

## 4.1 Secretarief medewerker

### Algemene informatie

Context van de uitstroom	De secretarief medewerker is werkzaam in arbeidsorganisaties (groot, klein, profit, non-profit) waar sprake is van een afdeling en een leidinggevende die behoefte hebben aan ondersteuning van een secretarief medewerker.																																																										
Typende beroepshouding	De secretarief medewerker werkt nauwkeurig en koppelt regelmatig resultaten terug aan de leidinggevende. De secretarief medewerker stelt zich dienstverlenend op en beschikt over sociale en communicatieve vaardigheden. De secretarief medewerker is klantvriendelijk. Hij handelt in voorkomende situaties ethisch en integer.																																																										
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 2																																																										
Rol en verantwoordelijkheden	De secretarief medewerker doet werkzaamheden die voornamelijk uitvoerend van aard zijn. In opdracht worden taken uitgevoerd, die teruggekoppeld moeten worden aan de leidinggevende. Hij werkt volgens bedrijfsregels, volgt instructies op en leeft procedures na. Hij moet zijn taak zo uitvoeren dat de organisatie als klantvriendelijk en efficiënt werkend wordt gepresenteerd.																																																										
Complexiteit	De secretarief medewerker moet om kunnen gaan met verschillende relaties en werknemers op alle niveaus van de organisatie. De secretarief medewerker is namelijk voor externe relaties vaak het aanspreekpunt binnen de organisatie. Hij zorgt voor correcte en tijdige verwerking van de te verzenden poststukken en houdt daarbij rekening met de kosten. De werkzaamheden zijn routinematig van aard en worden uitgevoerd volgens de geldende bedrijfsregels. In de uitvoering van de verschillende werkzaamheden moet hij prioriteiten kunnen stellen.																																																										
Wettelijke beroepsvereisten	Nee																																																										
Branche vereisten	Nee																																																										
Nederlands en (moderne) vreemde talen, rekenen en wiskunde	<p>Standaard is in onderstaande matrix uitgewerkt wat voor de startende beroepsbeoefenaar de eisen zijn voor de beheersing van het Nederlands.</p> <p>De (moderne) vreemde taal of talen zijn voor zover relevant voor de beroepsuitoefening uitgewerkt.</p> <p>De eisen voor rekenen en wiskunde zijn, voor zover relevant voor de beroepsuitoefening, uitgewerkt.</p> <p><b>Nederlands</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Luisteren</th> <th>Lezen</th> <th>Gesprekken voeren</th> <th>Spreken</th> <th>Schrijven</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>C2</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>C1</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>B2</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>B1</td> <td>x</td> <td>x</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>A2</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> </tr> <tr> <td>A1</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Moderne vreemde taal</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Luisteren</th> <th>Lezen</th> <th>Gesprekken voeren</th> <th>Spreken</th> <th>Schrijven</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>C2</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>						Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven	C2						C1						B2						B1	x	x				A2	x	x	x	x	x	A1	x	x	x	x	x		Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven	C2					
	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven																																																						
C2																																																											
C1																																																											
B2																																																											
B1	x	x																																																									
A2	x	x	x	x	x																																																						
A1	x	x	x	x	x																																																						
	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven																																																						
C2																																																											

	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven
C1					
B2					
B1					
A2	x	x	x		x
A1	x	x	x	x	x

Rekenen en wiskunde

	Getallen	Ruimte en vorm	Gegevens verwerking	Verbanden
Z2				
Z1				
Y2				
Y1				
X2	x		x	
X1	x	x	x	x

## 2.1 Secretarieel medewerker

### Kerntaak 1 Verricht ondersteunende secretariële werkzaamheden

#### Proces-competentie-matrix Secretarieel medewerker

Kerntaak 1 Verricht ondersteunende secretariële werkzaamheden	Competenties																									
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
	Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Omgaan met tegenslag omgaan	Met druk en tegenslag tonen	Gedrevenheid en ambitie	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
<b>Werkprocessen</b>																										
1.1	Verzorgt correspondentie				X					X	X	X								X						
1.2	Verzorgt ingaande en uitgaande post en neemt goederen in ontvangst				X						X	X						X		X						
1.3	Beheert een agenda en een reserveringssysteem				X	X											X		X	X						
1.4	Ontvangt bezoekers																	X		X						
1.5	Bedient telefoon(centrale), alarmcentrale en intercom en handelt telefoongesprekken af																									
1.6	Handelt telefoongesprekken af										X								X	X						

**Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom**

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

## Detaillering proces-competentie-matrix Secretarieel medewerker

Kerntaak 1 Verricht ondersteunende secretariële werkzaamheden			
1.1 werkproces: Verzorgt correspondentie			
<b>Omschrijving</b>	De secretarieel medewerker verzamelt gegevens, al dan niet met hulp van de opdrachtgever. Deze gegevens verwerkt hij tot een concept begeleidend schrijven, (standaard)brief, memo of mailing in het Nederlands of in een moderne vreemde taal. Na controle door de leidinggevende en eventuele correctie door de secretarieel medewerker, wordt het product conform de eisen van de opdrachtgever verzonden. Het product wordt door de secretarieel medewerker geregistreerd, opgeslagen en gearchiveerd volgens de bedrijfsregels, zodat de documenten toegankelijk en traceerbaar zijn binnen de afdeling en/of organisatie. Hij zorgt voor een actueel en volledig relatiebestand om snel adresgegevens te kunnen achterhalen. De secretarieel medewerker werkt met fysieke en digitale documenten.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De secretarieel medewerker levert op basis van de verzamelde gegevens, op aanwijzing en na controle, producten af, die inhoudelijk en taalkundig voldoen aan de eisen die de organisatie stelt aan vormgeving en lay-out. Hij zorgt voor een actueel en volledig relatiebestand en voor toegankelijkheid van informatie ten behoeve van de organisatie.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Correct formuleren</li> </ul>	De secretarieel medewerker werkt op correcte wijze en volgens voorschriften de verzamelde informatie uit ten behoeve van eenvoudige correspondentie, zoals een (standaard)brief, memo, e-mail etc.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Communicatieve vaardigheden</li> <li>Kennis van de bedrijfsregels en voorschriften</li> <li>Kennis van de Nederlandse en een moderne vreemde taal</li> <li>Kennis van en vaardigheid in het archiveren</li> <li>Toetsenbordvaardigheid</li> <li>Vaardigheid in het gebruik van de Nederlandse en een moderne vreemde taal</li> </ul>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Instructies opvolgen</li> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> <li>Discipline tonen</li> </ul>	De secretarieel medewerker volgt instructies op van de opdrachtgever en zorgt ervoor dat de correspondentie in de vorm van een eenvoudige memo, een standaardbrief of een e-mail foutloos en in de juiste lay-out verzonden wordt, rekening houdend met de geldende bedrijfsregels, en binnen de met de leidinggevende gemaakte tijdsafspraken.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 1 Verricht ondersteunende secretariële werkzaamheden</b>			
<b>1.1 werkproces: Verzorgt correspondentie</b>			
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li> </ul>	De secretarieel medewerker maakt effectief gebruik van materialen, (communicatie)middelen en traditionele kantoorbenodigdheden, zodat de verzamelde informatie op een snelle en efficiënte manier wordt verwerkt tot correspondentie.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Afstemmen</li> </ul>	De secretarieel medewerker legt de volgens afspraak geproduceerde producten voor aan de opdrachtgever/leidinggevende en overlegt per e-mail, per telefoon of na het maken van een afspraak met hem over de te voeren vervolgacties, zodat de opdrachtgever/leidinggevende tevreden is over de afstemming.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden</li> <li>• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	De secretarieel medewerker toont toetsenbordvaardigheid bij het verwerken van (standaard)correspondentie en vertaalt een mondelinge of schriftelijke opdracht van zijn leidinggevende met behulp van verzamelde gegevens in een concept tekst, die overeenkomt met de opdracht van de opdrachtgever/leidinggevende. Na goedkeuring door de opdrachtgever/ leidinggevende zorgt de secretarieel medewerker voor nauwkeurige en correcte verzending, registratie, opslag en archivering van het document.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 1 Verricht ondersteunende secretariële werkzaamheden</b>			
<b>1.2 werkproces: Verzorgt ingaande en uitgaande post en neemt goederen in ontvangst</b>			
<b>Omschrijving</b>	De secretarieel medewerker verwerkt de fysieke en digitale post en verricht daarbij de volgende handelingen: ontvangen, dateren, sorteren, registreren en distribueren. Zo nodig scant of kopieert en archiveert hij de post. Hij maakt de uitgaande post verzendklaar en frankeert en verzendt de post conform de opdracht. Ook assisteert de secretarieel medewerker bij mailings door het vullen van de enveloppen, onderhoudt het archief en houdt adressenbestanden actueel. Hij distribueert en verzendt faxberichten en e-mail. Ook is hij verantwoordelijk voor het in ontvangst nemen van goederen voor het magazijn, de reproafdeling of de catering en het verzenden hiervan zoals poststukken en aangeleverde of aan te leveren producten per koerier. Daarnaast controleert de secretarieel medewerker regelmatig de aanwezige voorraad en de cateringproducten. Zodra hij signaleert dat er een tekort dreigt in de voorraad, licht hij de verantwoordelijke persoon binnen de organisatie in.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De secretarieel medewerker verwerkt en handelt fysieke en digitale documenten af volgens opdracht en binnen de gestelde tijd en levert volgens richtlijnen gefrankeerde post op. Hij zorgt ervoor dat de geleverde goederen op tijd aankomen in het magazijn, de reproafdeling of catering. Door de opmerkzaamheid van de secretarieel medewerker, die een dreigend tekort aan kantormiddelen op tijd heeft gesignaleerd en de juiste persoon daarover heeft geïnformeerd, blijft de voorraad op peil.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>

## Kerntaak 1 Verricht ondersteunende secretariële werkzaamheden

### 1.2 werkproces: Verzorgt ingaande en uitgaande post en neemt goederen in ontvangst

Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instructies opvolgen</li> <li>• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li> <li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	De secretarieel medewerker werkt volgens de geldende bedrijfsregels en voorschriften, past deze op correcte wijze toe bij het verwerken van ingaande en uitgaande post, het onderhouden van het archief en het in ontvangst nemen van goederen en houdt zich aan de wettelijke richtlijnen met betrekking tot het frankeren van post en het in ontvangst nemen van goederen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennis van (wettelijke) richtlijnen rondom postverwerking</li> <li>• Kennis van computergebruik en multimedia apparatuur</li> <li>• Kennis van de materialen en middelen voor de verwerking van de (elektronische) post</li> <li>• Kennis van de voor de organisatie geldende voorgeschreven procedures</li> <li>• Kennis van en vaardigheid in de toepassing van e-mail etiquette</li> <li>• Kennis van en vaardigheid in het archiveren</li> <li>• Kennis van en vaardigheid in het gebruik van een registratiesysteem</li> <li>• Kennis van tarieven, besteldiensten en koeriersdiensten</li> </ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li> </ul>	De secretarieel medewerker maakt effectief gebruik van relevante materialen, (communicatie)middelen en traditionele kantoorbenodigdheden zodat het archief, de post en de goederen op efficiënte wijze worden verwerkt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li> <li>• "Klant"-tevredenheid in de gaten houden</li> </ul>	De secretarieel medewerker is er op gericht zoveel mogelijk aan de verwachtingen te voldoen, komt gemaakte afspraken na en controleert of er aan de verwachtingen en wensen van de opdrachtgever/leidinggevende is voldaan.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 1 Verricht ondersteunende secretariële werkzaamheden</b>			
<b>1.2 werkproces: Verzorgt ingaande en uitgaande post en neemt goederen in ontvangst</b>			
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Afstemmen</li> </ul>	De secretarieel medewerker brengt kort en bondig mondeling verslag uit van de uitgevoerde acties aan de opdrachtgever/leidinggevende en pleegt overleg over de uit te voeren vervolgacties. Hij signaleert een tekort aan kantormiddelen en overlegt dit tijdig met de juiste persoon.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden</li> </ul>	De secretarieel medewerker registreert de inkomende en uitgaande post op correcte wijze in het (digitaal) registratiesysteem, zodat de poststukken efficiënt worden verwerkt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 1 Verricht ondersteunende secretariële werkzaamheden</b>			
<b>1.3 werkproces: Beheert een agenda en een reserveringssysteem</b>			
<b>Omschrijving</b>	De secretarieel medewerker legt in opdracht afspraken vast of wijzigt deze in een (elektronische) agenda. Hij verwerkt zaalreserveringen in een (digitale) agenda of reserveringssysteem. Hij informeert de leidinggevende en belanghebbende over de gemaakte reservering. Hij houdt rekening met vertrouwelijkheid van gegevens en de privacy van de werknemers.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De secretarieel medewerker zorgt voor een volledig en tijdig bijgehouden agenda van zijn opdrachtgever(s) en een overzichtelijk en actueel gehouden reserveringssysteem. Zijn leidinggevende/opdrachtgever beschikt over actuele informatie. De secretarieel medewerker is zich bewust van zijn positie en houdt rekening met vertrouwelijkheid van gegevens en de privacy van werknemers bij het verstrekken van informatie. De privacy van gegevens is daardoor gewaarborgd.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Ethisch en integer handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Integer handelen</li> </ul>	De secretarieel medewerker respecteert de privacy van werknemers door te voorkomen dat vertrouwelijke informatie op de verkeerde plaats terecht komt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Communicatieve vaardigheden</li> <li>Kennis van een digitaal agenda- en reserveringssysteem</li> </ul>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Instructies opvolgen</li> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	Bij het verwerken van afspraken in een (elektronisch) agenda- en reserveringssysteem werkt de secretarieel medewerker volgens de geldende bedrijfsregels en past deze op correcte wijze toe.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Systematisch werken</li> </ul>	De secretarieel medewerker pakt het werk ordelijk en systematisch aan, zorgt voor bijgewerkte agenda's en reserveringssystemen en informeert de belanghebbenden tijdig.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mensen en middelen organiseren</li> </ul>	De secretarieel medewerker plant op correcte wijze afspraken en onderzoekt de mogelijkheden voor reserveringen en koppelt dit terug naar de opdrachtgever.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Afstemmen</li> </ul>	De secretarieel medewerker overlegt tijdig en informeert correct de belanghebbenden over vastgelegde afspraken en reserveringen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 1 Verricht ondersteunende secretariële werkzaamheden</b>			
<b>1.4 werkproces: Ontvangt bezoekers</b>			
<b>Omschrijving</b>	De secretarieel medewerker ontvangt bezoekers op representatieve wijze en op een klantvriendelijke wijze, vraagt naar de reden van het bezoek, schrijft de bezoekers in, informeert de juiste persoon of verwijst hen naar de juiste persoon of plaats. Hij verstrekt eenvoudige informatie. In voorkomende gevallen biedt hij bezoekers koffie en/of thee aan. Bij vertrek vraagt hij de bezoekers zich uit te schrijven.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Volgens de richtlijnen ontvangen, geïnformeerde en doorverwezen bezoekers die volgens de geldende procedures zijn in- en uitgeschreven op klantvriendelijke en representatieve wijze. De gastheer/vrouw is tijdig geïnformeerd over het bezoek.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Instructies opvolgen</li> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	De secretarieel medewerker werkt volgens de geldende bedrijfsregels en past deze op correcte wijze toe bij het ontvangen, informeren en het in- en uitschrijven van bezoekers.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Communicatieve vaardigheden</li> <li>Kennis van aan- en afwezigheidsregistratiesysteem</li> <li>Kennis van de bedrijfsregels en voorschriften</li> <li>Kennis van en vaardigheid in het gebruik van de Nederlandse en een moderne vreemde taal</li> </ul>
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li> </ul>	De secretarieel medewerker is erop gericht zoveel mogelijk aan de verwachtingen van de klant te voldoen en inventariseert actief de wensen en behoeften van de klant.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 1 Verricht ondersteunende secretariële werkzaamheden</b>			
<b>1.6 werkproces: Handelt telefoongesprekken af</b>			
<b>Omschrijving</b>	De secretarieel medewerker is het eerste aanspreekpunt voor externe contacten. Hij neemt de telefoongesprekken aan die bij het secretariaat binnenkomen, verbindt deze door en verstrekt informatie conform de geldende huisregels. Hij neemt berichten aan, verwerkt deze in overzichtelijke, duidelijke en inhoudelijk correcte telefoonnotities en zorgt dat deze informatie bij de juiste persoon terecht komt.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Dienstverlenende en servicegerichte telefoonbeantwoording; telefoongesprekken worden doorverbonden naar de gewenste persoon of diens vervanger, waarbij van belang zijnde informatie wordt verstrekt; bij onbereikbaarheid van de gewenste persoon of diens vervanger wordt een telefoonnotitie met de benodigde gegevens opgesteld die tijdig bij de gewenste persoon of diens vervanger terechtkomt.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Instructies opvolgen</li> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	De secretarieel medewerker werkt volgens de geldende bedrijfsregels en past deze op correcte wijze toe.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Communicatieve vaardigheden</li> <li>Gebruik van communicatiemiddelen</li> <li>Kennis van de geldende bedrijfsregels en voorschriften</li> <li>Kennis van en vaardigheid in het gebruik van de Nederlandse en een moderne vreemde taal</li> <li>Kennis van het gebruik en vaardigheid in het bedienen van de telefoon</li> </ul>
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li> </ul>	De secretarieel medewerker geeft klanten en collega's een op de persoon gerichte dienstverlening conform bedrijfsregels en maakt een juiste afweging tussen klantvriendelijkheid en het belang van de organisatie.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden</li> </ul>	De secretarieel medewerker bedient de telefoon op effectieve wijze.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

## Kerntaak 2 Verricht ondersteunende (financieel) administratieve werkzaamheden

### Proces-competentie-matrix Secretarieel medewerker

Kerntaak 2 Verricht ondersteunende (financieel) administratieve werkzaamheden	Competenties																									
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
	Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
<b>Werkprocessen</b>																										
2.1	Ordent en controleert boekingsstukken																									
2.2	Voert administratieve gegevens in in een geautomatiseerd systeem					X					X								X	X						
2.3	Vult eenvoudige formulieren in						X												X	X						

#### Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

## Detaillering proces-competentie-matrix Secretarieel medewerker

<b>Kerntaak 2 Verricht ondersteunende (financieel) administratieve werkzaamheden</b>			
<b>2.2 werkproces: Voert administratieve gegevens in in een geautomatiseerd systeem</b>			
<b>Omschrijving</b>	De secretarieel medewerker voert met grote nauwkeurigheid administratieve gegevens in in een geautomatiseerd systeem. Hij drukt een invoerverslag af en geeft dit ter controle en fiattering aan zijn leidinggevende/opdrachtgever.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Juist ingevoerde gegevens in een geautomatiseerd systeem, afgedrukt in een invoerverslag.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	De secretarieel medewerker werkt volgens de geldende bedrijfsregels en voorschriften en past deze op correcte wijze toe bij het invoeren van administratieve gegevens in een geautomatiseerd systeem.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Eenvoudige rekenkundige vaardigheid</li> <li>Kennis van en vaardigheid in het werken met het geautomatiseerde systeem</li> <li>Toetsenbordvaardigheid</li> </ul>
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Systematisch werken</li> <li>Kwaliteitsniveaus halen</li> </ul>	De secretarieel medewerker werkt foutloos, daartoe werkt hij zoveel mogelijk volgens beproefde methoden.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Afstemmen</li> </ul>	De secretarieel medewerker drukt een invoerverslag af en geeft dit ter controle en fiattering aan zijn leidinggevende/opdrachtgever.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden</li> </ul>	De secretarieel medewerker toont toetsenbordvaardigheid bij het verwerken van gegevens, zodat de informatie op een snelle en efficiënte manier wordt verwerkt tot correct ingevoerde gegevens in een geautomatiseerd systeem.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 2 Verricht ondersteunende (financieel) administratieve werkzaamheden</b>			
<b>2.3 werkproces: Vult eenvoudige formulieren in</b>			
<b>Omschrijving</b>	De secretariael medewerker vult eenvoudige formulieren in, bijvoorbeeld een formulier voor ziekmeldingen, telefoonmemo's, bestellingen, zaalreserveringen, declaraties, rappellen, etc. Hij doet dit door gegevens over te nemen uit een ander document of hij gebruikt voor het invullen een voorbeeld.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Volgens voorschrift ingevulde formulieren.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Ethisch en integer handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Integer handelen</li> </ul>	De secretariael medewerker gaat op juiste wijze om met vertrouwelijke informatie en hij toont aan respect te hebben voor de privacy van werknemers door vertrouwelijke informatie niet door te spelen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kennis van en vaardigheid in het invullen van formulieren</li> </ul>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Instructies opvolgen</li> </ul>	De secretariael medewerker vult formulieren in volgens afspraak/procedures.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kwaliteitsniveaus halen</li> </ul>	De secretariael medewerker vult formulieren foutloos en volledig in, zodat de informatie correct en compleet is.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>