



Departamento di
Enseñansa Aruba

Beroepskwalificatiedocument
voor het Arubaanse Beroepsonderwijs

Business Services NL Crebonr. 23296

Kwalificaties

- **Assistant Business Services**

NL - Crebonr. 25724, kwalificatieniveau 2

- **Allround Assistant Business Services**

NL - Crebonr. 25723, kwalificatieniveau 3

- **Office & Management Support Specialist**

NL - Crebonr. 25728, kwalificatieniveau 4

- **Business Administration & Control Specialist**

NL - Crebonr. 25725, kwalificatieniveau 4

- **Legal, Insurance & HR Services Specialist**

NL - Crebonr. 25726, kwalificatieniveau 4

- **Marketing & Communication Specialist**

NL - Crebonr. 25727, kwalificatieniveau 4

ABO-Opleidingsector

- **Economie, Administratie en Handel**

Geldig vanaf
Augustus 2022

Ontwikkeld door: DEA., afd. Curriculum
Gelegitimeerd door: de Minister van Onderwijs
Op:augustus 2021.

Inhoudsopgave

Inleiding	5
Overzicht van het BKD	6
1. Basisdeel	8
1a. Generieke onderdelen	8
1b. Beroepsspecifieke onderdelen	9
B1-K1: Voert taken uit binnen de zakelijke dienstverlening	10
B1-K1-W1: Treedt op als aanspreekpunt voor klanten.	13
B1-K1-W2: Verzorgt zakelijke communicatie	15
B1-K1-W3: Verwerkt gegevens	16
B1-K1-W4: Werkt aan producten/opdrachten binnen geld-, goederen- en informatie beweging	19
2. Profieldeel	22
P1: Assistant Business Services	22
P1-K1 Verricht ondersteunende werkzaamheden in de zakelijke dienstverlening	22
P1-K1-W1 Voert facilitaire werkzaamheden uit	23
P1-K1-W2 Voert logistieke werkzaamheden uit	23
P2: Allround Assistant Business Services	24
P2-K1 Verricht werkzaamheden ten behoeve van bedrijfsprocessen in de zakelijke dienstverlening	24
P2-K1-W1 Ondersteunt bij het leveren van managementinformatie	25
P2-K1-W2 Voert financiële processen uit	26
P2-K1-W3 Organiseert planning en voorraadbeheer	26
P2-K1-W4 Voert marketing en communicatie-werkzaamheden uit	27
P3: Office & Management Support Specialist	28
P3-K1 Voert office & management support uit	28
P3-K1-W1 Levert managementinformatie	29
P3-K1-W2 Ondersteunt bij ontwikkelen van corporate information	30
P3-K1-W3 Handelt administratieve en financiële zaken af	30
P3-K1-W4 Organiseert interne bijeenkomsten	31
P4: Business Administration & Control Specialist	32
P4-K1 Verricht activiteiten voor financieel beheer	32
P4-K1-W1 Levert managementinformatie	34
P4-K1-W2 Doet verbetervoorstellen m.b.t. geld-, goederen- en informatie beweging	34
P4-K1-W3 Handelt financieel-administratieve taken af	35
P4-K1-W4 Verricht werkzaamheden t.b.v. de periodeafsluiting en belastingaangifte	36
P5: Allround Assistant Business Services	37
P5-K1 Ondersteunt bij juridische en HR adviestrajecten	37
P5-K1-W1 Levert managementinformatie	38
P5-K1-W2 Ondersteunt juridische of hr aanvragen en opdrachten	39

P5-K1-W3 Stelt standaarddocumenten op of vult ze in	39
P6: Marketing & Communication Specialist	40
P6-K1 Verzorgt marketing en (interne) communicatietrajecten	40
P6-K1-W1 Levert managementinformatie	42
P6-K1-W2 Verzorgt marketing- en communicatieactiviteiten	42
P6-K1-W3 Voert marktonderzoeken uit	43
3. Keuzedeel	44

Inleiding

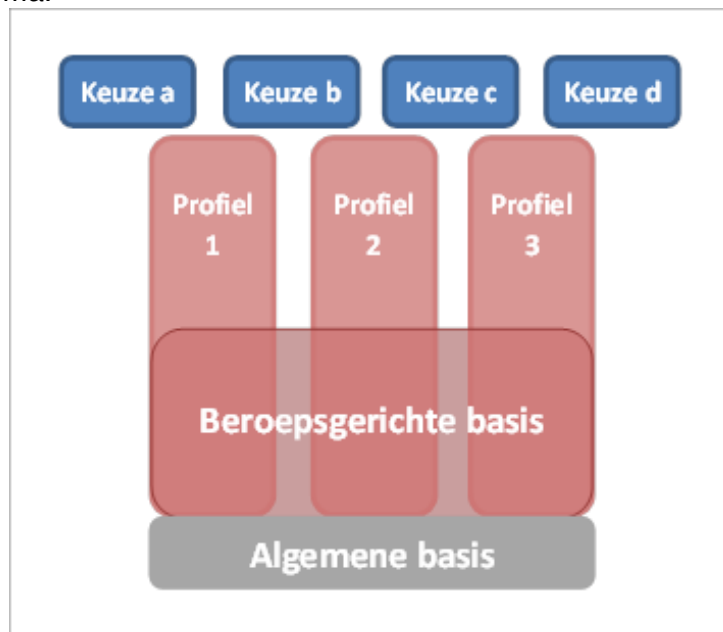
Het beroepskwalificatiedocument (BKD) voor het Arubaanse beroepsonderwijs (ABO) geeft weer wat de beginnende beroepsbeoefenaar moet kennen en kunnen aan het einde van de opleiding.

Opbouw document

Elke kwalificatie voor het beroepsonderwijs bestaat uit kwalificatie-eisen voor het beroep, kwalificatie-eisen voor de keuzedelen en generieke kwalificatie-eisen.

Een BKD bevat de kwalificatie-eisen voor een of meerdere beroepen en bestaat uit:

1. Het basisdeel (B), dat gevormd wordt door:
 - 1a. De generieke onderdelen. Deze zijn door de landelijke overheid geformuleerd.
Het betreft de onderdelen:
 - Taal & Communicatie;
 - Rekenen;
 - Loopbaan en burgerschap.
 - 1b. De beroepsspecifieke onderdelen. Dit betreft gemeenschappelijke kerntaken en werkprocessen voor het gehele BKD.
2. Het profieldeel (P). Profielen bestaan uit kerntaken (K) en werkprocessen (W), waarbij de kwalificaties in dit BKD van elkaar verschillen.
3. Een verwijzing naar het keuzedeel (D). Het keuzedeel vergroot de arbeidsmarktkansen van de student of vergemakkelijkt de doorstroom naar een vervolgstudie. Het vormt als het ware een 'plus' op het diploma.



Taal en rekenen

De generieke eisen voor taal en rekenen zijn in het basisdeel benoemd. Als sprake is van beroepsspecifieke taal- en rekeneisen, zijn deze in de kolom 'vakkennis en vaardigheden' aangegeven. Daarnaast kan in de kolom 'gedrag' verduidelijkt worden hoe deze beroepsspecifieke taal- en rekeneisen in een werkproces ingezet worden.

Verantwoordingsinformatie

Aanvullende (verantwoordings-)informatie bij dit BKD is op aanvraag verkrijgbaar bij de Departamento di Enseñansa Aruba (DEA). Deze informatie is geen onderdeel van het BKD.

Overzicht van het BKD

Naam profiel	ABO-niveau (EQF-niveau)	Wettelijke beroepsvereisten	Typering van de kwalificatie
P1 Assistant Business Services	2	Nee	basisberoepsopleiding
P2 Allround Assistant Business Services	3	Nee	vakopleiding
P3 Office & Management Support Specialist	4	Nee	middenkaderopleiding
P4 Business Administration & Control Specialist	4	Nee	middenkaderopleiding
P5 Legal, Insurance & HR Services Specialist	4	Nee	middenkaderopleiding
P6 Marketing & Communication Specialist	4	Nee	middenkaderopleiding

Basisdeel

De gemeenschappelijke kerntaken en werkprocessen voor het gehele BKD zijn de volgende:

B1-K1 Voert taken uit binnen de zakelijke dienstverlening	B1-K1-W1 Treedt op als aanspreekpunt voor klanten
	B1-K1-W2 Verzorgt zakelijke communicatie
	B1-K1-W3 Verwerkt gegevens
	B1-K1-W4 Werkt aan producten/opdrachten binnen geld-, goederen- en informatie beweging

Profieldeel

Het profiel in dit BKD heeft de volgende (specifieke) kerntaken en werkprocessen:

P1 Assistant Business Services	
P1-K1 Verricht ondersteunende werkzaamheden in de zakelijke dienstverlening	P1-K1-W1 Voert facilitaire werkzaamheden uit
	P1-K1-W2 Voert logistieke werkzaamheden uit

P2 Allround Assistant Business Services	
P2-K1 Verricht werkzaamheden ten behoeve van bedrijfsprocessen in de zakelijke dienstverlening	P2-K1-W1 Ondersteunt bij het leveren van managementinformatie
	P2-K1-W2 Voert financiële processen uit
	P2-K1-W3 Organiseert planning en voorraadbeheer
	P2-K1-W4 Voert marketing en communicatie-werkzaamheden uit

P3 Office & Management Support Specialist			
P3-K1	Voert office & management support uit	P3-K1-W1	Lever managementinformatie
		P3-K1-W2	Ondersteunt bij ontwikkelen van corporate information
		P3-K1-W3	Handelt administratieve en financiële zaken af
		P3-K1-W4	Organiseert interne bijeenkomsten

P4 Business Administration & Control Specialist			
P4-K1	Verricht activiteiten voor financieel beheer	P4-K1-W1	Lever managementinformatie
		P4-K1-W2	Doet verbetervoorstellen m.b.t. geld-, goederen- en informatie beweging
		P4-K1-W3	Handelt financieel-administratieve taken af
		P4-K1-W4	Verricht werkzaamheden t.b.v. de periodeafsluiting en belastingaangifte

P5 Legal, Insurance & HR Services Specialist			
P5-K1	Ondersteunt bij juridische en HR adviestrajecten	P5-K1-W1	Lever managementinformatie
		P5-K1-W2	Ondersteunt juridische of hr aanvragen en opdrachten
		P5-K1-W3	Stelt standaarddocumenten op of vult ze in

P6 Marketing & Communication Specialist			
P6-K1	Verzorgt marketing en (interne) communicatietrajecten	P6-K1-W1	Lever managementinformatie
		P6-K1-W2	Verzorgt marketing- en communicatieactiviteiten
		P6-K1-W3	Voert marktonderzoeken uit

1. Basisdeel

1a. Generieke onderdelen

Elke kwalificatie kent naast (beroepsgerichte) specifieke kwalificatie-eisen ook generieke kwalificatie-eisen.

Taal & Communicatie

Het generieke onderdeel taal & communicatie maakt deel uit van elke kwalificatie in het kwalificatiedocument. Taal & communicatie bereidt deelnemers voor talen te gebruiken om te leren en om zich in verschillende contexten en situaties te uiten. Het gaat hierbij om basiskennis en -vaardigheden die van belang zijn voor het vervolgonderwijs en sociale redzaamheid van alle deelnemers. De kwalificatie-eisen voor dit generieke onderdeel zijn te vinden in het document: Generiek kwalificatiedocument voor het Arubaanse Beroepsonderwijs - Taal & Communicatie.

Rekenen

Het generieke onderdeel rekenen maakt deel uit van elke kwalificatie in het kwalificatiedocument. De kwalificatie-eisen voor rekenen zijn van belang in het dagelijks leven. Het gaat hierbij om basiskennis en -vaardigheden die van belang zijn voor het succesvol doorlopen van het onderwijs en voor sociale redzaamheid van alle deelnemers. De kwalificatie-eisen voor dit generieke onderdeel zijn te vinden in het document: Generiek kwalificatiedocument voor het Arubaanse Beroepsonderwijs – Rekenen. Deze kwalificatie-eisen komen overeen met het referentiekader voor rekenen in Nederland.

Loopbaan

Het generieke onderdeel loopbaan maakt deel uit van elke kwalificatie in het kwalificatiedocument. De kwalificatie-eisen voor loopbaan zijn van belang voor het vormgeven van de loopbaan van de deelnemer en dragen daarnaast bij aan ondernemerschap en de persoonlijke ontplooiing van de deelnemers. Het gaat hierbij om het geven van sturing bij het vinden van betekenisvol werk of vervolgonderwijs dat aansluit op eigen kwaliteit, mogelijkheden, waarden en motieven. De kwalificatie-eisen voor dit generieke onderdeel zijn te vinden in het document: Generiek kwalificatiedocument voor het Arubaanse Beroepsonderwijs – Loopbaan.

Burgerschap

Het generieke onderdeel burgerschap maakt deel uit van elke kwalificatie in dit kwalificatiedocument. Burgerschap bereidt deelnemers voor op participatie in de maatschappij, als een kritische burger die initiatieven neemt en die sterke normen en waarden heeft. Het gaat hierbij om de participatie in formele zin (stemmen bij officiële verkiezingen) en in meer (inter)actieve vormen van betrokkenheid in de maatschappij. Het gaat hierbij ook om actuele onderwerpen zoals duurzaamheid, veiligheid, internationalisering, ondernemerschap, interculturaliteit en levensbeschouwing. Daarnaast speelt een grote rol het ontwikkelen van de 21e-eeuwse competenties voor levenslang leren en een duurzame samenleving op Aruba en de wereld. De kwalificatie-eisen voor dit generieke onderdeel zijn te vinden in het document: Generiek kwalificatiedocument voor het Arubaanse Beroepsonderwijs – Burgerschap.

1b. Beroepsspecifieke onderdelen

Typering van de beroepengroep
<p>Context</p> <p>Beroepsbeoefenaren zakelijke dienstverlening werken binnen een grote verscheidenheid aan sectoren c.q. branches (profit, not-for-profit, overheid). Hij/zij voert ondersteunende werkzaamheden uit in een administratieve omgeving.</p>
<p>Typerende beroepshouding</p> <p>De beginnend beroepsbeoefenaar stelt zich zakelijk en dienstverlenend op waarbij hij/zij representatief en klantgericht is. Hij werkt voor externe of interne klanten (bijvoorbeeld een collega, andere afdeling of een bedrijf in de keten van geld-, goederen- en informatiebeweging). Bij de uitvoering van de werkzaamheden is een proactieve houding en resultaatgerichtheid essentieel.</p> <p>Beginnend beroepsbeoefenaren zijn in staat hun eigen werkzaamheden te plannen, te prioriteren en te organiseren. Hij/zij is zich te allen tijde bewust van de vertrouwelijkheid van informatie. Hij/zij moet procedureel denken, de samenhang tussen activiteiten bewaken, efficiënt werken, organisatorische en communicatieve vaardigheden hebben, logisch nadenken en de Nederlandse taal goed beheersen.</p> <p>Bij werkzaamheden die zich tegelijkertijd aandienen, dient hij/zij de concentratie en nauwkeurigheid te behouden, prioriteiten te stellen, overzicht te bewaren en ordelijk te zijn. Dat alles vergt een flexibele houding. Veranderingen in organisaties volgen elkaar steeds sneller op; hij/zij maakt zich snel nieuwe vaardigheden eigen met betrekking tot bijvoorbeeld digitalisering van bedrijfsprocessen en social media. De werkzaamheden van de beroepsbeoefenaar zijn steeds meer digitaal en virtueel. Goede digitale vaardigheden zijn essentieel, waarbij de beroepsbeoefenaar continu moet blijven bij de ontwikkelingen op dit vlak.</p>
<p>Resultaat van de beroepsgroep</p> <p>De beginnend beroepsbeoefenaar heeft de werkzaamheden voor de leidinggevende/opdrachtgever*, zorgvuldig binnen de daarvoor gestelde tijd (met de nodige geheimhouding) binnen de richtlijnen van de organisatie en met oog voor prioriteiten naar tevredenheid uitgevoerd.</p> <p>* Het kan hierbij gaan om directie en/of management, collega's of team (bij resultaatverantwoordelijke teams), klanten.</p>

B1-K1: Voert taken uit binnen de zakelijke dienstverlening

Complexiteit

Voor het uitvoeren van de ondersteunende werkzaamheden m.b.t. diverse bedrijfsprocessen verricht de beginnend beroepsbeoefenaar eenvoudige en routinematige handelingen en gebruikt daarbij taakgerichte kennis en vaardigheden. Hij/zij hanteert een standaardwerkwijze, gebruikt de bijbehorende hulpmiddelen en volgt de geldende instructies en procedures op. Bij het ontvangen van bezoekers en het voeren van (telefoon)gesprekken zijn communicatieve vaardigheden, een goede beheersing van het Nederlands nodig. Hij/zij herkent eenvoudige problemen in de beroepspraktijk en lost deze problemen planmatig op. Hij/zij schakelt hulp in of vraagt raad bij wisselende of onverwachte omstandigheden.

Voor Assistant Business Services geldt aanvullend:
Hij/zij voert eenvoudige taken uit: hij/zij verzorgt eenvoudige zakelijke correspondentie en verwerkt standaardgegevens.

Voor Allround Assistant Business Services geldt aanvullend:
Hij/zij lost veel voorkomende problemen planmatig op.

Voor Allround Assistant Business Services geldt aanvullend:
Hij/zij lost veel voorkomende problemen planmatig op. Hij zij interpreteert gegevens en rapporteert. Daarnaast is hij/zij zich bewust van het belang van het onderhouden van een goede relatie met de klant en handelt hiernaar.
Hij/zij heeft in voorkomende gevallen basiskennis van Engels nodig.

Voor Business Administration & Control Specialist geldt aanvullend:
Hij/zij lost veel voorkomende problemen planmatig op. Hij zij interpreteert gegevens en rapporteert. Daarnaast is hij/zij zich bewust van het belang van het onderhouden van een goede relatie met de klant en handelt hiernaar.
Hij/zij heeft in voorkomende gevallen basiskennis van Engels nodig.

Voor Legal, Insurance & HR Services Specialist geldt aanvullend:
Hij/zij lost veel voorkomende problemen planmatig op. Hij zij interpreteert gegevens en rapporteert. Daarnaast is hij/zij zich bewust van het belang van het onderhouden van een goede relatie met de klant en handelt hiernaar.
Hij/zij heeft in voorkomende gevallen basiskennis van Engels nodig.

Voor Marketing & Communication Specialist geldt aanvullend:
Hij/zij lost veel voorkomende problemen planmatig op. Hij zij interpreteert gegevens en rapporteert. Daarnaast is hij/zij zich bewust van het belang van het onderhouden van een goede relatie met de klant en handelt hiernaar.
Hij/zij heeft in voorkomende gevallen basiskennis van Engels nodig.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De beginnend beroepsbeoefenaar werkt zelfstandig en draagt verantwoordelijkheid voor een goede uitvoering en tijdige afhandeling van de werkzaamheden. Hij/zij werkt samen met collega's en neemt, eventueel in opdracht, werkzaamheden over.
Binnen de afdeling of de organisatie valt hij/zij onder de direct leidinggevende of opdrachtgever. Hij/zij is verantwoordelijk voor een goede relatie met de klanten met wie hij/zij contact heeft. Hij/zij werkt zelfstandig binnen de gegeven taakstelling met de daarin geldende vast omschreven opdrachten die van korte en langere duur kunnen zijn.

Voor Assistant Business Services geldt aanvullend:
N.v.t.

Voor Allround Assistant Business Services geldt aanvullend:
Hij/zij bewaakt de voortgang van werkzaamheden.

Voor Office & Management Support Specialist geldt aanvullend:
Hij/zij bewaakt de voortgang van de werkzaamheden.

B1-K1: Voert taken uit binnen de zakelijke dienstverlening

Voor Business Administration & Control Specialist geldt aanvullend: Hij/zij bewaakt de voortgang van de werkzaamheden.	Voor Legal, Insurance & HR Services Specialist geldt aanvullend: Hij/zij bewaakt de voortgang van de werkzaamheden.	Voor Marketing & Communication Specialist geldt aanvullend: Hij/zij bewaakt de voortgang van de werkzaamheden.
---	--	---

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- heeft kennis van basisprincipes van wettelijke regels m.b.t. bescherming persoonsgegevens
- kan basiskennis over Arbo-regels en aspecten voor gezond en veilig werken toepassen tijdens de werkzaamheden
- kan berekeningen uitvoeren
- kan gegevens verwerken
- heeft basiskennis van vertrouwelijke en privacygevoelige informatie

Archiveren

- heeft basiskennis van wijze van archiveren
- kan dossiers bijhouden

Communicatie

- kan bijeenkomsten plannen en organiseren
- kan communicatiemiddelen gebruiken
- kan communicatieve vaardigheden toepassen tijdens zakelijke contacten met relaties, klanten en collega's
- kan informatie verstrekken en doorverwijzen
- kan klachten in ontvangst nemen
- kan managementinformatie aanleveren
- kan plannen opstellen en presenteren
- kan zakelijke correspondentie voeren

Digitale vaardigheden

- kan werken met gangbare computersystemen en (software)pakketten/applicaties
- kan zakelijk gebruikmaken van social media, internet en intranet

Voor Assistant Business Services geldt aanvullend: N.v.t.	Voor Allround Assistant Business Services geldt aanvullend: <ul style="list-style-type: none"> • heeft brede kennis van administratieve verwerking van projecten (urenregistratie, kostenbewaking, facturering en aanwezigheidsregistratie) • kan in een spreadsheet financiële toepassingen gebruiken • kan informatie geven over het gebruik van communicatiemiddelen aan de klant/collega's • kan kennis van principes, zoekmogelijkheden en opbouw van informatiebronnen toepassen • kan regels met betrekking tot beveiliging van gegevens en systemen toepassen 	Voor Office & Management Support Specialist geldt aanvullend: <ul style="list-style-type: none"> • heeft kennis van de principes van projectmatig werken • kan brede kennis van richtlijnen en regels toepassen bij geheimhouding, bewaartermijnen, brancheafspraken en (overheids)regels • kan gegevens analyseren • kan gesprekstechnieken toepassen • kan in het Engels (telefoon)gesprekken voeren, presentaties geven, informatie zoeken en lezen en eenvoudige berichten opstellen
--	--	---

B1-K1: Voert taken uit binnen de zakelijke dienstverlening

		<ul style="list-style-type: none"> • kan moeilijke telefoongesprekken voeren met klanten • kan omgaan met diversiteit bij klantcontact • kan rapporteren • kan regels met betrekking tot beveiliging van gegevens en systemen toepassen
<p>Voor Business Administration & Control Specialist geldt aanvullend:</p> <ul style="list-style-type: none"> • heeft kennis van de principes van projectmatig werken • kan brede kennis van richtlijnen en regels toepassen bij geheimhouding, bewaartermijnen, brancheafspraken en (overheids)regels • kan gegevens analyseren • kan gesprekstechnieken toepassen • kan in het Engels zakelijke gesprekken voeren, zakelijk corresponderen, teksten redigeren en informatie zoeken en lezen in bronnen • kan moeilijke telefoongesprekken voeren met klanten • kan omgaan met diversiteit bij klantcontact • kan rapporteren • kan regels met betrekking tot beveiliging van gegevens en systemen toepassen 	<p>Voor Legal, Insurance & HR Services Specialist geldt aanvullend:</p> <ul style="list-style-type: none"> • heeft kennis van de principes van projectmatig werken • kan brede kennis van richtlijnen en regels toepassen bij geheimhouding, bewaartermijnen, brancheafspraken en (overheids)regels • kan gegevens analyseren • kan gesprekstechnieken toepassen • kan in het Engels (telefoon)gesprekken voeren, presentaties geven, informatie zoeken en lezen en eenvoudige berichten opstellen • kan moeilijke telefoongesprekken voeren met klanten • kan omgaan met diversiteit bij klantcontact • kan rapporteren • kan regels met betrekking tot beveiliging van gegevens en systemen toepassen 	<p>Voor Marketing & Communication Specialist geldt aanvullend:</p> <ul style="list-style-type: none"> • heeft kennis van de principes van projectmatig werken • kan brede kennis van richtlijnen en regels toepassen bij geheimhouding, bewaartermijnen, brancheafspraken en (overheids)regels • kan gegevens analyseren • kan gesprekstechnieken toepassen • kan in het Engels (telefoon)gesprekken voeren, presentaties geven, informatie zoeken en lezen en eenvoudige berichten opstellen • kan moeilijke telefoongesprekken voeren met klanten • kan omgaan met diversiteit bij klantcontact • kan rapporteren • kan regels met betrekking tot beveiliging van gegevens en systemen toepassen

B1-K1-W1: Treedt op als aanspreekpunt voor klanten.

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar ontvangt bezoekers en klanten en staat hen te woord. Het contact kan zowel fysiek, telefonisch als online zijn. Hij/zij beantwoordt standaardvragen en verstrekt informatie en verwijst indien van toepassing door naar de juiste persoon of locatie. Hij/zij voert de bijbehorende receptie- en administratieve werkzaamheden uit. Hij/zij neemt klachten/problemen in ontvangst en geeft aan wat de verdere procedure is.

Voor Allround Assistant Business Services geldt aanvullend:
Daarnaast onderhoudt de beginnend beroepsbeoefenaar de klantrelaties.
Hij/zij ondersteunt de klant op het gebied van producten en diensten en geeft informatie en advies.

Voor Office & Management Support Specialist geldt aanvullend:
Daarnaast onderhoudt de beginnend beroepsbeoefenaar de klantrelaties.
Hij/zij ondersteunt de klant op het gebied van producten en diensten en geeft informatie en advies.

Voor Business Administration & Control Specialist geldt aanvullend:
Daarnaast onderhoudt de beginnend beroepsbeoefenaar de klantrelaties.
Hij/zij ondersteunt de klant op het gebied van producten en diensten en geeft informatie en advies.

Voor Legal, Insurance & HR Services Specialist geldt aanvullend:
Daarnaast onderhoudt de beginnend beroepsbeoefenaar de klantrelaties.
Hij/zij ondersteunt de klant op het gebied van producten en diensten en geeft informatie en advies.

Voor Marketing & Communication Specialist geldt aanvullend:
Daarnaast onderhoudt de beginnend beroepsbeoefenaar de klantrelaties.
Hij/zij ondersteunt de klant op het gebied van producten en diensten en geeft informatie en advies.

Resultaat

De bezoekers en klanten zijn klantvriendelijk te woord gestaan en geïnformeerd.
Klachten zijn volgens procedure in behandeling genomen.

Voor Allround Assistant Business Services geldt aanvullend:
De klantrelatie is onderhouden.

Voor Office & Management Support Specialist geldt aanvullend:
De klantrelatie is onderhouden.

Voor Business Administration & Control Specialist geldt aanvullend:
De klantrelatie is onderhouden.

Voor Legal, Insurance & HR Services Specialist geldt aanvullend:
De klantrelatie is onderhouden.

Voor Marketing & Communication Specialist geldt aanvullend:
De klantrelatie is onderhouden.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- ontvangt klanten/bezoekers gastvrij en passend bij het bedrijf;
- staat bezoekers en klanten vriendelijke en correct te woord afgestemd op de communicatiewijze (face to face, telefonisch, e-mail/chat ed.);
- geeft zorgvuldig en passend binnen de kaders van zijn/haar functie informatie op standaardvragen;
- werkt volgens de in het bedrijf geldende werkwijze en procedures en protocollen.

De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Instructies en procedures opvolgen, Relaties bouwen en netwerken

B1-K1-W1: Treedt op als aanspreekpunt voor klanten.

<p>Voor Allround Assistant Business Services geldt aanvullend:</p> <ul style="list-style-type: none"> - stemt communicatie en gedrag af op de klant en de klantrelatie; - geeft zorgvuldig en passend binnen de kaders van de wet informatie en advies; - voert de ondersteunende taken vakbekwaam uit. <p>De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Instructies en procedures opvolgen</p>	<p>Voor Office & Management Support Specialist geldt aanvullend:</p> <ul style="list-style-type: none"> - stemt communicatie en gedrag af op de klant en de klantrelatie; - geeft zorgvuldig en passend binnen de kaders van de wet informatie en advies; - voert de ondersteunende taken vakbekwaam uit; - investeert in het opbouwen en onderhouden van goede werk-/klantrelaties. <p>De onderliggende competenties zijn: Relaties bouwen en netwerken, Vakdeskundigheid toepassen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Instructies en procedures opvolgen</p>	<p>Voor Business Administration & Control Specialist geldt aanvullend:</p> <ul style="list-style-type: none"> - stemt communicatie en gedrag af op de klant en de klantrelatie; - geeft zorgvuldig en passend binnen de kaders van de wet informatie en advies; - voert de ondersteunende taken vakbekwaam uit; - investeert in het opbouwen en onderhouden van goede werk-/klantrelaties. <p>De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Instructies en procedures opvolgen, Relaties bouwen en netwerken</p>
<p>Voor Legal, Insurance & HR Services Specialist geldt aanvullend:</p> <ul style="list-style-type: none"> - stemt communicatie en gedrag af op de klant en de klantrelatie; - geeft zorgvuldig en passend binnen de kaders van de wet informatie en advies; - voert de ondersteunende taken vakbekwaam uit; - investeert in het opbouwen en onderhouden van goede werk-/klantrelaties. <p>De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Instructies en procedures opvolgen</p>	<p>Voor Marketing & Communication Specialist geldt aanvullend:</p> <ul style="list-style-type: none"> - stemt communicatie en gedrag af op de klant en de klantrelatie; - geeft zorgvuldig en passend binnen de kaders van de wet informatie en advies; - voert de ondersteunende taken vakbekwaam uit; - investeert in het opbouwen en onderhouden van goede werk-/klantrelaties. <p>De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Instructies en procedures opvolgen, Relaties bouwen en netwerken</p>	

B1-K1-W2: Verzorgt zakelijke communicatie

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar verzorgt eenvoudige schriftelijke correspondentie, waaronder e-mails en telefoonnotities. Hij/zij maakt notities van overleggen en gevoerde gesprekken. Hij/zij verzamelt en controleert benodigde gegevens/informatie. Hij/zij vult eenvoudige formulieren in en verwerkt gegevens tot zakelijke (concept) correspondentie en laat deze indien van toepassing controleren door de opdrachtgever. Indien van toepassing en passend bij de taken en verantwoordelijkheden verstuurt hij/zij deze.

Voor Allround Assistant Business Services geldt aanvullend:

Daarnaast verzorgt de beginnend beroepsbeoefenaar schriftelijke correspondentie onder toezicht van zijn opdrachtgever. Hij/zij verwerkt teksten op basis van concepten, instructies of eigen aantekeningen. Hij/zij controleert de teksten op taal, huisregels en doelgroep en past de tekst zo nodig aan. Hij/zij bewaakt de voortgang en afhandeling van de correspondentie.

Voor Office & Management Support Specialist geldt aanvullend:

Daarnaast verzorgt de beginnend beroepsbeoefenaar schriftelijke correspondentie. Hij/zij verwerkt teksten op basis van concepten, instructies of eigen aantekeningen. Hij/zij bewaakt de voortgang en afhandeling van de correspondentie.

Voor Business Administration & Control Specialist geldt aanvullend:

Daarnaast verzorgt de beginnend beroepsbeoefenaar schriftelijke correspondentie. Hij/zij verwerkt teksten op basis van concepten, instructies of eigen aantekeningen. Hij/zij bewaakt de voortgang en afhandeling van de correspondentie.

Voor Legal, Insurance & HR Services Specialist geldt aanvullend:

Daarnaast verzorgt de beginnend beroepsbeoefenaar schriftelijke correspondentie. Hij/zij verwerkt teksten op basis van concepten, instructies of eigen aantekeningen. Hij/zij bewaakt de voortgang en afhandeling van de correspondentie.

Voor Marketing & Communication Specialist geldt aanvullend:

Daarnaast verzorgt de beginnend beroepsbeoefenaar schriftelijke correspondentie. Hij/zij verwerkt teksten op basis van concepten, instructies of eigen aantekeningen. Hij/zij bewaakt de voortgang en afhandeling van de correspondentie.

Resultaat

Eenvoudige schriftelijke communicatie is verzorgd en indien van toepassing vastgelegd.

Voor Allround Assistant Business Services geldt aanvullend:

De correspondentie is gecontroleerd en de voortgang bewaakt.

Voor Office & Management Support Specialist geldt aanvullend:

Correspondentie voldoet aan de richtlijnen en de voortgang is bewaakt.

Voor Business Administration & Control Specialist geldt aanvullend:

Correspondentie voldoet aan de richtlijnen en de voortgang is bewaakt.

Voor Legal, Insurance & HR Services Specialist geldt aanvullend:

Correspondentie voldoet aan de richtlijnen en de voortgang is bewaakt.

Voor Marketing & Communication Specialist geldt aanvullend:

Correspondentie voldoet aan de richtlijnen en de voortgang is bewaakt.

B1-K1-W2: Verzorgt zakelijke communicatie

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- gebruikt correcte taal, afgestemd op klant, product en wijze van correspondentie
- verwerkt gegevens nauwkeurig en snel in gebruikte systemen
- controleert zorgvuldig zakelijke (concept) teksten
- gaat ethisch en integer om met klantgegevens en zakelijke communicatie
- werkt volgens procedures en wet- en regelgeving

De onderliggende competenties zijn: Ethisch en integer handelen, Formuleren en rapporteren, Vakdeskundigheid toepassen, Kwaliteit leveren

Voor Allround Assistant Business Services geldt aanvullend:

- stemt de correspondentie zorgvuldig af op de huisstijl en de doelgroep;
- bewaakt nauwgezet de voortgang en afhandeling van de correspondentie.

De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren, Plannen en organiseren

Voor Office & Management Support Specialist geldt aanvullend:

- stemt de correspondentie zorgvuldig af op de huisstijl en de doelgroep;
- bewaakt nauwgezet de voortgang en afhandeling van de correspondentie.

De onderliggende competenties zijn: Plannen en organiseren, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten

Voor Business Administration & Control Specialist geldt aanvullend:

- stemt de correspondentie zorgvuldig af op de huisstijl en de doelgroep;
- bewaakt nauwgezet de voortgang en afhandeling van de correspondentie.

De onderliggende competenties zijn: Plannen en organiseren, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten

Voor Legal, Insurance & HR Services Specialist geldt aanvullend:

- stemt de correspondentie zorgvuldig af op de huisstijl en de doelgroep;
- bewaakt nauwgezet de voortgang en afhandeling van de correspondentie.

De onderliggende competenties zijn: Plannen en organiseren, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten

Voor Marketing & Communication Specialist geldt aanvullend:

- stemt de correspondentie zorgvuldig af op de huisstijl en de doelgroep;
- bewaakt nauwgezet de voortgang en afhandeling van de correspondentie.

De onderliggende competenties zijn: Plannen en organiseren, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten

B1-K1-W3: Verwerkt gegevens

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar draagt bij aan het bijhouden van dossiers, relatiebestand, financiële administratie en het ontsluiten van managementinformatie. Hij/zij verzamelt de gegevens, voert ze in in de systemen van de organisatie en checkt de ingevoerde gegevens. Passend binnen de taak en verantwoordelijkheid houdt hij/zij dossiers bij, vult (standaard)documenten in en archiveert dossiers/gegevens. In voorkomende gevallen controleert hij/zij de invoer van een directe collega. Als hij/zij bijzonderheden in de ingevoerde gegevens signaleert, informeert hij/zij de opdrachtgever. Daarnaast genereert hij/zij op basis van de ingevoerde gegevens input voor managementrapportage/informatie.

B1-K1-W3: Verwerkt gegevens

Voor Allround Assistant Business Services geldt aanvullend:
Naast het verwerken van gegevens beheert de beginnend beroepsbeoefenaar dossiers, actualiseert deze, zorgt voor volledig en nauwkeurig geregistreerde gegevens en houdt de diverse termijnen in het oog.
Hij/zij archiveert de dossiers of geeft hier opdracht toe.
Hij/zij rapporteert over deadlines uit dossiers of systemen aan de opdrachtgever.

Voor Office & Management Support Specialist geldt aanvullend:
Naast het verwerken van gegevens typeert, interpreteert, controleert en ordent de beginnend beroepsbeoefenaar gegevens en legt zijn/haar bevindingen vast in een rapportage.
Hij/zij wint zo nodig advies van derden in.

Voor Business Administration & Control Specialist geldt aanvullend:
Naast het verwerken van gegevens typeert, interpreteert, controleert en ordent de beginnend beroepsbeoefenaar gegevens en legt zijn/haar bevindingen vast in een rapportage.
Hij/zij wint zo nodig advies van derden in.

Voor Legal, Insurance & HR Services Specialist geldt aanvullend:
Naast het verwerken van gegevens typeert, interpreteert, controleert en ordent de beginnend beroepsbeoefenaar gegevens en legt zijn/haar bevindingen vast in een rapportage.
Hij/zij wint zo nodig advies van derden in.

Voor Marketing & Communication Specialist geldt aanvullend:
Naast het verwerken van gegevens typeert, interpreteert, controleert en ordent de beginnend beroepsbeoefenaar gegevens en legt zijn/haar bevindingen vast in een rapportage.
Hij/zij wint zo nodig advies van derden in.

Resultaat

Eenvoudige administratieve- en dossierwerkzaamheden zijn uitgevoerd.
Managementrapportage/informatie is gegenereerd.

Voor Allround Assistant Business Services geldt aanvullend:
Dossiers worden beheerd en geactualiseerd.

Voor Office & Management Support Specialist geldt aanvullend:
Actuele en correcte informatie is vastgelegd in rapportages.

Voor Business Administration & Control Specialist geldt aanvullend:
Actuele en correcte informatie is vastgelegd in rapportages.

Voor Legal, Insurance & HR Services Specialist geldt aanvullend:
Actuele en correcte informatie is vastgelegd in rapportages.

Voor Marketing & Communication Specialist geldt aanvullend:
Actuele en correcte informatie is vastgelegd in rapportages.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- werkt systematisch en zorgvuldig de bestanden, overzichten of administraties tijdig en correct bij;
- controleert nauwkeurig de ingevoerde gegevens;
- gebruikt digitale systemen snel en vakkundig voor de verwerking van gegevens en het archiveren van dossiers;
- gaat zorgvuldig om met gevoelige informatie en AVG;
- werkt volgens procedures en wet- en regelgeving.

De onderliggende competenties zijn: Ethisch en integer handelen, Vakdeskundigheid toepassen, Kwaliteit leveren, Instructies en procedures opvolgen, Materialen en middelen inzetten

B1-K1-W3: Verwerkt gegevens

<p>Voor Allround Assistant Business Services geldt aanvullend:</p> <ul style="list-style-type: none">- beheert vakkundig en nauwgezet dossiers;- rapporteert proactief over deadlines en afwijkingen aan de leidinggevende of andere betrokkenen. <p>De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Samenwerken en overleggen, Kwaliteit leveren</p>	<p>Voor Office & Management Support Specialist geldt aanvullend:</p> <ul style="list-style-type: none">- rapporteert proactief aan leidinggevende/opdrachtgever en andere betrokkenen;- ziet samenhang tussen zaken;- levert volgens planning correcte, consistente en betrouwbare overzichten en rapportages op en distribueert deze naar betrokkenen. <p>De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Kwaliteit leveren, Analyseren</p>	<p>Voor Business Administration & Control Specialist geldt aanvullend:</p> <ul style="list-style-type: none">- rapporteert proactief aan leidinggevende/opdrachtgever en andere betrokkenen;- ziet samenhang tussen zaken;- levert volgens planning correcte, consistente en betrouwbare overzichten en rapportages op en distribueert deze naar betrokkenen. <p>De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Kwaliteit leveren, Analyseren</p>
<p>Voor Legal, Insurance & HR Services Specialist geldt aanvullend:</p> <ul style="list-style-type: none">- rapporteert proactief aan leidinggevende/opdrachtgever en andere betrokkenen;- ziet samenhang tussen zaken;- levert volgens planning correcte, consistente en betrouwbare overzichten en rapportages op en distribueert deze naar betrokkenen. <p>De onderliggende competenties zijn: Analyseren, Samenwerken en overleggen, Kwaliteit leveren</p>	<p>Voor Marketing & Communication Specialist geldt aanvullend:</p> <ul style="list-style-type: none">- rapporteert proactief aan leidinggevende/opdrachtgever en andere betrokkenen;- ziet samenhang tussen zaken;- levert volgens planning correcte, consistente en betrouwbare overzichten en rapportages op en distribueert deze naar betrokkenen. <p>De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Analyseren, Kwaliteit leveren</p>	

B1-K1-W4: Werkt aan producten/opdrachten binnen geld-, goederen- en informatie beweging

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar werkt (online en offline) samen rondom specifieke opdrachten/producten in de geld-, goederen- en informatiebeweging binnen de zakelijke dienstverlening en brengt daarbij zijn eigen specifieke kennis in. Hij/zij neemt deel aan overleggen en communiceert helder bij de overdracht van werkzaamheden/diensten in de keten van de zakelijke dienstverlening. Hij/zij ondersteunt bij planning en organisatie van activiteiten, het opstellen van plannen en de presentatie ervan. Binnen de samenwerking in de geld-, goederen- en informatie beweging is hij/zij zich bewust van het eigen functioneren, de rol in het geheel en de positie binnen de organisatie.

Voor Allround Assistant Business Services geldt aanvullend:

Ook stelt de beginnend beroepsbeoefenaar in opdracht plannen op voor het team of de afdeling en presenteert deze aan het team/afdeling. Hij/zij plant en organiseert activiteiten/overleggen/werkzaamheden in afstemming met zijn opdrachtgever en op basis van eventueel aanwezige team/afdelings-/organisatieplannen.

Voor Office & Management Support Specialist geldt aanvullend:

Ook stelt de beginnend beroepsbeoefenaar in opdracht plannen op voor het team of de afdeling. Hij/zij zoekt en selecteert informatie en toetst de verzamelde informatie op relevantie, juistheid en betrouwbaarheid. Hij/zij formuleert in het plan doelen en prioriteiten en berekent het benodigde budget. Daarnaast presenteert hij/zij Het plan aan het team/afdeling/opdrachtgever en verwerkt zo nodig het commentaar. Hij/zij plant en organiseert activiteiten/overleggen/werkzaamheden in afstemming met zijn opdrachtgever en op basis van eventueel aanwezige team-/afdelings-/organisatieplannen.

Voor Business Administration & Control Specialist geldt aanvullend:

Ook stelt de beginnend beroepsbeoefenaar in opdracht plannen op voor het team of de afdeling. Hij/zij zoekt en selecteert informatie en toetst de verzamelde informatie op relevantie, juistheid en betrouwbaarheid. Hij/zij formuleert in het plan doelen en prioriteiten en berekent het benodigde budget. Daarnaast presenteert hij/zij het plan aan het team/afdeling/opdrachtgever en verwerkt zo nodig het commentaar. Hij/zij plant en organiseert activiteiten/overleggen/werkzaamheden in afstemming met zijn opdrachtgever en op basis van eventueel aanwezige team-/afdelings-/organisatieplannen.

Voor Legal, Insurance & HR Services Specialist geldt aanvullend:

Ook stelt de beginnend beroepsbeoefenaar in opdracht plannen op voor het team of de afdeling en presenteert deze aan het team/afdeling. Hij/zij plant en organiseert activiteiten/overleggen/werkzaamheden in afstemming met de opdrachtgever en op basis van eventueel aanwezige team/afdelings-/organisatieplannen.

Voor Marketing & Communication Specialist geldt aanvullend:

Ook stelt de beginnend beroepsbeoefenaar in opdracht plannen op voor het team of de afdeling. Hij/zij zoekt en selecteert informatie en toetst de verzamelde informatie op relevantie, juistheid en betrouwbaarheid. Hij/zij formuleert in het plan doelen en prioriteiten en berekent het benodigde budget. Daarnaast presenteert hij/zij het plan aan het team/afdeling/opdrachtgever en verwerkt zo nodig het commentaar. Hij/zij plant en organiseert activiteiten/overleggen/werkzaamheden in afstemming met zijn opdrachtgever en op basis van eventueel aanwezige team-/afdelings-/organisatieplannen.

B1-K1-W4: Werkt aan producten/opdrachten binnen geld-, goederen- en informatie beweging

Resultaat

Goede samenwerking binnen de keten van geld-, goederen- en informatie beweging.

Voor Allround Assistant Business Services geldt aanvullend:
Werkzaamheden, overleggen en activiteiten voor het team zijn ingepland.

Voor Office & Management Support Specialist geldt aanvullend:
Werkzaamheden, overleggen en activiteiten voor het team zijn ingepland.
Een onderbouwd operationeel plan dat is afgestemd in de keten.

Voor Business Administration & Control Specialist geldt aanvullend:
Werkzaamheden, overleggen en activiteiten voor het team zijn ingepland.
Een onderbouwd operationeel plan dat is afgestemd in de keten.

Voor Legal, Insurance & HR Services Specialist geldt aanvullend:
Werkzaamheden, overleggen en activiteiten voor het team zijn ingepland.

Voor Marketing & Communication Specialist geldt aanvullend:
Werkzaamheden, overleggen en activiteiten voor het team zijn ingepland.
Een onderbouwd operationeel plan dat is afgestemd in de keten.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- deelt pro-actief kennis en ervaring binnen de keten;
- communiceert helder en afgestemd op de activiteit en de ontvanger;
- plant en organiseert activiteiten/bijeenkomsten nauwkeurig en volgens opdracht;
- gebruikt correcte taal en grammatica, afgestemd op product en/of presentatie;
- denkt kritisch na over de eigen rol en functioneren binnen de samenwerking en de organisatie als geheel.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Plannen en organiseren, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten

Voor Allround Assistant Business Services geldt aanvullend:

- stemt tijdig af met de opdrachtgever;
- presenteert de plannen afgestemd op de doelgroep.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten

Voor Office & Management Support Specialist geldt aanvullend:

- stemt tijdig af met de opdrachtgever;
- kiest de juiste informatiebronnen en zoekt grondig naar relevante informatie;
- presenteert de plannen afgestemd op de doelgroep;
- formuleert helder, duidelijk en bondig;
- neemt het initiatief om verbinding te leggen in de samenwerking binnen de keten.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Plannen en organiseren, Formuleren en rapporteren, Beslissen en activiteiten initiëren

Voor Business Administration & Control Specialist geldt aanvullend:

- stemt tijdig af met de opdrachtgever;
- kiest de juiste informatiebronnen en zoekt grondig naar relevante informatie;
- presenteert de plannen afgestemd op de doelgroep;
- formuleert helder, duidelijk en bondig;
- neemt het initiatief om verbinding te leggen in de samenwerking binnen de keten.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Beslissen en activiteiten initiëren, Presenteren, Formuleren en rapporteren, Onderzoeken

B1-K1-W4: Werkt aan producten/opdrachten binnen geld-, goederen- en informatie beweging

Voor Legal, Insurance & HR Services Specialist geldt aanvullend:

- stemt tijdig af met de opdrachtgever;
- presenteert de plannen afgestemd op de doelgroep.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten

Voor Marketing & Communication Specialist geldt aanvullend:

- stemt tijdig af met de opdrachtgever;
- kiest de juiste informatiebronnen en zoekt grondig naar relevante informatie;
- presenteert de plannen afgestemd op de doelgroep;
- formuleert helder, duidelijk en bondig;
- neemt het initiatief om verbinding te leggen in de samenwerking binnen de keten.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Formuleren en rapporteren, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Beslissen en activiteiten initiëren, Presenteren, Onderzoeken

2. Profieldeel

P1 Assistant Business Services	
ABO-niveau	
2	
Typering van het beroep	
De beginnend beroepsbeoefenaar is werkzaam in MKB-bedrijven en in grote bedrijven, instellingen of gemeentes, of verricht uitvoerend werk in de (project)ondersteuning van ZZP-ers en verenigingen. Hij/zij voert zijn/haar werkzaamheden uit in een ondersteunende, dienstverlenende, servicegerichte omgeving. De werkzaamheden verschuiven van puur ondersteunend naar meer facilitair en logistiek. Facilitaire en logistieke zaken vinden altijd plaats in de context van zakelijke dienstverlening. Hij/zij krijgt meer en meer te maken met een veelheid van taken en ICT- systemen.	
Wettelijke beroepsvereisten	
Nee	

P1-K1 Verricht ondersteunende werkzaamheden in de zakelijke dienstverlening	
Complexiteit	
De beginnend beroepsbeoefenaar voert eenvoudige, routinematige administratieve, dienstverlenende, servicegerichte werkzaamheden uit volgens de standaardprocedure en werkwijze. De diversiteit van de werkzaamheden is groot, wat betekent dat hij/zij veel schakelt tussen uiteenlopende werkzaamheden. De werkzaamheden zelf zijn weinig complex, maar de complexiteit van de werkzaamheden wordt wel verhoogd door de verscheidenheid aan werkzaamheden en taken en de afhankelijkheid van collega's in de samenwerking. Hij/zij beschikt over basiskennis en vaardigheden voor de uitvoering van de administratieve dienstverlenende, servicegerichte werkzaamheden.	
Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid	
De beginnend beroepsbeoefenaar werkt onder verantwoordelijkheid van een opdrachtgever. Binnen een afgebakend takenpakket werkt hij/zij zelfstandig. Hij/zij is verantwoordelijk voor de kwaliteit en het tijdig uitvoeren van de eigen werkzaamheden.	
Vakkennis en vaardigheden	
De beginnend beroepsbeoefenaar: <ul style="list-style-type: none">• kan basiskennis van financiële administratie toepassen• kan basiskennis van rekenen toepassen• heeft basiskennis van gebruik, eigenschappen en onderhoud van benodigde (hulp)middelen, materialen en apparatuur• heeft basiskennis van het systeem van voorraadbeheer• kan (digitale) apparatuur als kopieerapparaten, koffieapparaten en mobiele telefoons onderhouden (zoals toner vervangen, afvalcontainers legen, app installeren, wifi invoeren)• kan eenvoudige handleidingen en etiketten lezen en interpreteren	
Communicatie	
<ul style="list-style-type: none">• kan basiskennis toepassen bij het gebruiken van communicatiemiddelen	

P1-K1-W1 Voert facilitaire werkzaamheden uit

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar assisteert bij de uitvoering van diverse activiteiten. Hij/zij maakt ruimtes, materialen en multimediatechnieken gebruiksklaar. Hij/zij voert eenvoudig onderhoud uit aan apparatuur, materialen en middelen, lost eenvoudige storingen op en herstelt kleine mankementen. Storing of onderhoud dat hij/zij zelf niet kan of mag uitvoeren rapporteert hij/zij aan de opdrachtgever of verantwoordelijke collega. Hij/zij rapporteert over de uitgevoerde werkzaamheden aan de opdrachtgever. Hij/zij controleert de veiligheid van faciliteiten en/of materialen en middelen en signaleert bijzonderheden en risico's voor de veiligheid van bezoekers en collega's en onderneemt daarop actie.

Resultaat

Ruimtes en multimediatechnieken zijn gebruiksklaar.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- werkt nauwkeurig volgens veiligheidsvoorschriften en organisatieprocedures;
- maakt effectief gebruik van materialen en middelen om werkzaamheden uit te voeren;
- gaat zorgvuldig met materialen en middelen om;
- maakt vakkundig en snel ruimtes gebruiksklaar;
- voert deskundig onderhouds- en herstelwerkzaamheden uit;
- handelt alert en adequaat in onveilige situaties;
- handelt consequent binnen de grenzen van de eigen bevoegdheid;
- toont in voorkomende situaties zorg en aandacht voor de situatie van de bezoeker;
- rapporteert tijdig, duidelijk en nauwkeurig aan de opdrachtgever.

De onderliggende competenties zijn: Aandacht en begrip tonen, Formuleren en rapporteren, Vakdeskundigheid toepassen, Materialen en middelen inzetten, Instructies en procedures opvolgen

P1-K1-W2 Voert logistieke werkzaamheden uit

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar voert diverse logistieke werkzaamheden binnen de organisatie uit, zoals voorraadbeheer en de interne planning. Hij/zij inventariseert de voorraad en checkt aanwezigheid, aantal van goederen/producten en signaleert dreigende tekorten. Hij/zij voert in opdracht van de opdrachtgever bestellingen uit. Hij/zij ontvangt goederen en controleert deze. Hij/zij registreert en/of rapporteert gegevens over de voorraad. Hij/zij vult de voorraden aan of draagt ze over aan de afdeling/persoon waarvoor ze bestemd zijn.

Resultaat

De voorraad is op peil.
Bestellingen zijn op tijd en correct uitgevoerd.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- controleert de voorraad nauwgezet;
- geeft tekorten en behoeften aan producten accuraat door aan de opdrachtgever;
- bestelt nauwkeurig en volgens de op het bedrijf geldende procedures goederen/producten;
- vult de voorraad op de juiste wijze aan en slaat de goederen/producten op de juiste wijze op;
- registreert snel en vakkundig de voorraad van goederen/producten.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Formuleren en rapporteren, Vakdeskundigheid toepassen, Instructies en procedures opvolgen

P2 Allround Assistant Business Services	
ABO-niveau	
	3
Typering van het beroep	
	De beginnend beroepsbeoefenaar ondersteunt professionals in de zakelijke dienstverlening om te komen tot een optimaal bedrijfsresultaat. Hij/zij is ondernemend, servicegericht, nieuwsgierig, integer en proactief en kan collega's en klanten ontzorgen en is een aanpakker. Hij/zij is als ondersteuner inzetbaar op het snijvlak van klantcontact, marketing, HR, administratie, facilitair, financiële- en/of juridische diensten. Hij/zij is werkzaam in MKB-bedrijven en in grote bedrijven, instellingen of gemeentes, en verricht uitvoerend werk in de (project)ondersteuning van ZZP-ers en verenigingen. Hij/zij heeft kennis van bedrijfsprocessen en wet- en regelgeving. Hij/zij kan werken met (grote hoeveelheden) informatie, kan projectmatig werken en bezit relevante ICT-skills. Daarmee kan hij/zij uit de voeten in de volle breedte van de zakelijke dienstverlening. Het werk is deels routinematig en deels probleemoplossend, hij/zij werkt uitvoerend, organiserend en soms ook controlerend. Hij/zij kan basale risico's inschatten, heeft probleemoplossend vermogen en weet wanneer hij/zij de opdrachtgever moet inschakelen voor hulp.
Wettelijke beroepsvereisten	
	Nee

P2-K1 Verricht werkzaamheden ten behoeve van bedrijfsprocessen in de zakelijke dienstverlening	
Complexiteit	
	De beginnend beroepsbeoefenaar voert een veelheid van taken uit op het gebied van managementinformatie, financieel administratieve processen, planning en organisatie en marketing en communicatie. De werkzaamheden zijn deels routinematig en deels probleemoplossend van aard en vereisen kennis en vaardigheden op het gebied van informatiemanagement, projectmatig werken en financiële processen. Er is brede kennis vereist op het gebied van communicatie, regelgeving omtrent archivering en projectadministratie en specialistische kennis op het gebied van het grootboek. Hij/zij werkt met verschillende on- en offline pakketten en ICT-omgevingen. Werkzaamheden worden vaak simultaan uitgevoerd. Dit vraagt om het behouden van overzicht. Ook heeft hij/zij te maken met grote hoeveelheden informatie(stromen), zeer verschillende klanten en klantgroepen. Hij/zij moet juiste afwegingen maken en de balans zoeken tussen klantbelang en organisatiebelang. Dit alles maakt het werk complex.
Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid	
	De beginnend beroepsbeoefenaar heeft zowel een uitvoerende als faciliterende rol. Hij/zij voert de werkzaamheden zelfstandig en proactief en soms op eigen initiatief uit. Hij/zij stemt oplossingen voor vraagstukken af met collega's, leidinggevende of (interne) opdrachtgever. Hij/zij is verantwoordelijk voor het eigen werk en levert een belangrijke bijdrage aan de kwaliteit van het werk van anderen. Zo levert hij/zij een bijdrage aan de klantgerichte dienstverlening van het bedrijf.
Vakkennis en vaardigheden	
	De beginnend beroepsbeoefenaar: <ul style="list-style-type: none"> • heeft kennis van het uitvoeren van controle van ontvangsten en betalingen • heeft brede kennis van administratieve verwerking van projecten (urenregistratie, kostenbewaking, facturering en aanwezigheidsregistratie)

P2-K1 Verricht werkzaamheden ten behoeve van bedrijfsprocessen in de zakelijke dienstverlening

Vervolg vakkennis en vaardigheden

- heeft kennis van de wettelijke vereisten voor facturen
- heeft kennis van financiële begrippen
- heeft kennis van werktijden en verlofregeling van de organisatie
- kan de principes voor timemanagement toepassen
- kan huisstijlen toepassen

Communicatie

- kan brede kennis van gespreks- en onderhandelingstechnieken toepassen
- kan brede kennis van omgangsvormen bij groepen, individuen toepassen
- kan onderhandelen bij het reserveren van locaties en faciliteiten

Archiveren

- heeft kennis van (digitale) archiveringssystemen en archiveringsvereisten
- kan brede kennis van richtlijnen en regels toepassen bij geheimhouding, bewaartermijnen, brancheafspraken en (overheids-)regels

Financiële toepassingen

- heeft basiskennis van budgetteren
- heeft kennis van de fiscale gevolgen van boekingen (BTW)
- heeft specialistische kennis van de functie en de werking van het grootboek
- heeft kennis van kostensoorten
- kan berekeningen maken

P2-K1-W1 Ondersteunt bij het leveren van managementinformatie

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar zorgt voor informatie-uitwisseling en distribueert documenten naar belanghebbenden. Waar nodig en binnen zijn verantwoordelijkheid bewaakt hij/zij de voortgang en de afhandeling. Hij/zij draagt bij aan het ontsluiten van managementinformatie en levert in opdracht managementinformatie aan met betrekking tot diverse bedrijfsprocessen. Hij/zij maakt op verzoek (periodiek) standaardrapportages over de bedrijfsprocessen gerelateerde zaken en werkt hierbij met kengetallen of indicatoren. Hij/zij signaleert opvallende zaken en attendeert het management hierop. Daarnaast gebuikt hij/zij managementinformatie bij de werkzaamheden.

Resultaat

De managementinformatie is conform afspraak opgeleverd en helder, volledig en overzichtelijk weergegeven.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- gaat discreet en integer om met informatie van vertrouwelijke en/of gevoelige aard;
- bewaakt zorgvuldig en volgens instructie en procedures de afhandeling;
- attendeert het management proactief op afwijkingen en bijzonderheden;
- levert managementinformatie tijdig en compleet op en volgens de gestelde kwaliteitseisen;
- stemt de informatiebehoefte af op de wensen van het management;
- werkt volgens planning en levert stabiele presentaties ook in stressvolle omstandigheden.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Ethisch en integer handelen, Vakdeskundigheid toepassen, Plannen en organiseren, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Instructies en procedures opvolgen, Met druk en tegenslag omgaan

P2-K1-W2 Voert financiële processen uit

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar verwerkt financiële gegevens in geautomatiseerde systemen. Hij/zij codeert, controleert en registreert financiële documenten en voert de gegevens in in geautomatiseerde systemen. Hij/zij stelt zelfstandig financiële documenten op, voorziet ze van een code en registreert de opgestelde financiële documenten. Hij/zij voert de meest voorkomende financiële calculatie en processen uit. Bij afwijkingen of bijzonderheden overlegt hij/zij met de opdrachtgever. Hij/zij werkt volgens procedures en is zich bewust dat hij/zij werkt met vertrouwelijke en gevoelige informatie.

Resultaat

Financiële processen zijn zorgvuldig en volgens procedure uitgevoerd.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- verwerkt zorgvuldig en vakkundig financiële gegevens in geautomatiseerde systemen;
- voert vakkundig de meest voorkomende calculaties en financiële processen uit;
- controleert nauwgezet de uitgevoerde werkzaamheden;
- informeert proactief leidinggevende en/of andere betrokkenen bij afwijkingen en bijzonderheden;
- gaat zorgvuldig en volgens wet- en regelgeving om met vertrouwde en gevoelige informatie;
- werkt snel en accuraat.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Vakdeskundigheid toepassen, Materialen en middelen inzetten, Kwaliteit leveren, Instructies en procedures opvolgen

P2-K1-W3 Organiseert planning en voorraadbeheer

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar voert taken uit rondom planning en organisatie. Hij/zij beheert de agenda van de leidinggevende(n) en/of collega's en de eigen agenda en stemt agenda's onderling af. Indien nodig bereidt hij/zij afspraken voor en zorgt ook voor de opvolging ervan. Daarnaast controleert hij/zij de voorraad kantoorartikelen van de afdeling of een klein magazijn van de organisatie. Hij/zij inventariseert de voorraad en signaleert dreigende tekorten. Hij/zij voert eenvoudige/kleine bestellingen uit. Hij/zij ontvangt, controleert en registreert de voorraad. Hij/zij vult de voorraden aan of draagt ze over aan de afdeling/persoon waarvoor ze bestemd zijn. Bij afwijkingen informeert hij/zij de opdrachtgever en/of andere betrokkenen. Ook draagt hij/zij bij aan een veilige omgeving. Hij/zij signaleert bijzonderheden en risico's voor de veiligheid van bezoekers en collega's en onderneemt daarop actie.

Resultaat

De planning en organisatie rondom bedrijfsmatige processen zijn uitgevoerd.
(Kantoor)artikelen zijn op voorraad en geregistreerd.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- informeert en herinnert proactief collega's en betrokkenen over zaken/taken en to-do's rondom agendabeheer, voorraadbeheer en veiligheid;
- overlegt tijdig en regelmatig voor afstemming bij het beheer van de agenda;
- prioriteert, plant en regelt de werkzaamheden op juiste wijze en stelt waar nodig bij;
- controleert de voorraad nauwgezet en bestelt nauwkeurig en volgens de op het bedrijf geldende procedures goederen/producten;
- vult de voorraad op de juiste wijze aan en slaat de goederen/producten op de juiste wijze op;
- werkt vlot en accuraat en maakt efficiënt gebruik van digitale apparatuur en overige hulpmiddelen;

P2-K1-W3 Organiseert planning en voorraadbeheer

Vervolg Gedrag

- handelt alert en adequaat in onveilige situaties;
- handelt consequent binnen de grenzen van de bevoegdheid;
- rapporteert tijdig, duidelijk en nauwkeurig aan de opdrachtgever.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Vakdeskundigheid toepassen, Materialen en middelen inzetten, Instructies en procedures opvolgen

P2-K1-W4 Voert marketing en communicatie-werkzaamheden uit

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar voert de meest voorkomende taken rondom marketing en communicatie uit. Hij/zij stelt eenvoudige marketing- en communicatieteksten op en redigeert aangeleverde teksten. Hij/zij controleert de teksten op taal, huisregels en doelgroep en past de tekst zo nodig aan.

In opdracht maakt hij/zij in afstemming met de opdrachtgever een draaiboek voor promotieactiviteiten. Hij/zij verzorgt promotiemateriaal en voert eenvoudige promotieactiviteiten in opdracht en onder begeleiding uit. Indien van toepassing verzorgt hij/zij de nieuwsbrief en/of maakt een eenvoudige enquête en neemt deze af.

Resultaat

Marketing- en communicatietaken zijn uitgevoerd.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- voert deskundig en vakbekwaam eenvoudige marketing- en communicatietaken uit;
- stemt de werkzaamheden zorgvuldig af op het marketing- en communicatieplan van het bedrijf;
- gebruikt voor marketing- en communicatiemateriaal de juiste taal en stijl, afgestemd op doelgroep en passend bij het bedrijf;
- toont zich bewust van het afbreukrisico van de taken;
- stemt proactief en tijdig af met opdrachtgever of andere betrokkenen.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Vakdeskundigheid toepassen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Kwaliteit leveren

P3 Office & Management Support Specialist	
ABO-niveau	
	4
Typering van het beroep	
	<p>De beginnend beroepsbeoefenaar kan werkzaam zijn binnen elke organisatie met een directie of manager(s) van overheids-, profit- en non-profitorganisaties. Hij/zij heeft regelmatig externe contacten. Hij/zij stelt zich in externe contacten klantgericht op en leeft zich in in de situatie en de wensen van de klant en komt afspraken na. Doorgaans is hier sprake van een frontofficefunctie. Kenmerkend voor dit beroep is de noodzaak goed inzicht te hebben in de processen en overzicht te hebben over de secretariële taken. Er wordt verwacht dat hij/zij proactief meedenkt en het management informeert over ontwikkelingen of zaken die aandacht behoeven.</p> <p>Het werken voor verschillende directeuren en managers kan in geval van naderende deadlines planningen veroorzaken, hij/zij moet daarom goed kunnen plannen en stressbestendig zijn. Hij/zij beschikt over enig cijfermatig inzicht en begrijpt waarom bepaalde handelingen worden verricht. Hij/zij gaat zorgvuldig om met de verwerking van (vertrouwelijke) gegevens. Ook verzorgt hij/zij intranet/website/social media. Hij/zij denkt marktgericht c.q. vanuit de opdrachtgever, is zakelijk, proactief, improviseert zo nodig, drukt zich mondeling en schriftelijk zeer goed uit, speelt goed in op mensen en situaties.</p>
Wettelijke beroepsvereisten	
	Nee

P3-K1 Voert office & management support uit	
Complexiteit	
	<p>De werkzaamheden van de beginnend beroepsbeoefenaar zijn veelal volgens standaardwerkwijze, maar hij/zij wordt daarbij veelal met onverwachte situaties geconfronteerd. Hij/zij moet over voldoende brede kennis beschikken van project-, contract-, urenadministraties, andere relevante regelgeving en procedures. Hij/zij moet bij de werkzaamheden de regels en voorschriften kunnen toepassen. Voor de contacten met interne en externe klanten is speciale aandacht nodig, waarbij de nodige sensitiviteit wordt gevraagd. Hij/zij moet vaardig zijn in het toepassen van regels voor het in stand houden van goede contacten met relaties. De werkzaamheden hebben een aanzienlijk afbreukrisico, met name bij het kloppen van de kas, budgetten, uren en de contractdossiers.</p> <p>Hij/zij heeft brede vaardigheden nodig voor de uitoefening van een diversiteit aan taken en specialistische kennis van projectadministratie.</p>
Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid	
	<p>De beginnend beroepsbeoefenaar verricht de werkzaamheden vanuit een uitvoerende rol. Hij/zij past standaardprocedures toe en werkt zelfstandig, maar legt wel tussentijds verantwoording af over de uitgevoerde werkzaamheden aan de opdrachtgever. Hij/zij is verantwoordelijk voor de kwaliteit van de eigen werkzaamheden en voor het tijdig opleveren ervan.</p>
Vakkennis en vaardigheden	
	<p>De beginnend beroepsbeoefenaar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • heeft specialistische kennis van het verwerken van financiële gegevens in een (project)administratie • heeft kennis van prijs/kwaliteitsverhoudingen bij het organiseren van bijeenkomsten/reizen • kan de principes voor timemanagement toepassen • kan declaraties/facturen controleren

P3-K1 Voert office & management support uit

Vervolg vakkennis en vaardigheden

- kan huisstijlen toepassen
- kan informatie geven over het gebruik van communicatiemiddelen aan de klant/collega's

Communicatie

- kan brede kennis van de principes van omgangsvormen bij groepen, individuen toepassen
- kan brede kennis van gespreks- en onderhandelings technieken toepassen
- kan teksten in het Engels schrijven, afgestemd op de doelgroep
- kan onderhandelen bij het reserveren van locaties en faciliteiten

Archiveren

- kan kennis van principes, zoekmogelijkheden en opbouw van informatiebronnen toepassen

Financiële toepassingen

- heeft kennis van eenvoudige contracten met leveranciers
- heeft basiskennis van budgetteren
- kan berekeningen uitvoeren

P3-K1-W1 Levert managementinformatie

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar levert in opdracht van het lijnmanagement of de manager/adviseur managementinformatie aan met betrekking tot bedrijfsprocessen. Hij/zij signaleert opvallende zaken en attendeert zo nodig het management hierop. Hij/zij maakt op verzoek (periodiek) rapportages en stelt hierbij, indien nodig, kengetallen en/of andere managementinformatie op; de key performance indicatoren.

Hij/zij inventariseert, selecteert en verwerkt, bijvoorbeeld door middel van tabellen en grafieken, key performance indicatoren met betrekking tot organisatie-, personeels- en/of arbeidsmarktontwikkelingen. Hij/zij levert dit op in een vooraf vastgesteld model en conform afspraak.

Resultaat

De managementinformatie is conform afspraak opgeleverd en helder, volledig en overzichtelijk weergegeven.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- informeert en overlegt regelmatig met de betrokken managers en maakt proactief melding van belangrijke zaken;
- attendeert het management proactief op afwijkingen en bijzonderheden;
- formuleert op een logische en gestructureerde wijze en stemt de communicatie af op de informatievraag of (mogelijke) informatiebehoefte van het management;
- zorgt voor nauwkeurige, volledige en taalkundig correcte rapportages;
- maakt bij het aanleveren van de managementinformatie gebruik van het model dat vooraf door het management is vastgesteld;
- handelt in lijn met de structuur, het beleid en de doelen van de algehele organisatie en haar omgevingsinvloeden (bijvoorbeeld veranderingen op de arbeidsmarkt).

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Formuleren en rapporteren, Instructies en procedures opvolgen, Bedrijfsmatig handelen

P3-K1-W2 Ondersteunt bij ontwikkelen van corporate information

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar ondersteunt bij het ontwikkelen van corporate information in de organisatie. Hij/zij ondersteunt bij het up-to-date houden van de website, intranet, social media etc., voert analyses uit om het webgebruik te monitoren en bedenkt initiatieven die het webbezoek kunnen verhogen. Ook ondersteunt hij/zij bij PR-activiteiten en onderhoudt hij/zij contacten met de pers. Hij/zij redigeert conceptteksten en eventuele drukproeven van collega's. Hij/zij controleert of de aangeleverde teksten voldoen aan de huisregels/huisstijl, aan de officiële spellingsregels, of de feitelijke inhoud juist is en of de tekst is afgestemd op doel en doelgroep en past de teksten zo nodig aan. Ook koppelt hij/zij de bevindingen terug naar de schrijver. Hij/zij assisteert bij het organiseren van rondleidingen binnen de organisatie. Zo denkt hij/zij mee over het programma, plant en regelt activiteiten en zorgt er in samenwerking met anderen voor dat de benodigde mensen en middelen aanwezig zijn.

Resultaat

Website/intranet/social media zijn actueel en conform richtlijnen ingezet.
Taalkundig en inhoudelijk correcte teksten die voldoen aan de kwaliteitseisen van de organisatie en afgestemd zijn op doel en doelgroep.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- presenteert content op een manier die de belangstelling trekt en stemt het taalgebruik af op (het niveau van) de doelgroep;
- komt met heldere en werkbare voorstellen om meer traffic en conversie voor de website te creëren;
- werkt conform de afgesproken richtlijnen en procedures voor het schrijven, plaatsen en actueel houden van de content op internet/intranet en de website;
- zorgt voor een goede samenwerking met anderen.
- analyseert de inhoud van aangeleverde teksten grondig op de aansluiting op doel en doelgroep en op een feitelijke juiste inhoud en signaleert eventuele discrepanties;
- signaleert alle afwijkingen van de huisregels/huisstijl en van de officiële spellingsregels;
- redigeert zorgvuldig, zoveel mogelijk volgens beproefde methoden, en conform de kwaliteitseisen van de organisatie;
- koppelt de bevindingen op heldere wijze terug aan de schrijver.

De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren, Instructies en procedures opvolgen, Samenwerken en overleggen, Vakdeskundigheid toepassen, Analyseren, Kwaliteit leveren

P3-K1-W3 Handelt administratieve en financiële zaken af

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar draagt zorg voor verslaglegging en het versturen en archiveren van de (vergader)stukken.

Hij/zij beheert een aantal kleine budgetten van de organisatie of afdeling (lief en leed, jaarlijks afdelingsuitje, onkosten van vergaderingen en bijeenkomsten, (kantoor)voorraad) en inkopen van goederen en diensten. Hij/zij controleert, verwerkt en betaalt de facturen die onder de kleine budgetten vallen.

Hij/zij vraagt offertes aan en assisteert bij de besluitvorming in de keuze van leveranciers. Hij/zij houdt de contractdossiers bij en archiveert deze na vaststelling.

Hij/zij assisteert de projectleiders bij het opstellen van (project)budgetten door de benodigde gegevens in te brengen in een geautomatiseerd systeem. Hij/zij verzamelt financieel-administratieve gegevens tijdens de uitvoering van projecten en controleert de aangeboden gegevens op juistheid en plausibiliteit.

Resultaat

P3-K1-W3 Handelt administratieve en financiële zaken af

Verslagen zijn een correcte weergave van het overleg en zijn tijdig verspreid en correct gearcheveerd. Kleine budgetten en (project)budgetten zijn verwerkt en gecontroleerd. Ontvangen offertes en leveringscontracten zijn, in overleg met de opdrachtgever, beoordeeld op prijs/kwaliteitsverhouding.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- handelt kostenbewust en zoekt naar de juiste prijs-kwaliteit-verhouding;
- informeert actief naar instructies en aanwijzingen en houdt zich aan de voorgeschreven procedures;
- toont zich betrouwbaar en is discreet in het omgaan met informatie van vertrouwelijke en/of gevoelige aard.

De onderliggende competenties zijn: Ethisch en integer handelen, Instructies en procedures opvolgen, Bedrijfsmatig handelen, Samenwerken en overleggen, Vakdeskundigheid toepassen

P3-K1-W4 Organiseert interne bijeenkomsten

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar organiseert in opdracht interne bijeenkomsten. Hij/zij bevroegt de opdrachtgever naar alle wensen en ideeën en stelt op basis daarvan een plan op. Hij/zij legt het voor akkoord voor aan de opdrachtgever en past het eventueel aan. Hij/zij stelt een draaiboek op met alle zaken (zoals medewerkers, ruimtes en voorzieningen, catering, materialen) die moeten worden geregeld en draagt er zorg voor dat deze zaken tijdig worden geregeld. Tijdens de bijeenkomst coördineert hij/zij alle zaken en bewaakt de voortgang.

Resultaat

Een compleet plan van aanpak en draaiboek dat voldoet aan de wensen en randvoorwaarden van de opdrachtgever. De bijeenkomst verloopt volgens plan en eventuele praktische problemen tijdens de bijeenkomst zijn opgelost.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- legt de opdrachtgever helder geformuleerde keuzes voor die passen binnen de mogelijkheden van de eigen organisatie;
- stelt een helder gestructureerd en goed leesbaar plan van aanpak op, op basis van de geformuleerde wensen, het budget en de gemaakte afspraken met de opdrachtgever;
- maakt een realistische en efficiënte planning;
- overlegt op heldere wijze met betrokkenen en controleert tijdens gesprekken zorgvuldig of de boodschap goed is overgekomen;
- werkt conform de instructies, de procedures en veiligheidsvoorschriften en zorgt ervoor dat anderen dit ook doen;
- controleert systematisch of er volgens het draaiboek wordt gewerkt en grijpt tijdig in als iets niet goed gaat.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Formuleren en rapporteren, Plannen en organiseren, Kwaliteit leveren, Instructies en procedures opvolgen

P4 Business Administration & Control Specialist

ABO-niveau

4

Typering van het beroep

De beginnend beroepsbeoefenaar is werkzaam op de administratie van een bedrijf of instelling. De werkzaamheden zijn primair intern gericht: hij/zij heeft voornamelijk met interne klanten te maken. Communicatie gaat een steeds belangrijker rol spelen in het werk: waar voorheen de nadruk op het correct uitvoeren van de boekhouding lag, verschuift de nadruk naar het geven van gevraagd en ongevraagd advies en informatie over de cijfers op verschillende gebieden aan verschillende disciplines binnen een bedrijf.

Hij/zij moet beschikken over een brede kennis van de bedrijfsprocessen, goede kennis en vaardigheid hebben in het werken met geautomatiseerde systemen en vaardigheden ontwikkelen om zichzelf daarin verder te kunnen ontwikkelen.

Hij/zij moet voldoende inzicht hebben in het boekhouden en fiscaliteiten, om overzicht te hebben over de gehele administratie met haar subadministraties. De werkzaamheden zijn enerzijds gericht op het controleren, beheren en bijwerken van de dagboeken, anderzijds assisteert hij/zij bij de periodeafsluitingen en bij de aangifte omzetbelasting. Hij/zij kan relatief snel als vervanger optreden voor lager gekwalificeerde medewerkers op de subadministraties. Bij MKB-bedrijven verricht hij/zij ook werkzaamheden voor de invordering van facturen.

Hij/zij is in staat om situaties te beoordelen waarbij het gaat om een afweging tussen klanttevredenheid en correcte toepassing van de regelgeving. Er wordt verwacht dat hij/zij zich in contacten met crediteuren en debiteuren klantgericht opstelt en zich in kan leven in de situatie en de wensen van de klant. Dit geldt ook voor contacten met interne klanten.

Wettelijke beroepsvereisten

Nee

P4-K1 Verricht activiteiten voor financieel beheer

Complexiteit

De werkzaamheden van de beginnend beroepsbeoefenaar zijn in het begin veelal routinematig, maar hij/zij zal daarna regelmatig te maken krijgen met onverwachte situaties. Specialistische kennis van bedrijfsadministratie, brede kennis van bedrijfseconomie en kennis van belastingen en andere relevante regelgeving en procedures zijn essentieel. Deze kennis moet actueel zijn en hij/zij moet voldoende zeker zijn van deze kennis, zodat hij/zij bij de werkzaamheden regels en voorschriften kan toepassen, want het afbreukrisico voor het bedrijf is hoog indien er fouten worden gemaakt bij de periodeafsluiting en/of de belastingaangifte (risico op boetes en claims). Hij/zij moet fouten en afwijkingen kunnen herkennen en daarvoor beschikken over voldoende cijfermatig inzicht. In onverwachte situaties wordt er verwacht, dat hij/zij standaardwerkwijzen blijft toepassen en anders een senior of leidinggevende raadpleegt hoe hij/zij moet omgaan met de onverwachte situatie. De contacten met interne en externe klanten vragen geduld en tact. Hij/zij moet daarbij in staat zijn de regels toe te passen en de relatie in stand te houden. Hij/zij heeft bij de uitvoering van zijn werkzaamheden te maken met het verzamelen, analyseren en verwerken van gegevens, waarop het beleid van de onderneming wordt gebaseerd. Hij/zij beschikt over vaardigheden om rapportages op te stellen.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De beginnend beroepsbeoefenaar verricht de werkzaamheden vanuit een uitvoerende rol. Hij/zij werkt zelfstandig volgens standaardprocedures, maar legt wel tussentijds verantwoording af over de door hem uitgevoerde werkzaamheden aan de leidinggevende/opdrachtgever. Hij/zij is verantwoordelijk voor de kwaliteit van de eigen werkzaamheden en voor het tijdig opleveren ervan. Hij/zij heeft bij het leveren van managementinformatie een collectieve verantwoordelijkheid. Naar management, eigen leidinggevende of (interne) klant/opdrachtgever heeft hij/zij een adviserende rol.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- heeft specialistische kennis van het verwerken van financiële gegevens in een (project)administratie
- kan declaraties/facturen controleren

Communicatie

- kan adviseren over bedrijfsadministratieve processen en bedrijfseconomische kengetallen
- kan communiceren met interne en externe klanten en andere betrokkenen
- kan financiële rapportages presenteren
- kan rapporteren over financiële kengetallen

Bedrijfsadministratie

- heeft specialistische kennis van bedrijfsadministratieve processen, zoals boekingen, inkoop, verkoop, bank, kas en memoriaal
- heeft specialistische kennis van AO/IC
- heeft specialistische kennis van de functie en de werking van de balans en resultatenrekening (elementair)
- heeft specialistische kennis van de functie en de werking van het grootboek
- kan (credit)facturen opstellen en eventuele fouten herstellen

Bedrijfseconomie

- heeft brede kennis van afschrijvingen
- heeft brede kennis van budgetteren, waaronder liquiditeitsbegroting
- heeft brede kennis van de functies van jaarverslaggeving
- heeft brede kennis van diverse kengetallen en prestatie-indicatoren (bedrijfsvoering/keten)
- heeft brede kennis van financieringsvormen (inclusief rechtspersonen)
- heeft brede kennis van kostensoorten en kan kostprijsberekeningen maken (ook grafische weergave)

Fiscale en algemene juridische kennis

- heeft kennis van belastingrecht (IB/LB, VPB, BTW en toeslagen)
- heeft kennis van de fiscale gevolgen van boekingen
- heeft kennis van relevante wet- en regelgeving voor ondernemingen

Managementinformatie

- kan data labelen en rubriceren zodat deze bruikbare managementinformatie opleveren
- kan doelstellingen en verbetervoorstellen formuleren
- kan werken met geautomatiseerde systemen, spreadsheettoepassingen, boekhoudkundige pakketten, ERP pakketten

P4-K1-W1 Levert managementinformatie

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar levert in opdracht van het lijnmanagement of de manager/adviseur managementinformatie aan met betrekking tot bedrijfsprocessen. Hij/zij signaleert opvallende zaken en attendeert zo nodig het management hierop. Hij/zij maakt op verzoek (periodiek) rapportages en stelt hierbij, indien nodig, kengetallen en/of andere managementinformatie op; de key performance indicatoren.

Hij/zij inventariseert, selecteert en verwerkt, bijvoorbeeld door middel van tabellen en grafieken, key performance indicatoren met betrekking tot organisatie-, personeels- en/of arbeidsmarktontwikkelingen. Hij/zij levert dit op in een vooraf vastgesteld model en conform afspraak.

Resultaat

De managementinformatie is conform afspraak opgeleverd en helder, volledig en overzichtelijk weergegeven.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- informeert en overlegt regelmatig met de betrokken managers en maakt proactief melding van belangrijke zaken;
- attendeert het management proactief op afwijkingen en bijzonderheden;
- formuleert op een logische en gestructureerde wijze en stemt de communicatie af op de informatievraag of (mogelijke) informatiebehoefte van het management;
- zorgt voor nauwkeurige, volledige en taalkundig correcte rapportages;
- maakt bij het aanleveren van de managementinformatie gebruik van het model dat vooraf door het management is vastgesteld;
- handelt in lijn met de structuur, het beleid en de doelen van de algehele organisatie en haar omgevingsinvloeden (bijvoorbeeld veranderingen op de arbeidsmarkt).

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Formuleren en rapporteren, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Kwaliteit leveren, Instructies en procedures opvolgen

P4-K1-W2 Doet verbetervoorstellen m.b.t. geld-, goederen- en informatie beweging

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar doet op basis van de managementinformatie voorstellen ter verbetering het proces van de geld-, goederen- en informatie beweging en de werkzaamheden die hier mee samenhangen. Hij/zij analyseert knelpunten, problemen en signalen in het proces en stelt verbetervoorstellen voor aan zijn/haar opdrachtgever. Wanneer verbetervoorstellen doorgevoerd kunnen worden stelt hij/zij een plan van aanpak op.

Resultaat

Voorstellen die bijdragen aan het optimaal functioneren van het (logistieke) proces.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- neemt tijdig het initiatief om verbeteringen te formuleren;
- brengt verbetervoorstellen op overtuigende wijze naar voren;
- beschrijft helder en concreet de betekenis en mogelijke consequenties van veranderingen;
- vertaalt de verbetervoorstellen die doorgevoerd kunnen worden zorgvuldig naar een plan van aanpak.

De onderliggende competenties zijn: Presenteren, Formuleren en rapporteren, Gedrevenheid en ambitie tonen

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar voert financieel-administratieve taken uit rondom inkoop en crediteuren- en debiteurenadministratie.
Hij/zij maakt stamgegevens aan van nieuwe relaties en wijzigt de stamgegevens op basis van mutatiegegevens. Hij/zij controleert deze met onderliggende stukken. Als er stamgegevens ontbreken, onderneemt hij/zij intern of extern actie om deze te completeren.
Hij/zij controleert het inkoopboek en inkoopfacturen en registreert deze. Indien nodig brengt hij/zij mutaties of correcties aan. Hij/zij let hierbij speciaal op de fiscale consequenties van de boekingen. Bij afwijkingen neemt hij/zij contact op met de crediteur, in overleg met de budgethouder. Hij/zij kan ook door crediteuren worden gebeld over het uitblijven van een betaling. Hij/zij draagt zorg voor controle en fiattering van inkoopfacturen door de budgethouders. Hij/zij stelt een betalingsvoorstel op, rekening houdend met de betalingstermijn en de beschikbare liquiditeit, bewaakt betalingstermijnen en verstuurt (standaard) betalingsherinneringen en/of aanmaningen. Bij betalingsachterstanden handelt hij/zij volgens bedrijfsregels en draagt, in samenspraak met de opdrachtgever zorg voor de afhandeling daarvan.
Hij/zij vraagt in voorkomende gevallen aanvullende of ontbrekende informatie op bij andere afdelingen en rapporteert eventuele bijzonderheden die hij/zij heeft aangetroffen aan zijn/haar opdrachtgever. Hij/zij archiveert na afloop van de werkzaamheden de gebruikte documenten.
Ten behoeve van debiteurenadministratie bewaakt hij/zij betalingstermijnen en verricht activiteiten voor de invordering. Hij/zij checkt bij debiteuren zo nodig de kredietwaardigheid en het betalingsgedrag om, zo nodig in overleg met zijn opdrachtgevers, de kredietruimte vast te stellen.

Resultaat

De financieel-administratieve taken (stamgegevens, inkoopboek, inkoopfacturen, debiteurenadministratie) zijn correct en volgens de procedures uitgevoerd.
De relevante documenten zijn op de juiste wijze gearchiveerd.

Gedrag

- De beginnend beroepsbeoefenaar:
- bewerkt en/of controleert systematisch gegevens, met grote nauwkeurigheid en met voldoende tempo;
 - houdt zich bij de uitvoering van de werkzaamheden zorgvuldig aan de voorgeschreven procedures van de organisatie en volgt eventuele aanwijzingen van de opdrachtgever naar tevredenheid op;
 - rapporteert aan de juiste betrokkenen binnen de organisatie;
 - communiceert zodanig met de klanten, dat hij/zij de informatie ontvangt die hij/zij nodig heeft en de relatie in stand houdt;
 - behandelt crediteuren in gelijke gevallen op gelijke wijze en conform de bedrijfsregels, toont zich niet ontvankelijk voor het behalen van privé-voordeel, respecteert vertrouwelijkheid en houdt zich aan gedane toezeggingen;
 - neemt klachten van crediteuren omtrent betalingen serieus en onderneemt acties om de crediteur tevreden te houden.

De onderliggende competenties zijn: Ethisch en integer handelen, Analyseren, Samenwerken en overleggen, Relaties bouwen en netwerken, Kwaliteit leveren, Instructies en procedures opvolgen

P4-K1-W4 Verricht werkzaamheden t.b.v. de periodeafsluiting en belastingaangifte

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar verricht werkzaamheden t.b.v. de voorbereiding van de periodeafsluiting, aangifte van de omzetbelasting en het opstellen van de conceptbalans en conceptresultatenrekening. Hij/zij verricht deze werkzaamheden bij kleine bedrijven met een eenvoudige administratie. Bij middelgrote bedrijven en/of ingewikkelde administraties werkt hij/zij aan onderdelen van dit werkproces.

Hij/zij verzamelt de informatie die nodig is voor de werkzaamheden en vraagt ontbrekende informatie op binnen en buiten de afdeling waar hij/zij werkzaam is. Hij/zij controleert de gegevens en berekeningen op juistheid en plausibiliteit. Fouten en bijzonderheden die hij/zij signaleert noteert hij/zij voor bespreking met de opdrachtgever en maakt hij/zij eventueel een voorstel voor correctie. Hij/zij archiveert na afloop van de werkzaamheden de gebruikte documenten.

Resultaat

Correcte financiële stukken (t.b.v. periodeafsluiting en belastingaangifte) die conform de wet en de bedrijfsrichtlijnen zijn opgesteld.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- rapporteert aan de juiste betrokkenen binnen de organisatie de opgemerkte fouten en/of bijzonderheden die hij is tegengekomen;
- stelt vlot de juiste coderingen vast of controleert of de mutaties juist zijn gecodeerd;
- analyseert de stukken kritisch op rekenfouten en andere onjuistheden en onderneemt indien nodig actie om correcties te (laten) maken;
- werkt systematisch, met grote nauwkeurigheid en met voldoende tempo;
- houdt zich zorgvuldig aan de voorgeschreven procedures van de organisatie en volgt eventuele aanwijzingen van de opdrachtgever naar tevredenheid op;
- controleert of de benodigde informatie volledig is en vraagt ontbrekende en/of aanvullende informatie op de juiste wijze op binnen het bedrijf;
- blijft onder tijdsdruk rustig en blijft streven naar een goed eindresultaat.

De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Analyseren, Kwaliteit leveren, Instructies en procedures opvolgen, Formuleren en rapporteren, Met druk en tegenslag omgaan

P5 Legal, Insurance & HR Services Specialist

ABO-niveau

4

Typering van het beroep

De beginnend beroepsbeoefenaar is 'organisatiesensitief': hij/zij begrijpt in welke context zijn organisatie opereert. Bij een overheidsorganisatie moet hij/zij beschikken over politiek-bestuurlijke sensitiviteit, bij een commerciële organisatie moet de medewerker begrijpen dat er winst en omzet moet worden gemaakt om te kunnen voortbestaan. Hij/zij moet inzicht hebben in bedrijfsprocessen en procesmatig kunnen denken en handelen, aangezien dat in toenemende mate van belang is in organisaties. Het werken bij (juridische) organisaties / afdelingen impliceert dat hij/zij zich moet houden aan neutraliteit en absolute geheimhoudingsplicht. Hij/zij is zich te allen tijde bewust van de vertrouwelijkheid van de informatie waarmee hij/zij omgaat.

Hij/zij is verder onderzoekend van aard, pro-actief en communicatief vaardig. Hij/zij is assertief genoeg om de klant op mogelijkheden en onmogelijkheden te wijzen.

Veranderingen in wet- en regelgeving volgen elkaar (steeds) snel(ler) op; hij/zij maakt zich snel nieuwe kennis eigen en beschikt over een flexibele houding. Hij/zij werkt met interne en externe klanten en bereidt adviezen voor in opdracht van een collega/leidinggevende/opdrachtgever.

Wettelijke beroepsvereisten

Nee

P5-K1 Ondersteunt bij juridische en HR adviestrajecten

Complexiteit

De beginnend beroepsbeoefenaar krijgt te maken met veel geldende en aan veranderingen onderhevige wetten en procedures. Hij/zij heeft brede kennis en vaardigheden van diverse deelgebieden nodig, aangezien hij/zij werkt in diverse (juridisch-administratieve) werkgebieden. Hij/zij wordt geconfronteerd met redelijk complexe en diverse klantsituaties en klantvragen/dossiers. Hij is in staat zijn communicatie af te stemmen op de klant. Handelen conform bevoegdheden is van groot belang. Hij/zij moet een gedegen inzicht hebben in gehele procedures ten behoeve van correct werken aan dossiers en termijnbewaking. Hij/zij wordt in veel gevallen voortdurend aangesproken door (interne) klanten, terwijl hij/zij de werkzaamheden op tijd, conform afgesproken procedures moet afronden. Dit maakt het werk complex.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

Bij de werkzaamheden werkt de beginnend beroepsbeoefenaar samen met collega's, opdrachtgever/leidinggevende(n) en klanten. Hij/zij vervult een verbindende rol tussen de (interne) klant enerzijds en (het belang van) de organisatie anderzijds. Hij/zij werkt zelfstandig binnen de gegeven taakstelling en is verantwoordelijk voor het eigen werk.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

Communicatie

- kan jargon/vaktaal toepassen

HR

- heeft brede kennis van hr-processen
- kan kennis van CAO toepassen

P5-K1 Ondersteunt bij juridische en HR adviestrajecten

Vervolg Vakkennis en vaardigheden

Algemeen

- kan dossier- en informatiemanagement toepassen
- kan omgaan met brondocumenten/naslagwerken

Juridisch

- heeft brede kennis van arbeidsrecht
- heeft brede kennis van privaatrecht en publiekrecht
- heeft brede kennis van privacyregelgeving/persoonsregistratie
- heeft brede kennis van sociale zekerheidswet- en regelgeving
- heeft brede kennis van financiële processen van klanten waaronder brede kennis van belastingrecht particulieren (de belangrijkste begrippen uit loon- en inkomstenbelasting en toeslagen)
- heeft brede kennis van bestuurs- en staatrecht, waaronder in ieder geval brede kennis van de positionering, bevoegdheden en beleidsterreinen van overheden en overheidsinstanties
- heeft kennis van wetgeving en uitgangspunten rondom behoorlijk handelen van de overheid
- heeft brede kennis van indeling recht / rechtsregels en rechtsbronnen: vormen van rechtspraak (incl. indeling rechterlijke organisatie) brede kennis van wetboeken / wettenbundels, procesrecht, betekenis van gerechtelijke uitspraken (jurisprudentie)
- heeft brede kennis van sociale kaart: taken en bevoegdheden van instellingen op het gebied van inkomen, zorg en financiële bijstand
- heeft brede kennis van juridische aspecten van schade- en zorgverzekeringen voor particulieren

P5-K1-W1 Levert managementinformatie

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar levert in opdracht van het lijnmanagement of de manager/adviseur managementinformatie aan met betrekking tot bedrijfsprocessen. Hij/zij signaleert opvallende zaken en attendeert zo nodig het management hierop. Hij/zij maakt op verzoek (periodiek) rapportages en stelt hierbij, indien nodig, kengetallen en/of andere managementinformatie op; de key performance indicatoren.

Hij/zij inventariseert, selecteert en verwerkt, bijvoorbeeld door middel van tabellen en grafieken, key performance indicatoren met betrekking tot organisatie-, personeels- en/of arbeidsmarktontwikkelingen. Hij/zij levert dit op in een vooraf vastgesteld model en conform afspraak.

Resultaat

De managementinformatie is conform afspraak opgeleverd en helder, volledig en overzichtelijk weergegeven.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- informeert en overlegt regelmatig met de betrokken managers en maakt proactief melding van belangrijke zaken;
- attendeert het management proactief op afwijkingen en bijzonderheden;
- formuleert op een logische en gestructureerde wijze en stemt de communicatie af op de informatievraag of (mogelijke) informatiebehoefte van het management;
- zorgt voor nauwkeurige, volledige en taalkundig correcte rapportages;
- maakt bij het aanleveren van de managementinformatie gebruik van het model dat vooraf door het management is vastgesteld;
- handelt in lijn met de structuur, het beleid en de doelen van de algehele organisatie en haar omgevingsinvloeden (bijvoorbeeld veranderingen op de arbeidsmarkt).

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Formuleren en rapporteren, Instructies en procedures opvolgen, Bedrijfsmatig handelen

P5-K1-W2 Ondersteunt juridische of HR aanvragen en opdrachten

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar analyseert de (aan)vraag of opdracht van de (interne of externe) klant, verzamelt relevante gegevens en bepaalt welke wet- en regelgeving van toepassing is. Daarna verstrekt hij volgens (bedrijfs)procedure informatie en inhoudelijk of (veelal) procedureel advies in concrete klantsituaties. Ter verheldering van de klantvraag vraagt hij om specifieke informatie van de klant, zodat hij voldoende informatie heeft om hem volledig te kunnen informeren. Ook informeert hij klanten over de stand van zaken van het klantdossier en het verloop van (juridische) procedures. Hij geeft toelichting op (juridische) documenten, specificaties, berekeningen en/of HR-gerelateerde zaken zoals rechtspositie en arbeidsvoorwaarden. Hij wijst de klant, indien nodig, op mogelijke verplichtingen. Vervolgens controleert hij of de informatie juist is overgekomen en duidelijk is. Hij legt het gesprek vast en rapporteert zo nodig. Daarnaast geeft de medewerker klantinformatie door aan zijn leidinggevende die van belang is voor de eigen organisatie, ter optimalisering van de dienstverlening.

Resultaat

Aanvragen en opdrachten zijn correct en volgens procedures uitgevoerd.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- brengt in de beantwoording van de informatievraag structuur aan in de klantgegevens, onderscheidt hoofd- en bijzaken, trekt logische conclusies en stelt de informatievraag op juiste wijze vast;
- legt actief en makkelijk contact met (nieuwe en bestaande) klanten en bouwt met verschillende typen mensen makkelijk een relatie op;
- legt begrijpelijk en correct alle aspecten uit en stemt het taalgebruik af op de klant;
- handelt in het belang van de klant en gaat integer om met klantgegevens.

De onderliggende competenties zijn: Ethisch en integer handelen, Analyseren, Relaties bouwen en netwerken, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten

P5-K1-W3 Stelt standaarddocumenten op of vult ze in

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar verzamelt de benodigde gegevens in het kader van het behandelen van aanvragen en opdrachten. Het kan hierbij gaan om publiek- en privaatrechtelijk of hr-gerelateerde zaken (zoals arbeidsovereenkomsten, scholingscontracten). Hij stelt standaarddocumenten of conceptdocumenten op, c.q. vult ze in, dan wel ondersteunt hij de leidinggevende daarbij. Hij maakt daarbij gebruik van dossiers en modellen. Hij raadpleegt anderen indien nodig en legt de opgestelde (concept)standaarddocumenten, afhankelijk van gemaakte afspraken, voor aan derden voordat het standaarddocument wordt verzonden. Hij actualiseert standaarddocumenten op basis van nieuwe of gewijzigde wet- en regelgeving en/of voert mutaties in de standaarddocumenten uit.

Resultaat

Opgestelde/ingevulde of geactualiseerde standaarddocumenten of conceptdocumenten voldoen aan wet- en regelgeving en/of organisatie-specifieke regels.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- werkt volgens organisatiespecifieke procedures en huisstijl en houdt zich strikt aan de voorschriften;
- behandelt klantgegevens in alle gevallen zorgvuldig;
- zorgt voor volledige en nauwkeurige rapportages en documentaties.

De onderliggende competenties zijn: Ethisch en integer handelen, Instructies en procedures opvolgen, Formuleren en rapporteren, Kwaliteit leveren

P6 Marketing & Communication Specialist	
ABO-niveau	
	4
Typering van het beroep	
	<p>De beginnend beroepsbeoefenaar werkt binnen een grote verscheidenheid aan sectoren c.q. branches (profit, notfor-profit, overheid) omdat heel veel soorten organisaties aandacht besteden aan (online en offline) marketing, communicatie, public relations, voorlichting of werkzaamheden op dit vlak uitvoeren voor andere organisaties.</p> <p>Hij/zij kan werkzaam zijn op een marketing- en communicatieafdeling, op een afdeling voorlichting, bij een adviesbureau (voor marketing- en/of communicatievraagstukken), een museum, een organisatie voor mediaproductie, een theater etc. Hij/zij heeft een accurate werkhouding, denkt marktgericht c.q. vanuit de opdrachtgever, is proactief, improviseert zo nodig, drukt zich zowel mondeling als schriftelijk zeer goed uit, speelt goed in op mensen en situaties, stelt zich flexibel en dienstverlenend op, werkt goed zelfstandig én in teamverband. De werkzaamheden kunnen zowel online, als offline als virtueel zijn, afhankelijk van het doel en de doelgroep. De beginnend beroepsbeoefenaar speelt hier handig op in.</p>
Wettelijke beroepsvereisten	
	Nee

P6-K1 Verzorgt marketing en (interne) communicatietrajecten	
Complexiteit	
	<p>In het kader van het verzorgen van interne en externe communicatie en marketing heeft de beginnend beroepsbeoefenaar te maken met organisatieafhankelijke (standaard)procedures van zijn eigen organisatie of die van organisaties waaraan hij een dienst verleent. Hij/zij kan met redelijk complexe problemen te maken krijgen die deels met behulp van standaardwerkwijzen en met toepassing van brede kennis en vaardigheden opgelost kunnen worden, maar waarvoor ook de inzet van creativiteit nodig is.</p>
Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid	
	<p>De beginnend beroepsbeoefenaar werkt zo veel mogelijk zelfstandig, maar bij oplossingen voor vraagstukken stemt hij/zij af met zijn collega's, leidinggevende of (interne) opdrachtgever. Indien hij/zij ten behoeve van een externe opdrachtgever werkt, overlegt hij/zij altijd eerst intern voordat hij/zij producten voorlegt aan de externe opdrachtgever. Hij/zij is verantwoordelijk voor de kwaliteit van de producten.</p>
Vakkennis en vaardigheden	
	<p>De beginnend beroepsbeoefenaar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • heeft brede kennis van onderdelen van een operationeel communicatie-, sociaal-, of marketingplan • kan data statistisch verwerken • kan werken volgens een projectplan <p>Digitale vaardigheden</p> <ul style="list-style-type: none"> • kan basistechnieken van een CMS-systeem toepassen t.b.v. onderhoud websites • kan basistechnieken vormgeving toepassen door te werken met vormgevingssoftware • kan de technieken t.b.v. weboptimalisatie, webbeveiliging en webstatistiek toepassen • kan eenvoudige analyses uitvoeren t.a.v. het webgebruik • kan eenvoudige websites inrichten conform afspraken en van toepassing zijnde wet- en regelgeving

P6-K1 Verzorgt marketing en (interne) communicatietrajecten

Vervolg Vakkennis en vaardigheden

Financiële toepassingen

- kan begroten en budgetteren
- kan cijfermatige gegevens narekenen en corrigeren en diagrammen maken
- kan financiële analyses uitvoeren
- kan offertes vergelijken

Marketing en communicatie

- heeft brede kennis van belangrijke begrippen m.b.t. communicatie- of marketingbeleid
- heeft brede kennis van communicatie of marketingmodellen en –theorieën
- heeft brede kennis van de verschillende (economische) markten en marketingomgevingen
- heeft brede kennis van distributiestructuren
- heeft brede kennis van het communicatie- of marketingproces
- heeft brede kennis van markt- en vraagbegrippen
- heeft brede kennis van online communicatiebegrippen en -instrumenten
- heeft brede kennis van relevante ondernemingsvormen
- heeft brede kennis van relevante wettelijke bepalingen en gedragscodes m.b.t. communicatie- of marketingactiviteiten
- heeft brede kennis van strategische opties voor het communicatie- of marketingbeleid
- kan (creatieve) concepten ontwikkelen voor communicatie-uitingen voor marketing- en communicatiedoelinden
- kan content ontwikkelen voor online marketinguitingen zoals zoekmachines, websites en sociale media

Marktonderzoek

- heeft brede kennis van concurrentieniveaus en –gedrag
- heeft brede kennis van markt- en vraagbegrippen
- heeft brede kennis van relevante nieuws- en informatiebronnen ten behoeve van marktonderzoek
- heeft brede kennis van statistische gegevensverwerking en -rapportage
- heeft brede kennis van toepassingsmogelijkheden van (standaard) onderzoeksinstrumentarium
- kan een aan derden uitgezet onderzoek begeleiden
- kan rapporteren over verricht onderzoek

P6-K1-W1 Levert managementinformatie

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar levert in opdracht van het lijnmanagement of de manager/adviseur managementinformatie aan met betrekking tot bedrijfsprocessen. Hij/zij signaleert opvallende zaken en attendeert zo nodig het management hierop. Hij maakt op verzoek (periodiek) rapportages en stelt hierbij, indien nodig, kengetallen en/of andere managementinformatie op; de key performance indicatoren.

Hij/zij inventariseert, selecteert en verwerkt, bijvoorbeeld door middel van tabellen en grafieken, key performance indicatoren met betrekking tot organisatie-, personeels- en/of arbeidsmarktontwikkelingen. Hij/zij levert dit op in een vooraf vastgesteld model en conform afspraak.

Resultaat

De managementinformatie is conform afspraak opgeleverd en helder, volledig en overzichtelijk weergegeven.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- informeert en overlegt regelmatig met de betrokken managers en maakt proactief melding van belangrijke zaken;
- attendeert het management proactief op afwijkingen en bijzonderheden;
- formuleert op een logische en gestructureerde wijze en stemt de communicatie af op de informatievraag of (mogelijke) informatiebehoefte van het management;
- zorgt voor nauwkeurige, volledige en taalkundig correcte rapportages;
- maakt bij het aanleveren van de managementinformatie gebruik van het model dat vooraf door het management is vastgesteld;
- handelt in lijn met de structuur, het beleid en de doelen van de algehele organisatie en haar omgevingsinvloeden (bijvoorbeeld veranderingen op de arbeidsmarkt).

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Formuleren en rapporteren, Instructies en procedures opvolgen, Bedrijfsmatig handelen

P6-K1-W2 Verzorgt marketing- en communicatieactiviteiten

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar inventariseert en analyseert regelmatig de behoeften/wensen ten aanzien van de informatiegebruikers en het actuele webgebruik en trekt conclusies ten aanzien van de doelgroep en de boodschap.

Hij/zij komt met voorstellen voor het ontwikkelen van een concreet product of een concrete activiteit (bijvoorbeeld t.b.v. het genereren van meer traffic en conversie op online media). Het kan hierbij gaan om offline (o.a. voorlichtings-, promotie- en pr-materiaal, zoals publicaties en pers- en nieuwsberichten) en online (o.a. intranet, website, social media en online marketing). Hij/zij bespreekt zijn voorstellen met de leidinggevende/opdrachtgever.

Hij/zij maakt een inschatting van de benodigde tijd voor het ontwikkelen en stemt zo nodig af met anderen. Hij/zij ontwikkelt het materiaal op basis van de gemaakte afspraken ten aanzien van de oplevering en de vorm en inhoud. Hij/zij draagt zorg voor het functioneel beheer en contentbeheer van internet/intranet. Ook ontwikkelt hij/zij content en bewaakt hij/zij de actualiteit van de informatie op internet/intranet. Hij/zij draagt zorg voor archivering van bestaand en ontwikkeld materiaal.

Hij/zij redigeert conceptteksten en eventuele drukproeven van collega's. Hij/zij controleert of de aangeleverde teksten voldoen aan de huisregels/huisstijl, aan de officiële spellingsregels, of de feitelijke inhoud juist is en of de tekst is afgestemd op doel en doelgroep en past de teksten zo nodig aan. Ook koppelt hij/zij de bevindingen terug naar de schrijver.

P6-K1-W2 Verzorgt marketing- en communicatieactiviteiten

Resultaat

Actuele en functionele marketing- en communicatie-uitingen die voldoen aan de wensen van opdrachtgever en aansluiten bij de doelgroep.
Taalkundig en inhoudelijk correcte teksten die voldoen aan de gestelde kwaliteitseisen en afgestemd zijn op doel en doelgroep.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- komt met creatieve ideeën voor communicatie-uitingen;
- schrijft/redigeert taalkundig correct, formuleert scherp en kernachtig;
- houdt zich aan de afgesproken richtlijnen/huisstijl voor het schrijven, ontwikkelen en beheren van de communicatie-uitingen;
- presenteert informatie/content op een manier die de belangstelling trekt en stemt vormgeving en het taalgebruik af op (het niveau van) de doelgroep;
- koppelt bij redigeren de bevindingen op heldere wijze terug aan de schrijver;
- komt met heldere en werkbare voorstellen om meer traffic en conversie voor de website te creëren.

De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren, Creëren en innoveren, Instructies en procedures opvolgen, Presenteren, Vakdeskundigheid toepassen, Analyseren, Kwaliteit leveren

P6-K1-W3 Voert marktonderzoeken uit

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar zet (in opdracht) een marktonderzoek op. Hij/zij analyseert de onderzoeksvraag, stelt onderzoeksitems vast en komt met een onderzoeksvoorstel. Hij/zij maakt een volledige en gedetailleerde marktonderzoeksopzet waarbij hij/zij een onderzoeksmethodiek kiest en de doelstelling/probleemstelling formuleert. Hij/zij benoemt de projectfasen en bijbehorende activiteiten, brengt de benodigde mensen en middelen in kaart, formuleert de streefdata en stelt onderzoeksvragen op. Ook plant en regelt hij/zij de uitvoering van de onderzoeksactiviteiten. Hij/zij verzamelt data, verwerkt de data statistisch, analyseert de data, interpreteert de onderzoeksresultaten en trekt conclusies. Hij/zij verwerkt de onderzoeksresultaten in een rapport, met zo nodig voorstellen voor eventueel vervolgonderzoek, en bespreekt dit met de opdrachtgever. Hij/zij betreft het onderzoeksteam (indien nodig/gewenst) bij zijn/haar werkzaamheden. Hij/zij begeleidt en bewaakt in voorkomende gevallen de uitvoering van een marktonderzoek door derden.

Resultaat

Het marktonderzoek is volgens plan uitgevoerd.
Op basis van de opgeleverde data is een rapportage opgesteld incl. conclusies en aanbevelingen.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- ontwikkelt, rekening houdend met het beschikbare budget, een haalbaar en passend onderzoeksvoorstel;
- werkt volgens de voorgeschreven procedures en bedenkt zo nodig verantwoorde oplossingen voor praktische problemen;
- gebruikt de juiste analysetechnieken en trekt logische conclusies;
- rapporteert nauwkeurig, gestructureerd en taalkundig correct;
- bespreekt het rapport op duidelijke en beknopte wijze met de opdrachtgever;
- begeleidt/bewaakt de planning en uitvoering van een onderzoek door derden actief en onderneemt waar nodig passende acties.

De onderliggende competenties zijn: Presenteren, Formuleren en rapporteren, Analyseren, Plannen en organiseren, Instructies en procedures opvolgen

3. Keuzedeel

Aan elke kwalificatie zijn keuzedelen (D) verbonden. Met de keuzedelen kan de deelnemer zijn vakmanschap verbreden of verdiepen. Het keuzedeel vergroot de arbeidsmarktkansen van de deelnemer of vergemakkelijkt de doorstroom naar een vervolgstudie. De keuzedelen maken geen deel uit van de kwalificatie, maar zijn er wel aan gekoppeld en vormen als het ware een ‘plus’ op het diploma. De beschikbare beroepsgerichte keuzedelen voor dit BKD staan in de onderstaande tabel.

Naast de beroepsgerichte keuzedelen zijn er ook sectoroverstijgende keuzedelen beschikbaar. Deze sectoroverstijgende keuzedelen zijn gericht op vervolgonderwijs en of verbreding.

Alle beschikbare keuzedelen zijn te vinden op www.ea.aw.

<p style="text-align: center;">Beroepsgerichte keuzedelen Voor BKD Business Services NL-Crebonr. 23296 Gericht op verbreding en verdieping</p>	Deze keuzedelen gelden voor deze kwalificaties:					
	Assistant Business Services NL- Crebonr. 25724	Allround Assistant Business Services NL- Crebonr. 25723	Office & Management Support Specialist NL- Crebonr. 25728	Business Administration & Control Specialist NL- Crebonr. 25725	Legal, Insurance & HR Services Specialist NL- Crebonr. 25726	Marketing & Communication Specialist NL- Crebonr. 25727
	niv. 2	niv. 3	niv. 4	niv. 4	niv. 4	niv. 4
Inkomstenbelasting en omzetbelasting NL code K0608	-	x	-	-	-	-
Klantcontact en verkoop - NL code K0059	-	x	x	x	-	-
Inleiding financiële dienstverlening NL code K0048	-	-	x	x	-	-
Assisteren bij personal organizing NL code K1118	-	-	x	x	x	x
Bedrijfsadministratie financiering - NL code K0759	-	-	x	x	x	x
Fiscale werkzaamheden in de praktijk NL code K0430	-	-	x	x	x	x
Oriëntatie salarisadministratie - NL code K0081	-	-	x	x	x	x
Permanence in de bedrijfsadministratie NL code K0775	-	-	x	x	x	x
Verdieping kosten in de bedrijfsadministratie NL code K0714	-	-	x	x	x	x
Vorbereiding salarisadministratie NL code K1169	-	-	x	x	x	x
Hbo-doorstroom handel - NL code K0270	-	-	x	x	x	x
Hbo-doorstroom financieel administratieve beroepen - NL code K0768	-	-	x	x	x	x
x = gekoppeld aan dit kwalificatie - = is hier niet van toepassing						

