten gastvrij ontvangen Ontvangen en begeleiden van klanten	X	X		X
Assisteren bij presentaties		X		
Signaleren inzake veiligheidssituatie				X
Telefonisch informatie vragen aan de klant	X	X		X

Telefonisch informatie vragen en verstrekken aan de leverancier, aannemen (b.v. orderwijziging)	X	X		
Aannemen klachten, maken gespreksnotitie	X	X	X	X
Agendabeheer commercieel medewerkers buitendienst Agendabeheer afdeling Verwerken reserveringen in de agenda Agenda raadplegen om aan-/afwezigheid vast te stellen		X	X	X

Kernprocessen post en archief	BAM	CAM	SM	TR
Post ontvangen, sorteren, intern distribueren	X		X	X
Ordenen bankafschriften				
Registreren en voortgangscntrole (invoer in en raadplegen van registratiesysteem, database)	X	X	X	X
Klantencontact vastleggen in registratiesysteem				
Scannen, en opslaan ingekomen documenten	X	X	X	X
In-/externe distributie uitgaande documenten			X	X
Relatie aanleggen tussen documenten	X	X	X	X
Zorgen voor toegankelijkheid en traceerbare documenten	X	X	X	X
Dossiers aanleggen (klanten en relaties)	X	X	X	X
Onderhouden van dossiers (wijzigingen verwerken)	X	X	X	X
Vergelijken afschriften en onderliggende boekingsstukken	X		X	X
Urenadministratie	X			
Artikelen bij- en afboeken op voorraadlijsten				
Controleren juistheid magazijnbonnen	X			
Vergelijkt de bedrijfsadministratieve voorraad met de inventarislijst	X			

BIJLAGE 4**Vergelijking van Processen na consultatie van de expertmeeting**

Kernprocessen financieel-administratief	BAM	CAM	SM	TR
Invoerwerk financieel-administratieve/commerciële gegevens	X	X	X	X
Invoeren en verwerken van gegevens en (financiële) mutaties in de subadministraties				
Urenadministratie	X	X	X	X
Opstellen verkoopfactuur		X		
Registreren offerte, aanvragen en orders	X	X	X	X
Uitwerken van offertes		X		
Maken van eenvoudige berekeningen	X	X	X	X
Registreren afspraken ten aanzien van product		X		
Controleren kredietwaardigheid van de klant		X		
Signaleren en rapporteren van problemen (kredietwaardigheid)		X		
Inventariseren van voorraden (i.v.m. orders)		X	X	
Uitwerken begeleidende documenten (overzichten, verkooporders, opdrachtbonnen)		X		
Invullen van formulieren	X			
(mede) Plannen van leveringen		X		
Verwerkt klantgegevens	X	X	X	
Opstellen (cijfermatige) overzichten en	X	X		
Inkoopfacturen registreren	X			
Controleren inkoopfacturen	X			
Invoeren inkoopfacturen	X			
Opstellen betaaladvieslijst		X		
Aanmaken en wijzigen stamgegevens	X			
Betalingen verwerken	X			
Bewaken betalingstermijnen	X			
Verzenden standaard aanmaningen en betalingsherinneringen	X	X		
Schriftelijke bevestigingen of herinneringen (standaard)				
Ontvangen en registreren van goederen	X	X	X	X
Signaleren van verschillen in kwantiteit en kwaliteit	X	X	X	X
Vrachtbrieven verwerken in een geautomatiseerd systeem				X
Verwerken zaalreserveringen	X	X	X	X
Telefoonlijsten (overzichtslijsten)	X	X	X	X

Kernprocessen verslaglegging en contacten	BAM	CAM	SM	TR
Standaardbericht in concept uitwerken, Nederlands of vreemde taal, ter tekening voorleggen	X	X	X	X
Afhandelen binnenkomende correspondentie (vele verschillende documenten) aan de hand van aangeleverde conceptdocumenten				
Schriftelijke bevestigingen en/of herinneringen				
<i>Secretarieel medewerker voert correspondentie, overige uitstromen werken uitsluitend korte berichten uit (voornamelijk interne bestemming, extern uitsluitend standaard formulieren)</i>				
Opmaken van teksten en werkbladen		X	X	
Uitwerken aangeleverde documenten en presentaties				
Telefoon aannemen, doorverbinden, informatie verstrekken	X	X	X	X
Aannemen bericht		X		X
Verwerken bericht in telefoonnotitie		X	X	X

Kernprocessen verslaglegging en contacten	BAM	CAM	SM	TR
Representatie van de organisatie			X	
Klanten gastvrij ontvangen Ontvangen en begeleiden van klanten		X		X
Assisteren bij presentaties		X		
Signalering inzake veiligheidssituatie				X
Telefonisch informatie vragen aan de klant		X		
Telefonisch informatie vragen en verstrekken aan de leverancier, aannemen (b.v. orderwijziging)		X		
Aannemen klachten, maken gespreksnotitie	X	X	X	X
Agendabeheer commercieel medewerkers buitendienst Agendabeheer afdeling Verwerken reserveringen in de agenda Agenda raadplegen om aan/afwezigheid vast te stellen	X	X	X	X

Kernprocessen post en archief	BAM	CAM	SM	TR
Post ontvangen, sorteren, intern distribueren Ordenen bankafschriften	X	X	X	X
Registreren en voortgangscontrole (invoer in en raadplegen van registratiesysteem, database) Klantencontact vastleggen in registratiesysteem	X	X	X	X
Scannen en opslaan ingekomen documenten	X	X	X	X
In-/externe distributie uitgaande documenten			X	X
Relatie aanleggen tussen documenten	X	X	X	X
Zorgen voor toegankelijkheid en traceerbare documenten	X	X	X	X
Dossiers aanleggen (klanten en relaties)	X	X	X	X
Onderhouden van dossiers (wijzigingen verwerken)	X	X	X	X
Vergelijken afschriften en onderliggende boekingsstukken	X	X	X	X
Artikelen bij- en afboeken op voorraadlijsten	X	X	X	X
Controleren juistheid magazijnbonnen	X			
Vergelijken van de bedrijfsadministratieve voorraad met de inventarislijst	X	X	X	X

Economische burgerschapscompetentie		Geïntegreerd in competentie	Niet inpasbaar
Competentie	De burger is in staat om op adequate wijze: <ul style="list-style-type: none"> - zijn/haar employability te ontwikkelen, - als burger te participeren in beroeps- en bedrijfscontexten, - te handelen als kritisch consument. 		
Succescriteria			
Proces	Employability: <ul style="list-style-type: none"> - zelfreflectie (beschouwing van capaciteiten en motivaties die van belang zijn voor de loopbaan) - werkexploratie (onderzoek van werk en mobiliteit in de loopbaan; inschatting eigen mogelijkheden in relatie tot eisen en mogelijkheden van bepaald werk); raadpleegt bronnen en gebruikt hulpmiddelen om zelfinzicht te vergroten - loopbaansturing: loopbaangerichte planning en beïnvloeding van leer- en werkproces. Gebruikt zoekstrategieën om werk te vinden. Zoekt ondersteuning indien nodig - zelfprofilering (presentatie op de interne en externe arbeidsmarkt gericht op loopbaanontwikkeling) - solliciteren - netwerken en mobiliseren hulp 		X X X X X X
	Werknemersrechten: <ul style="list-style-type: none"> - arbeidscontract afsluiten en beëindigen - verwoordt de eigen situatie; kent rechten en plichten - respecteert regels en uitvoerders - behartigt eigen belangen - zoekt ondersteuning indien nodig 		X X X X X
	Participatie: <ul style="list-style-type: none"> - respecteert meningen van anderen - handelt integer 		X X
	Beroepsethische keuzen: <ul style="list-style-type: none"> - reflecteert op ethische aspecten van eigen (beroeps)handelen - respecteert meningen van anderen 		X X

	Kritisch consument: - formuleert en beargumenteert overwegingen en criteria		X
	- raadpleegt bronnen - zoekt ondersteuning indien nodig		X X
Resultaat	Employability: - heeft duidelijk zicht op eigen capaciteiten en mogelijkheden; kan loopbaankoers voor zichzelf uitzetten - heeft inzicht in de mogelijkheden en ontwikkelingen in de markt - bepaalt welke witte vlekken er zijn/welke competenties verder moeten worden ontwikkeld met het oog op de eigen loopbaan - onderneemt passende activiteiten om werk te vinden - hanteert wet- en regelgeving Werknemersrechten: - maakt gebruik van rechten - hanteert wet- en regelgeving Participatie: - onderbouwt keuzen - brengt eigen mening naar voren - hanteert wet- en regelgeving Beroepsethische keuzen: - onderbouwt keuzen - houdt zich aan bestaande regels - hanteert wet- en regelgeving Kritisch consument: - onderbouwt keuzen - onderneemt actie bij klachten		

Resultaat	<p>Samenleven/omgaan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - levert een positieve bijdrage aan sociale klimaat in diverse levenssituaties - hanteert wet- en regelgeving <p>Gebruik maken van voorzieningen en activiteiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> - maakt gebruik van voor eigen situatie passende voorzieningen en activiteiten - stelt de juiste vragen, vraagt door, luistert goed, vat gesprek samen en koppelt terug; evalueert achteraf hoe het ging en wat er van te leren valt - hanteert wet- en regelgeving <p>Levensterreinen afstemmen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - geeft overwegingen voor keuzen - hanteert wet- en regelgeving 		
------------------	---	--	--

Culturele burgerschapscompetentie		Geïntegreerd in competentie	Niet inpasbaar
Competentie	De burger is in staat om op adequate wijze te participeren in de pluriforme en multiculturele samenleving op nationaal en Europees niveau.		
Succescriteria			
Proces	<ul style="list-style-type: none"> - reflecteert op eigen maatschappelijk-culturele identiteit (belangrijke kenmerken; overwegingen, normen, waarden) - toont respect voor andere gewoonten - reflecteert op interactieprocessen 	<p>10</p> <p>10, 12</p> <p>12</p>	
Resultaat	<ul style="list-style-type: none"> - acceptatie van verschillen - respect voor eigenheid van culturele verbanden - normen en waarden delen of beheerst van mening verschillen over de normen en waarden, dan wel de juiste uitleg ervan dan wel de adequate toepassing in het werkelijke leven. - receptief (lezen en luisteren) en productief (spreken en schrijven) gebruik van Nederlands op adequaat niveau voor de eigen situatie - gebruikt twee vreemde talen in voorkomende situaties op adequate wijze - kennis van belangrijke aspecten van de eigen en andere culturen - kennis en inzicht in ontwikkelingen in de multiculturele samenleving ('Nederland immigratieland'); mening geven over multiculturele vraagstukken - succesvolle interactie tussen burgers met andere culturele achtergrond - succesvolle interactie met burgers van andere landen - houdt zich aan algemeen aanvaarde normen en waarden m.b.t. vrijheid, gelijkwaardigheid en verantwoordelijkheid in de omgang met anderen - hanteert wet- en regelgeving 		

Politieke burgerschapscompetentie		Geïntegreerd in competentie	Niet inpasbaar
Competentie	De burger is in staat om op adequate wijze effectief om te gaan met de opgaven van het politieke domein: <ul style="list-style-type: none"> - zich een mening vormen over politiek relevante issues en daarmee actief of passief deel te nemen aan verkiezingen - te participeren op formele en informele wijze in politieke besluitvorming en beleidsbeïnvloeding om te gaan met instanties en regelingen en deze te benutten. 		
Succesriteria			
Proces	Deelnemen aan verkiezingen: <ul style="list-style-type: none"> - raadpleegt uiteenlopende bronnen - verwoordt eigen standpunt 		X X
	Participeren in besluitvorming en beleidsbeïnvloeding: <ul style="list-style-type: none"> - inventariseert en respecteert meningen - verwoordt eigen standpunt 		X X
	Omgaan met instanties en regelingen: <ul style="list-style-type: none"> - verwoordt de eigen situatie/vraag/behoefte - respecteert anderen - schakelt indien nodig derden in 		X X X
Resultaat	Deelnemen aan verkiezingen: <ul style="list-style-type: none"> - onderbouwt keuze - hanteert wet- en regelgeving Participeren in besluitvorming en beleidsbeïnvloeding: <ul style="list-style-type: none"> - onderbouwt keuze tot participatie - brengt eigen mening in - hanteert wet- en regelgeving Omgaan met instanties en regelingen: <ul style="list-style-type: none"> - benut regels en instanties - verkrijgt gevraagde ondersteuning - hanteert wet- en regelgeving 		

Normatieve burgerschapscompetentie		Geïntegreerd in competentie	Niet inpasbaar
Competentie	De burger is in staat om op adequate wijze zelfstandig, sociaal betrokken en verantwoordelijk te handelen op basis van maatschappelijk geaccepteerde basiswaarden.		
Succescriteria			
Proces	<ul style="list-style-type: none"> - stemt eigen handelen af op handelen van anderen - respecteert andere meningen (binnen basisnormen en -waarden) - accepteert ander gedrag (binnen basisnormen en -waarden) - hanteert breed geaccepteerde sociale omgangsvormen - hanteert milieunormen - gaat kritisch om met eigen normen (cultuur, subgroep) - oriënteert zich op verschillende opvattingen en vormt zich daarover een mening 	10, 12, 14, 16 12, 14 12, 14 10 11, 13, 16, 17	x
Resultaat	<ul style="list-style-type: none"> - wordt gerespecteerd voor zijn/haar mening en handelen in de samenleving - handelt sociaal betrokken - spreekt anderen aan op handelen - ontwikkelt eigen normen met betrekking tot duurzaamheid, gelijkwaardigheid, rechtvaardigheid, geweld, solidariteit, tolerantie, veiligheid, verantwoordelijkheid, zorg. - handelt van uit overwegingen rond normatieve aspecten van het beroep (ethiek, fraude, milieu) - hanteert wet- en regelgeving 	12, 14	

Organisatorische burgerschapscompetentie		Geïntegreerd in competentie	Niet inpasbaar
Competentie	De burger is in staat om op adequate wijze om te gaan met publieke organisatorische context(en) en daarbij behorende problemen binnen de relevante maatschappelijke domeinen en situaties.		
Succescriteria			
Proces	<ul style="list-style-type: none"> - plant en regelt de eigen activiteiten in de context van een maatschappelijk verband. Kan het eigen handelen situeren in het grotere geheel - kan samenwerken, coördineren en organiseren - toont overtuigingskracht, besluitvaardigheid, verantwoordelijkheidsgevoel, leidinggevend vermogen - hanteert eigen gevoelens - respecteert eigen grenzen en grenzen van anderen - doorloopt keuzeprocessen - brengt eigen inzichten overtuigend in - komt afspraken na - deelt kennis en ervaring 	<p>11, 17</p> <p>10</p> <p>10, 12, 14</p> <p>15</p>	<p>x</p> <p>x</p> <p>x</p> <p>x</p> <p>x</p>
Resultaat	<ul style="list-style-type: none"> - levert een bijdrage aan relevante maatschappelijke verbanden - lost problemen op - plant en organiseert activiteiten - past zich op een zakelijke manier aan veranderingen aan - maakt keuzen - hanteert wet- en regelgeving 		

Niet geïntegreerde succescriteria leren en burgerschap in de beroepscompetenties van het kwalificatieprofiel Administratief medewerker

De onderstaande succescriteria leren en burgerschap zijn niet opgenomen onder de beroepscompetenties omdat ze niet inpasbaar zijn of niet aansluiten bij het niveau van het kwalificatieprofiel (m.a.w. te hoog qua niveau zijn).

Beroepscompetentie 10 Communiceren tijdens werkzaamheden

- N Let op non-verbale communicatie (intercultureel)
- C Toont respect voor andere gewoonten
- N Formuleert eigen mening/standpunt m.b.t. normatieve aspecten van het beroep

Beroepscompetentie 11 Omgaan met problemen

- N Analyseert het probleem (of brengt het probleem in kaart)
- O Situeert het eigen handelen in het grotere geheel
- N Weegt mogelijke oplossingen af rekening houdend met belangen en normen van anderen en kiest de meest geschikte oplossing

Beroepscompetentie 12 Samenwerken

- O/N Geeft feedback aan collega's
- O Organiseert en coördineert activiteiten
- N Stelt het gemeenschappelijk resultaat van het team **centraal**: dit is gewijzigd in 'werkt teamgericht'
- N Spreekt anderen aan op hun handelen

Beroepscompetentie 13 Veilig en milieubewust werken

- N Zorgt dat de voorschriften op het gebied van veiligheid, milieu en arbeidsomstandigheden bekend zijn bij de medewerkers
- N Ziet erop toe, dat gewerkt wordt volgens de relevante voorschriften op het gebied van veiligheid, milieu en arbeidsomstandigheden
- N Doet voorstellen voor het op- en bijstellen van richtlijnen/voorschriften op het gebied van veiligheid, milieu en arbeidsomstandigheden
- N Spreekt anderen aan op racistisch, seksistisch of tendentieuus taalgebruik

Beroepscompetentie 14 Klantgericht handelen

- N Vraagt naar wensen en behoeften van de klant
- O Toont overtuigingskracht, besluitvaardigheid en verantwoordelijkheid
- N Beperkt hinder tengevolge van de werkzaamheden tot een minimum
- N Wijst de klant op rechten/regelgeving
- N Past verschillende gesprekstechnieken en gedragsstijlen toe, afgestemd op de situatie en de klant

Beroepscompetentie 15 Beroepscompetenties ontwikkelen

- O Toont overtuigingskracht, besluitvaardigheid en verantwoordelijkheid
- E Toont inzicht op eigen capaciteiten en mogelijkheden
- N/E Verwoordt de eigen situatie en mening
- E Behartigt eigen belangen
- P/E Raadpleegt bronnen en gebruikt hulpmiddelen om zelfinzicht te vergroten
- E Respecteert de mening van anderen
- E Zoekt ondersteuning indien nodig
- L Creëert mogelijkheden tot het uitvoeren van leeractiviteiten
- L Stuurt eigen leerproces
- E Sluit en beëindigt (desgewenst) arbeidscontract
- E Gebruikt zoekstrategieën om werk te vinden en zoekt ondersteuning
- E Onderneemt passende activiteiten om werk te vinden
- E Toont inzicht in de ontwikkelingen in en mogelijkheden op de arbeidsmarkt
- E Is in staat om te solliciteren

- E Maakt gebruik van rechten en plichten
- S Maakt gebruik van personeelsvoorzieningen
- S Neemt initiatieven m.b.t. personeelsvoorzieningen
- S Onderzoekt alternatieven in de balans tussen privé en werk
- S Geeft overwegingen voor keuzen m.b.t. balans privé en werk
- O Respecteert eigen grenzen en grenzen van anderen
- N Handelt uit normatieve aspecten van het beroep
- E/S Houdt ontwikkelingen bij m.b.t. wet- en regelgeving en handelt binnen dit raamwerk
- P Participeert in besluitvorming en beleidsbeïnvloeding
- P Onderbouwt keuze tot participatie
- P Neemt deel aan verkiezingen van de Ondernemingsraad
- L Zet leeractiviteiten in passend bij situatie en leeromgeving

Beroepscompetentie 16 Voorbereiden eigen werkzaamheden

- N Verdeelt zo nodig de werkzaamheden en let daarbij op de kwaliteiten van de medewerker
- O Toont overtuigingskracht, besluitvaardigheid en verantwoordelijkheid
- N Handelt binnen het raamwerk van de wet- en regelgeving rondom veiligheid, arbeidsomstandigheden, duurzaamheid en milieu

Beroepscompetentie 17 Zorgdragen voor kwaliteit

- N Gaat efficiënt en kostenbewust om met materialen, gereedschappen, materieel, tijd en energie
- N Doet voorstellen voor de verbetering van de kwaliteit van het werk
- N Stelt richtlijnen op voor verbetering van de kwaliteit van het werk
- N Signaleert fouten, verstoringen en afwijkingen in het eigen werk- of productieproces en dat van anderen en onderneemt actie binnen het eigen werk- of productieproces en dat van anderen: dit is gewijzigd in: 'signaleert fouten, verstoringen en afwijkingen van het eigen werk'
- N Rapporteert fouten, verstoringen en afwijkingen aan betreffende functionaris
- N Spreekt anderen aan op fouten, verstoringen en afwijkingen
- O Situeert het eigen handelen in het grotere geheel

Beroepscompetentie 18 Rapporteren over de werkzaamheden

- N Bepaalt welke informatie relevant is voor degene aan wie hij rapporteert en stemt taalgebruik daarop af
- N Geeft duidelijke en complete informatie, die ook fraude voorkomt

DEEL 3 BRONDOCUMENTEN

De op pagina 1 genoemde bron- en referentiedocumenten zijn te downloaden van de website www.ecabo.nl.