



Landelijke  
Kwalificaties MBO

# Secretariële beroepen

Crebonummer:	93230, 93250
Sector:	
Branche:	
Cohort:	Cohort 2009 - 2010

## Inhoudsopgave

<b>Inleiding</b> .....	3
<b>Deel A: Beeld van de beroepengroep</b> .....	4
<b>Deel B: De kwalificaties</b> .....	7
1 Inleiding .....	7
2 Algemene informatie .....	7
2.1 Colofon .....	7
2.2 Formele vereisten .....	8
2.3 Typering Beroepengroep .....	9
2.4 Loopbaanperspectief .....	11
2.5 Trends en innovaties .....	12
3 Overzicht van het kwalificatiedossier .....	13
4 Beschrijving van de uitstromen .....	14
4.1 Secretaresse .....	15
4.2 Juridisch secretaresse .....	17
4.3 Medisch secretaresse .....	19
4.4 Directiesecretaresse .....	21
4.5 Managementassistent .....	23
5 Beschrijving van de kerntaken .....	25
5.1 Kerntaak 1: Verzorgt de correspondentie .....	25
5.2 Kerntaak 2: Verzorgt bijeenkomsten .....	27
5.3 Kerntaak 3: Verzorgt de post en het archief .....	29
6 Totaal overzicht proces-competentie-matrices .....	31
6.1 Proces-competentie-matrix Kerntaak 1: Verzorgt de correspondentie .....	32
6.2 Proces-competentie-matrix Kerntaak 2: Verzorgt bijeenkomsten .....	33
6.3 Proces-competentie-matrix Kerntaak 3: Verzorgt de post en het archief .....	36
<b>Deel C: Uitwerking van de kwalificaties</b> .....	37
1 Inleiding .....	37
2 Uitstromen .....	37
2.1 Secretaresse .....	38
2.2 Juridisch secretaresse .....	61
2.3 Medisch secretaresse .....	85
2.4 Directiesecretaresse .....	111
2.5 Managementassistent .....	140
3 Certificeerbare eenheden .....	170
3.1 Notulist .....	171
3.2 Notulist .....	174
<b>Deel D: Verantwoording</b> .....	177
1 Inleiding .....	177
2 Proces- en inhoudsinformatie .....	178
2.1 Betrokkenen .....	178
2.2 Verwantschap .....	179
2.3 Vertaling beroepscompetentieprofielen in kwalificatiedossier .....	180
2.4 Discussiepunten .....	182
2.5 Wijzigingen ten opzichte van de voorgaande versie .....	183
3 Ontwikkel- en onderhoudsperspectief .....	184

## Inleiding

Voor u ligt het kwalificatiedossier Secretariële beroepen. Dit dossier bestaat uit een aantal onderdelen.

In deel A wordt voor alle geïnteresseerden een korte omschrijving gegeven van de beroepengroep en de taken die de beroepsbeoefenaar zoal uitvoert en de competenties die hij/zij daarbij nodig heeft.

In deel B, de kwalificaties, worden op hoofdlijnen de diploma-eisen beschreven. Deze eisen geven samen weer wat de gediplomeerde moet kunnen als hij/zij op de arbeidsmarkt start.

In deel C wordt een uitwerking gegeven aan hetgeen in deel B is gesteld. Deel C is zowel inhoudelijk als methodologisch aan deel B gekoppeld, er is een 1-1 relatie tussen respectievelijk de kerntaken, de proces-competentie-matrices en de daarin opgenomen werkprocessen, de certificeerbare eenheden met deze entiteiten in deel C.

In deel D wordt verantwoording afgelegd over de totstandkoming van dit kwalificatiedossier. Ook vindt u hier de verwijzingen naar het voor dit dossier relevante bronnenmateriaal.

Hieronder vindt u de grafische weergave van de relaties tussen de verschillende elementen van dit kwalificatiedossier.



## Deel A: Beeld van de beroepengroep

### Secretariële beroepen

Wat doet de beroepengroep secretariële beroepen?

De naam secretaresse is de verzamelnaam voor alle secretariële beroepen. Wanneer het gaat om specifieke taken voor een bepaalde secretaressegroep wordt dit vermeld.

Het werk binnen de beroepengroep secretariële beroepen op niveau 3 en 4 bestaat uit drie kerntaken:

#### Kerntaak 1 Verzorgt de correspondentie

In het secretaressevak behoort het opstellen van teksten en het bewerken van door anderen geschreven teksten in de Nederlandse of in een moderne vreemde taal tot de dagelijkse werkzaamheden. Veel correspondentie wordt afgedaan met een bericht per e-mail. Het bewerken van teksten wordt veelal zelfstandig uitgevoerd, met name bij directiesecretarissen en managementassistenten. Door de juridisch en medisch secretaresse wordt voor het uitwerken van de correspondentie de dictafoon regelmatig gebruikt, in andere secretaressefuncties wordt de dictafoon in mindere mate gebruikt. Van de medisch secretaresse wordt een goede kennis van de medische terminologie verwacht. Van de juridisch secretaresse wordt specifieke kennis van en vaardigheid in het gebruik van juridische terminologie verwacht.

Voor het voeren van correspondentie verzamelt de secretaresse op eigen initiatief of naar aanleiding van een opdracht tijdig gegevens ter voorbereiding op het verwerken van verschillende soorten teksten, zoals mailings, brieven, offertes, verslagen etc. De secretaresse werkt de verzamelde informatie uit tot een schriftelijk bericht, controleert het document inhoudelijk en taalkundig op juistheid en volledigheid, geeft het vorm volgens de huisstijl, stemt de aard en toonzetting van het document zo nodig af met de opdrachtgever en slaat het op. Zij moet regelmatig een evenwicht vinden tussen snelheid en zorgvuldigheid bij de verwerking van de producten. Daarnaast moet zij regelmatig een afweging maken welke opdrachten voorrang hebben ten opzichte van andere. Zij registreert de documenten en draagt zorg voor het (laten) ondertekenen van het document, voegt eventueel aanvullende informatie en bijlage(n) toe aan het document, voegt het document (met bijlagen) toe aan het juiste (elektronische) dossier en maakt het geheel gereed voor distributie. Bij het verzorgen van correspondentie moet de secretaresse regelmatig bepalen welk distributiekanaal/-middel in een bepaalde situatie gezien de verwachte effectiviteit en kosten het meest geschikt is.

#### Kerntaak 2 Verzorgt bijeenkomsten

Een van de eerste werkzaamheden bij het verzorgen van een bijeenkomst is het opstellen van een planning, een draaiboek of een checklist. Vervolgens vraagt de secretaresse mondeling of schriftelijk intern en/of extern offertes op van verschillende vergaderlocaties met de gewenste faciliteiten, maakt een voorselectie, en indien nodig een voorstel, aan de hand van criteria in het draaiboek of op de checklist, overlegt eventueel met de opdrachtgever over de meest geschikte locatie en faciliteiten en reserveert deze. In voorkomende gevallen regelt ze reizen en reserveert ze hotelaccommodaties. Zij stelt prioriteiten binnen de planning, werkt simultaan, lost organisatorische en inhoudelijke problemen op en is flexibel en stressbestendig. Ze gaat zorgvuldig om met de in- en externe relaties en respecteert het vertrouwelijke karakter van de informatie, waarmee zij te maken krijgt.

Vervolgens nodigt de secretaresse deelnemers uit voor een bijeenkomst die plaatsvindt en voorziet hun van (vergader)stukken, voorafgaand aan, tijdens en na de bijeenkomst. Ook ontvangt de secretaresse (internationale) bezoekers/relaties, voorziet hun van informatie, verwijst of begeleidt hen naar de juiste persoon. De secretaresse stelt voorafgaand aan de (internationale) bijeenkomst aan de hand van de financiële gegevens, eventueel in overleg met de opdrachtgever, een begroting op, stelt na afloop van de (internationale) bijeenkomst en de afhandeling van de financiële zaken, eventueel in overleg met de opdrachtgever, een overzicht op van de werkelijk gemaakte kosten en vergelijkt de begroting met de werkelijk gemaakte kosten, waarna ze een mogelijke verklaring geeft voor overschrijdingen en overschotten en deze ter controle voorlegt aan de opdrachtgever.

Als de taak niet goed wordt uitgevoerd, kunnen er tal van problemen ontstaan voor en tijdens de bijeenkomst, informatie is bijvoorbeeld niet, onvolledig of te laat verzonden, voorzieningen zijn niet op tijd, te krap of te overdadig aanwezig, mensen zijn niet uitgenodigd of de verkeerde mensen zijn uitgenodigd, de aard en omvang van de locatie en faciliteiten stroken niet met de bijeenkomst, de begroting wordt (ver) overschreden. Voor het goed uitvoeren van de taken toont de secretaresse analytisch vermogen en cijfermatig inzicht. Wanneer medewerkers van het secretariaat onvoldoende duidelijk worden geïnstrueerd, komt het tijdig en volledig aanleveren van de producten in gedrang.

### **Specifieke activiteiten**

#### **Juridisch secretaresse**

De juridisch secretaresse richt zich minder op het organiseren van bijeenkomsten en richt zich voornamelijk intern op het voorbereiden en verzorgen van vergaderingen. Ook handelt zij financiële zaken af, zoals het controleren van declaraties, kosten voor personele inzet, deurwaarderskosten, hoogte van griffierechten, subsidies van de raad voor rechtsbijstand, nota's en aanvragen voor gefinancierde bijstand en handelt deze af of verwerkt de financiële gegevens ter voorbereiding op de verdere boekhoudkundige verwerking.

#### **Medisch secretaresse**

Specifieke taak van de medisch secretaresse is het verzorgen van het spreekuur. Zij maakt (telefonisch) afspraken met patiënten voor het spreekuur, houdt het patiëntenboek bij en zoekt voor het spreekuur begint de betreffende dossiers en foto's op, beoordeelt of nog aanvullende (vertrouwelijke) informatie en/of uitslagen elders verkregen moeten worden en voegt deze gegevens in voorkomende gevallen toe aan het patiëntendossier. Zij ontvangt patiënten, voorziet hun van (medische) informatie en verwijst of begeleidt hen naar de juiste arts of afdeling in het ziekenhuis. Ook stelt zij declaraties, nota's en rekeningen op voor patiënten, controleert deze en verwerkt de financiële gegevens in een geautomatiseerd boekhoudkundig systeem.

#### **Managementassistent**

De managementassistent vraagt voor de manager verschillende offertes aan voor verschillende producten en diensten ten behoeve van de uitvoering van een of meer projecten, vergelijkt de offertes qua prijs en kwaliteit en stelt een voorstel op voor de manager of projectleider(s). Ook registreert de managementassistent de uren van de manager of projectmedewerkers van een of meer projecten per project in het administratieve systeem en bewaakt ze de aantallen uren van de projectmedewerkers op basis van het projectplan. Ze signaleert eventuele overschrijdingen en meldt deze aan de projectleiding, verwerkt de onkostendeclaraties, stelt facturen op voor derden en verwerkt facturen van derden voor bij haar eigen organisatie gedetacheerde projectmedewerkers.

### **Kerntaak 3 Verzorgt de post en het archief**

De secretaresse ontvangt, leest, registreert, sorteert, scant en/of kopieert en distribueert fysieke en digitale poststukken, bewaakt de afhandeling van de poststukken en handelt deze in volgorde van belangrijkheid af. De secretaresse frankiert de uitgaande fysieke post en verzendt fysieke en digitale post. De secretaresse verwerkt documenten, ze beheert de archiefstukken, legt dossiers aan en beheert deze, ze onderhoudt het dynamisch archief, waarbij ze eventueel een nieuw (deel van het) archief opzet. De secretaresse stelt prioriteiten en is verantwoordelijk voor het goede verloop van de dagelijkse informatiestromen. Ze gaat correct om met vertrouwelijke stukken en bewaakt de afhandeling van deze documenten. Ze beheert het archief met het oog op de juistheid, volledigheid, beschikbaarheid en toegankelijkheid van dossiers.

Indien de secretaresse deze taak niet goed uitvoert, komt inkomende en uitgaande fysieke en/of digitale informatie niet op de juiste plaats terecht en is het archief niet toegankelijkheid. De secretaresse moet regelmatig de afweging maken of ze bepaalde vertrouwelijke gegevens/informatie moet verstrekken of moet achterhouden.

### **Specifieke activiteiten**

#### **Juridisch secretaresse**

De juridisch secretaresse neemt digitale en/of fysieke documenten met betrekking tot juridische procedures op in een dossier. Ze legt eventueel een nieuw dossier aan en deelt dit in volgens voorschrift. Ze zoekt, indien nodig, in de roladministratie van de eigen organisatie of de rechtbank de zaken op voor de bewaking van procedures en termijnen (fatale data) en actualiseert de dossiers met inachtneming van de bewaartermijnen, brancheafspraken en overheidsregels. Ze zorgt voor de toegankelijkheid, juistheid en volledigheid van de dossiers en waarborgt zo nodig geheimhouding van de dossiers. Ze bergt het dossier op in het actuele (elektronische) archief(systeem).

### **Waar werkt een secretaresse?**

In vrijwel alle arbeidsorganisaties (groot, klein, profit, non-profit, het midden- en kleinbedrijf (MKB) alsmede in het grootbedrijf) kan een secretaresse werkzaam zijn. Deelnemers die een opleiding Secretariële beroepen volgen, hebben de keus af te studeren als secretaresse, juridisch secretaresse, medisch secretaresse, directiesecretaresse of managementassistent.

### **Wat moet een secretaresse kunnen?**

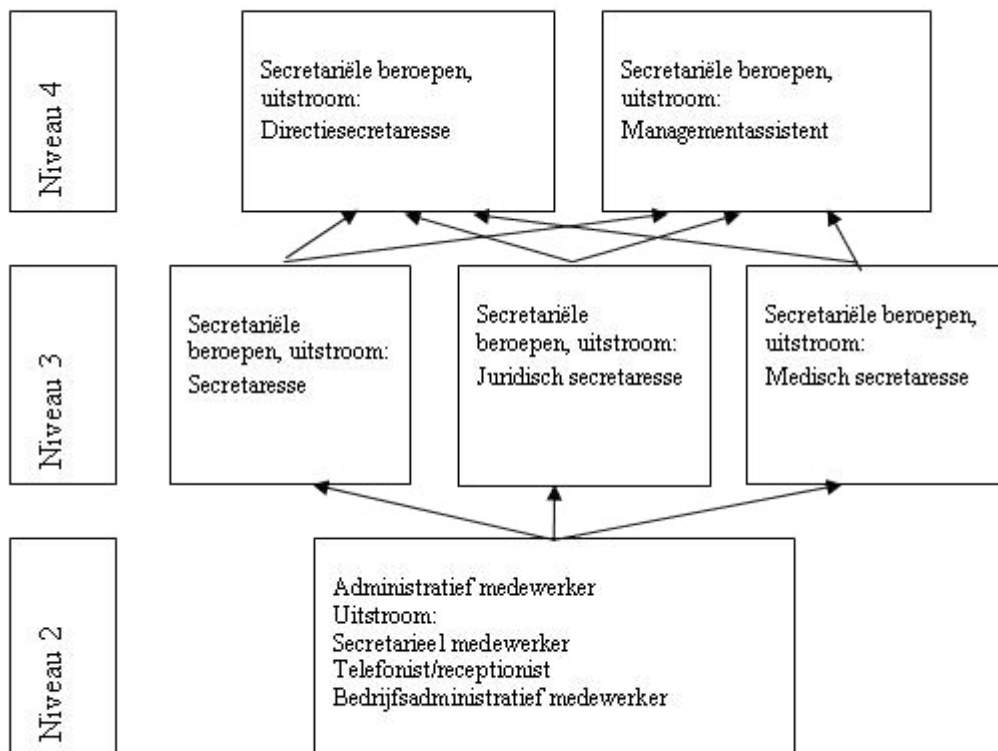
De secretaressefunctie is een op zichzelf staande functie met eigen taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden. De taken veranderen met de omstandigheden. Zo zijn trends en innovaties van invloed op het werk van de secretaresse. De rol en betekenis van secretariële beroepsbeoefenaren is volop in ontwikkeling. Het zelfbewustzijn is gegroeid. De term 'dienstbaarheid' heeft plaats gemaakt voor 'dienstverlenend' en 'ondersteunend'. Het vak stijgt in aanzien, vergt meer opleiding en scholing. Door de technologische ontwikkelingen

in het bedrijfsleven is het vak complexer geworden en heeft de secretaresse meer de rol van informatiemakelaar toebedeeld gekregen.

Routinematige taken nemen af, de secretaresse verricht minder correspondentie (managers werken zelf met e-mail en telefoon), ze besteedt meer tijd aan organisatorische en coördinerende taken. De nadruk is komen te liggen op informatie genereren en kennis hebben van zaken om goed aan te kunnen sluiten bij de wensen en behoeften van de opdrachtgever. De huidige secretaresse moet inzicht en overzicht houden over de informatiestroom. Ze moet ervoor zorgen dat de informatie bij de juiste mensen en op de juiste plekken terechtkomt en dat de noodzakelijke vervolgcycli plaatsvinden. De harde eisen aan haar deskundigheid op het gebied van taalbeheersing, computerkennis, notuleren, archiveren en organiseren blijven van kracht. De secretaresse moet meer dan vroeger beschikken over communicatieve en sociale vaardigheden. Ze krijgt meer managementtaken op haar bord en dat veronderstelt dat ze zelfstandig en initiërend kan werken, dat ze processen kan overzien en dat ze over een probleemoplossend vermogen beschikt. Op welk niveau de secretaresse ook werkzaam is, ze blijft de ondersteuner.

### Kwalificaties in beeld

De secretaresse verhoudt zich als volgt tot andere, aansluitende kwalificaties van de kenniscentra:



## Deel B: De kwalificaties

### 1. Inleiding

Voor u ligt Deel B van het kwalificatiedossier Secretariële beroepen. In dit deel worden op hoofdlijnen de diploma-eisen beschreven voor:

- *Secretaresse*
- *Juridisch secretaresse*
- *Medisch secretaresse*
- *Directiesecretaresse*
- *Managementassistent*

### 2. Algemene informatie

#### 2.1 Colofon

Onder regie van	Kenniscentrum beroepsonderwijs bedrijfsleven ECABO
Ontwikkeld door	ECABO, afdeling Ontwikkeling en Innovatie in samenwerking met vertegenwoordigers vanuit de branche (bedrijfsleven) en het middelbaar beroepsonderwijs.
Verantwoording	Vastgesteld door: het bestuur van ECABO op het advies van de Paritaire commissie beroepsonderwijs bedrijfsleven ECABO Op: 16-12-2008 Te: Amersfoort

## 2.2 Formele vereisten

Diploma(s)	Secretaresse - 3 Juridisch secretaresse - 3 Medisch secretaresse - 3 Directiesecretaresse - 4 Managementassistent - 4
In- en doorstroomrechten	Voor instroom- en doorstroomrechten worden de wettelijke bepalingen aangehouden zoals vermeld in: <ul style="list-style-type: none"> <li>• de Doorstroomregeling VMBO-Beroepsonderwijs (ministerie van OCW, 2003)</li> <li>• WEB: Wet educatie en beroepsonderwijs (Staatsblad 501, 31 oktober 1995)</li> <li>• WHW: Wet op het hoger onderwijs en wetenschappelijk onderzoek, stb. 1992, 593)</li> </ul>
Certificeerbare eenheden	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Notulist</li> <li>• Notulist</li> </ul>
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Nee
Bron- en referentiedocumenten	<p>In dit kwalificatiedossier is gebruik gemaakt van het referentiedocument (Moderne) Vreemde talen en Nederlands.</p> <p>Tevens is in dit kwalificatiedossier gebruik gemaakt van het raamwerk Rekenen/Wiskunde mbo. Dit raamwerk is te vinden op <a href="http://www.fi.uu.nl/mbo/raamwerkrekenenwiskunde/welcome.xml">www.fi.uu.nl/mbo/raamwerkrekenenwiskunde/welcome.xml</a></p> <p>Onlosmakelijk met dit kwalificatiedossier verbonden is het Brondocument Leren, Loopbaan en Burgerschap. De kwalificatie-eisen die in dit brondocument worden beschreven vormen samen met de diplomaverreisten in dit kwalificatiedossier de wettelijke basis voor het onderwijs. Het brondocument is te vinden op   <a href="http://www.coördinatiepunt.nl">www.coördinatiepunt.nl</a></p> <p>De volgende beroepscompetentieprofielen vormen de basis voor dit dossier:</p> <p>Secretaresse (15 december 2003)</p> <p>Juridisch secretaresse (15 december 2003)</p> <p>Medisch secretaresse (15 december 2003)</p> <p>Directiesecretaresse/Managementassistent (15 december 2003)</p> <p>Projectsecretaresse (16 december 2003)</p>

## 2.3 Typering beroepengroep

Secretaresses (niveau 3) zijn werkzaam in arbeidsorganisaties (groot, klein, profit, non-profit) waar sprake is van een afdeling en een leidinggevende.

De essentie van het secretaresseberoep is organiseren, coördineren en communiceren. De werkzaamheden hebben voornamelijk te maken met informatiebeheer: het opstellen, uitwerken, bewerken en afhandelen van allerlei vormen van schriftelijke communicatie in het Nederlands en een of twee moderne vreemde talen. Bij het beroep horen allerlei vormen van mondelinge communicatie, zoals het verzorgen en afhandelen van het telefoonverkeer en het verstrekken van al dan niet vertrouwelijke informatie in het Nederlands en in een of twee moderne vreemde taal. Daarnaast is de ondersteuning bij de planning en organisatie van de activiteiten van de leidinggevende een belangrijke taak. Het gaat daarbij om het bewaken van deadlines en de voortgang van voorgenomen besluiten, het plannen en organiseren van kleine bijeenkomsten (vergaderingen, open dagen, jubilea) en het voorbereiden van presentaties. De secretaresse zorgt voor een actueel (elektronisch) archief en verwerkt en verzorgt de (elektronische) post.

De juridisch secretaresse werkt in een juridische context en krijgt te maken met het juridische jargon. De medisch secretaresse werkt in een medische context en krijgt te maken met het medische jargon.

De secretaresse, de juridisch secretaresse en de medisch secretaresse zijn sociaal vaardig, zelfstandig en proactief en begrijpen snel welke zaken van belang zijn. Ze dragen verantwoordelijkheid voor hun taken en stellen prioriteiten. Ze wegen dilemma's af en nemen waar nodig een beslissing. Ze zijn flexibel, discreet en stressbestendig.

Directiesecretaresses en managementassistenten (niveau 4) zijn werkzaam in elke arbeidsorganisatie (groot), klein, profit, non-profit) waar sprake is van een directie, manager of managementteam. Ze verrichten werkzaamheden gedurende het hele proces van planning, opdrachtuitvoering tot afronding en vertalen de werkzaamheden naar door haar te ondernemen acties. Ze ondersteunen de directie en/of het management bij de planning en organisatie van de activiteiten. Het gaat daarbij om het bewaken van de uitvoering van deadlines en om het plannen en organiseren van besprekingen, vergaderingen, conferenties en andere zakelijke bijeenkomsten. De directiesecretaresse en de managementassistent ondersteunen het management in het inzichtelijk maken van verantwoordelijkheden, plannings en deadlines door het maken van heldere overzichten met behulp van de daartoe meest geëigende middelen. Ze zijn in staat om als achtervang op te treden en als intermediair te functioneren in contacten met andere afdelingen of in de relatie met externe partijen. De dagelijkse inhoud van de werkzaamheden bestaat uit alle voorkomende secretariële werkzaamheden zoals het opstellen, uitwerken, bewerken en afhandelen van allerlei vormen van schriftelijke communicatie in het Nederlands en een of twee moderne vreemde talen horen bij het beroep, zoals het afhandelen van telefoongesprekken en het zelfstandig verstrekken van mondelinge informatie. Ze zorgen voor een actueel (elektronisch) archief en verwerken en verzorgen de (elektronische) post. Ook meebeslissen bij de aanschaf van kantoorartikelen behoort in voorkomende gevallen tot hun taak. Daarnaast sturen ze in veel gevallen de secretariaatsmedewerkers aan.

De benaming van de kerntaken van de secretaresse, de directiesecretaresse en managementassistent is identiek. De verschillen tussen de kerntaken van de secretaresse enerzijds en de directiesecretaresse en managementassistent anderzijds zijn vooral te zien bij de uitvoering van de kerntaken. Voor de kwalificaties op niveau 4 betreft het:

- een grotere complexiteit van de werkzaamheden
- een grotere verantwoordelijkheid voor de uitvoering
- een grotere zelfstandigheid en eigen initiatief in het functioneren
- een groter en sneller verkregen inzicht in de werkzaamheden en de bijbehorende processen
- het aansturen en instrueren van secretarieel medewerkers bij het delegeren van werkzaamheden.

De verschillen in de werkzaamheden van de directiesecretaresse en de managementassistent zijn op hoofdlijnen als hieronder aangegeven te karakteriseren.



## 2.4 Loopbaanperspectief

De loopbaanmogelijkheden voor de diverse uitstroombdifferentiaties van het kwalificatiedossier secretariële beroepen

Niveau 3:

De **secretaresse** kan op basis van ervaring, sociaal-communicatieve kwaliteiten en organisatievermogen, managementopleidingen en baanwisselingen een positie verwerven met meer inhoud en meer verantwoordelijkheden. De secretaresse kan uitgroeien tot directiesecretaresse of managementassistent.

De **juridisch secretaresse** kan op basis van ervaring, sociaal-communicatieve kwaliteiten en organisatievermogen, managementopleidingen en baanwisselingen een positie verwerven met meer inhoud en meer verantwoordelijkheden. De juridisch secretaresse kan uitgroeien tot directiesecretaresse, managementassistent van een advocaat of notaris, notarieel juridisch medewerker (klerk) of chef de bureau (officemanager).

De **medisch secretaresse** kan op basis van ervaring, sociaal-communicatieve kwaliteiten en organisatievermogen, managementopleidingen en baanwisselingen een positie verwerven met meer inhoud en meer verantwoordelijkheden. De medisch secretaresse kan uitgroeien tot directiesecretaresse of managementassistent.

Niveau 4:

De **directiesecretaresse** kan op basis van ervaring, commerciële, sociaalcommunicatieve kwaliteiten en organisatievermogen, managementopleidingen en baanwisselingen een positie verwerven met meer inhoud en meer verantwoordelijkheden. De directiesecretaresse kan uitgroeien tot officemanager van directieleden/managers van grote organisaties, maar ook functies verwerven op het terrein van pr, marketing, personeel en organisatie, facilitaire dienstverlening, communicatie of uitgroeien tot zelfstandig ondernemer.

De **managementassistent** kan op basis van ervaring, commerciële, sociaalcommunicatieve kwaliteiten en organisatievermogen, managementopleidingen en baanwisselingen een positie verwerven met meer inhoud en meer verantwoordelijkheden. De managementassistent kan uitgroeien tot officemanager van directieleden/managers van grote organisaties, maar ook functies verwerven op het terrein van pr, marketing, personeel en organisatie, facilitaire dienstverlening, communicatie of uitgroeien tot zelfstandig ondernemer.

Directiesecretarissen en managementassistenten kunnen doorgroeien naar hogere administratieve functies met meer verantwoordelijkheden binnen en buiten de eigen organisatie. Veel directiesecretarissen en managementassistenten stromen door naar het hbo.

Opleidingen (International) Officemanagement worden verzorgd door reguliere en particuliere onderwijsinstellingen. Veelal gaan directiesecretarissen en managementassistenten naar diverse niet-verwante hbo-instellingen in Nederland zoals Toerisme, Facilitair Management, International Business Language, Communicatie, Journalistiek en International Office Management. Doorleren en doorgroeien is gebruikelijk en wordt doorgaans sterk gestimuleerd door de werkgever. Van de directiesecretarissen en managementassistenten op mbo-niveau stroomt ± 25% door naar het hbo. Vooral de richtingen Communicatie en International Office Management sluiten goed aan. Deze opleidingen worden vaak ook in deeltijd aangeboden.

## 2.5 Trends en innovaties

Hieronder worden enkele, voor de in dit kwalificatiedossier beschreven beroepen relevante ontwikkelingen beschreven. Het gaat hierbij om ontwikkelingen op de arbeidsmarkt en de beroepspraktijkvorming, ontwikkelingen in wetgeving en overheidsregulering en ontwikkelingen in de beroepsuitoefening zelf (b.v. technologische veranderingen of marktontwikkelingen in de sector). Deze ontwikkelingen worden beschreven om instellingen daarmee de mogelijkheid te bieden in de opleiding al rekening te houden met toekomstige veranderingen in de beroepsuitoefening.

Arbeidsmarkt en beroepspraktijkvorming	Voor de beschikbaarheid van BPV-plaatsen en informatie over de arbeidsmarkt wordt verwezen naar de jaarlijkse publicatie 'Monitor arbeidsmarkt en beroepsonderwijs'. Dit arbeidsmarktonderzoek wordt uitgevoerd door ECABO en is terug te vinden op <a href="http://www.ecabo.nl">www.ecabo.nl</a> . Verder zijn de beschikbare BPV-plaatsen opgenomen in het bedrijvenregister van ECABO, welke eveneens te raadplegen is via <a href="http://www.ecabo.nl">www.ecabo.nl</a> . Het arbeidsmarktperspectief voor secretaresses, directiesecretaresses en managementassistenten is voldoende tot goed. Er zijn ruim voldoende arbeidsplaatsen voor nieuwkomers op de arbeidsmarkt. Leer- of stageplaatsen Voor secretaresses, directiesecretaresses en managementassistenten is het aantal leer- of stageplaatsen voldoende tot goed. De stagiairs komen weinig problemen tegen bij het zoeken van een leerbedrijf. Deelnemers aan het onderwijs Het aantal deelnemers aan secretariële opleidingen is aan het dalen. De daling doet zich voor bij de opleidingen voor secretaresses en in mindere mate bij de opleidingen voor directiesecretaresses en managementassistenten.
Wetgeving en regelgeving	Wanneer de organisatie dat vereist, conformeren de secretaresse, de directiesecretaresse en de managementassistent zich aan diverse branchecodes. Zij houden zich aan specifieke wet- en regelgeving. Kennis op het gebied van internationale wet- en regelgeving wordt steeds belangrijker.
Ontwikkelingen in de beroepsuitoefening	Het secretaresseberoep is een communicatief ('talig') beroep. Globalisering van de economie en de communicatie doet een steeds groter beroep op de talenkennis van de secretaresse en op het vermogen om te gaan met cultuurverschillen. In het boekje 'Een functie met inhoud' (2005) worden de ontwikkelingen in de secretaressefuncties treffend weergegeven. In het boekje wordt geschreven over zaken als macht en invloed, over professionalisering, bijscholing en over loopbaanbeleid van de secretaresse. Het zelfbewustzijn lijkt gegroeid. De term 'dienstbaarheid' heeft plaats gemaakt voor 'dienstverlenend en ondersteunend'. Het vak stijgt in aanzien, vergt een hoger opleidingsniveau en meer bijscholing en wordt in toenemende mate gezien als een op zichzelf staande functie met eigen taken en verantwoordelijkheden. Door de technologische ontwikkelingen is het vak complexer geworden, waardoor de secretaresse meer de rol van informatiemakelaar krijgt toebedeeld. Hierdoor nemen routinematige taken af. De (directie)secretaresse en de managementassistent verrichten minder correspondentie, (het (afdelings-) management en de directie werken zelf met e-mail en telefoon). De huidige (directie)secretaresse en managementassistent besteden meer tijd aan organisatorische en coördinerende taken. De nadruk is komen te liggen op informatie en kennis. Ze moeten inzicht en overzicht houden over de informatiestroom. Ze moeten ervoor zorgen dat de informatie bij de juiste mensen en op de juiste plekken terecht komt en dat de informatie een adequaat vervolg krijgt. De harde eisen aan het vak als taalbeheersing, computerkennis, kunnen notuleren, archiveren en organiseren blijven van kracht. Meer dan vroeger moeten ze beschikken over communicatieve en sociale vaardigheden. Op welk niveau de secretaresse ook werkzaam is, ze blijft een ondersteuner. Het (afdelings)management en de directie bepalen het beleid, de secretaresse draagt bij aan de uitvoering ervan. Het (afdelings)management en de directie dragen steeds vaker voorbereidende, organisatorische werkzaamheden over aan de secretaresse. Uit het onderzoeksrapport van Manpower genaamd "De invloed van de secretaresse" (april 2005) is de mate van invloed gemeten aan de hand van de omvang en diepgang van de werkzaamheden, anders dan louter secretariële werkzaamheden. Opvallend is dat veel secretaresses meer en andere taken verrichten dan louter secretariële taken. P&O-zaken 14% PR en marketing 14% Facilitaire zaken 11% Anders: Boekhouding, commerciële activiteiten, managementtaken 12%

### 3. Overzicht van het kwalificatiedossier

Een kwalificatiedossier kan een of meerdere uitstromen bevatten. Met behulp van onderstaande matrix wordt, door te markeren welke kerntaken en werkprocessen de verschillende uitstromen gemeen hebben, duidelijk gemaakt waar de verwantschap tussen de verschillende uitstromen zich bevindt en waar uitstromen van elkaar verschillen.

Indien een dossier slechts 1 uitstroom bevat, wordt in deze matrix alleen het overzicht gegeven van de kerntaken en werkprocessen die bij deze uitstroom horen.

#### Legenda:

U1: Secretaresse

U2: Juridisch secretaresse

U3: Medisch secretaresse

U4: Directiesecretaresse

U5: Managementassistent

Kerntaak	Werkproces	Uitstroom				
		U1	U2	U3	U4	U5
<b>Kerntaak 1: Verzorgt de correspondentie</b>						
	1.1 Verzamelt informatie ter voorbereiding op het verwerken van teksten	x	x	x	x	x
	1.2 Formuleert en redigeert teksten en geeft deze vorm	x	x	x	x	x
	1.3 Maakt teksten gereed voor distributie	x	x	x	x	x
<b>Kerntaak 2: Verzorgt bijeenkomsten</b>						
	2.1 Stelt een planning, draaiboek of checklist op of past deze aan	x		x	x	x
	2.2 Werkt voorstellen uit op basis van offertes					x
	2.3 Selecteert, reserveert en controleert locaties en faciliteiten	x		x	x	x
	2.4 Reserveert vergaderlocaties en faciliteiten		x			
	2.5 Nodigt deelnemers uit en voorziet hen voor, tijdens en na de bijeenkomst van informatie	x	x	x	x	x
	2.6 Ontvangt bezoekers	x	x	x	x	x
	2.7 Ontvangt patiënten op het spreekuur			x		
	2.8 Stelt een voor- en nacalculatie op	x		x	x	x
	2.9 Handelt eenvoudige financiële zaken af		x	x		
	2.10 Verwerkt de uren van de projectmedewerkers in de projectadministratie					x
<b>Kerntaak 3: Verzorgt de post en het archief</b>						
	3.1 Verzorgt de inkomende post	x	x	x	x	x
	3.2 Verzorgt de uitgaande post	x	x	x	x	x
	3.3 Beheert en actualiseert het archief	x	x	x	x	x
	3.4 Vormt en beheert dossiers		x			

## 4. Beschrijving van de uitstromen

In dit hoofdstuk worden de verschillende uitstromen van dit kwalificatiedossier nader omschreven.

De uitstromen welke deel uit maken van dit dossier zijn:

- *Secretaresse*
- *Juridisch secretaresse*
- *Medisch secretaresse*
- *Directiesecretaresse*
- *Managementassistent*

## 4.1 Secretaresse

### Algemene informatie

Context van de uitstroom	De secretaresse is werkzaam in arbeidsorganisaties (groot, klein, profit, non-profit) waar sprake is van een afdeling en een leidinggevende.																																														
Typerende beroepshouding	De secretaresse werkt zelfstandig, is loyaal, flexibel, initiatiefrijk, representatief, creatief en assertief.																																														
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 3																																														
Rol en verantwoordelijkheden	De secretaresse kent de organisatie en het werkgebied, heeft een goed beeld van hoe het zit met verschillen in visies en culturen van medewerkers en relaties en houdt daar rekening mee. De secretaresse levert ondersteuning aan de afdeling en de leidinggevende op het gebied van verzamelen, wegen en verwerken van gegevens, informatievoorziening, planning en organisatie en het maken van afspraken en speelt – binnen grenzen – in op wisselende/onverwachte omstandigheden. Zij is verantwoordelijk voor haar eigen werk en neemt in geval van afwezigheid van de leidinggevende soms zelf initiatieven voor afhandeling van zaken en het geven van informatie en handelt zelfstandig routinematige zaken af. Voor minder routinematige zaken krijgt zij aanwijzingen. In grotere organisaties kan zij deel uitmaken van een secretariaat.																																														
Complexiteit	Het beroep van secretaresse wordt gekenmerkt door een grote variatie in en onvoorspelbaarheid van activiteiten. Er wordt een steeds groter beroep gedaan op de talentkennis en op het vermogen om te gaan met cultuurverschillen. Er wordt gesproken over zaken als bijscholing en over loopbaanbeleid van de secretaresse. Door de technologische ontwikkelingen is het vak complexer geworden, werk waarbij verschillende standaardwerkwijzen gecombineerd moeten worden. De huidige besteedt meer tijd aan organisatorische en coördinerende taken. De nadruk is komen te liggen op algemene informatie en kennis van en vaardigheden voor bedrijfsvoering. Ze moeten inzicht en overzicht houden over de informatiestroom. Het vak vraagt om regelmatige bijscholing. Meer dan vroeger moet de secretaresse beschikken over communicatieve en sociale vaardigheden.																																														
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>Nederlands</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>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> </tr> <tr> <td>B1</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</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>						Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven	C2						C1						B2	x	x	x	x	x	B1	x	x	x	x	x	A2	x	x	x	x	x	A1	x	x	x	x	x
	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven																																										
C2																																															
C1																																															
B2	x	x	x	x	x																																										
B1	x	x	x	x	x																																										
A2	x	x	x	x	x																																										
A1	x	x	x	x	x																																										

Moderne vreemde taal					
	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven
C2					
C1					
B2					
B1	x	x	x		x
A2	x	x	x		x
A1	x	x	x		x

Moderne vreemde taal					
	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven
C2					
C1					
B2					
B1					
A2	x	x	x		x
A1	x	x	x		x

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

## 4.2 Juridisch secretaresse

### Algemene informatie

Context van de uitstroom	De juridisch secretaresse is werkzaam in elke arbeidsorganisatie (groot, klein, profit, non-profit) waar beroepsbeoefenaars zoals rechters, notarissen, juristen en juridisch medewerkers werkzaam zijn. Kenmerkend is dat het werk zich afspeelt op het brede terrein van het Nederlandse recht en de rechtsgang.																																		
Typerende beroepshouding	De juridisch secretaresse werkt zelfstandig, is loyaal, flexibel, initiatiefrijk, representatief, creatief en assertief.																																		
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 3																																		
Rol en verantwoordelijkheden	De juridisch secretaresse kent de organisatie en het werkgebied, heeft een goed beeld van hoe het zit met verschillen in visies en culturen van medewerkers en relaties en houdt daar rekening mee. De juridisch secretaresse levert ondersteuning aan de afdeling en de leidinggevende op het gebied van verzamelen, wegen en verwerken van gegevens, informatievoorziening, planning en organisatie en het maken van afspraken en speelt – binnen grenzen – in op wisselende/onverwachte omstandigheden. Zij is verantwoordelijk voor haar eigen werk en neemt in geval van afwezigheid van de leidinggevende soms zelf initiatieven voor afhandeling van zaken en het geven van informatie en handelt zelfstandig routinematige zaken af. Voor minder routinematige zaken krijgt zij aanwijzingen. In grotere organisaties kan zij deel uitmaken van een secretariaat.																																		
Complexiteit	Het beroep van de juridisch secretaresse wordt gekenmerkt door een grote variatie in en onvoorspelbaarheid van activiteiten. Er wordt een steeds groter beroep gedaan op de talenkennis en op het vermogen om te gaan met cultuurverschillen. Er wordt gesproken over zaken als bijscholing en over loopbaanbeleid van de juridisch secretaresse. Door de technologische ontwikkelingen is het vak complexer geworden, werk waarbij verschillende standaardwerkwijzen gecombineerd moeten worden. De huidige juridisch secretaresse besteedt meer tijd aan organisatorische en coördinerende taken. De nadruk is komen te liggen op algemene informatie en kennis van en vaardigheden voor bedrijfsvoering. Ze moeten inzicht en overzicht houden over de informatiestroom. Het vak vraagt om regelmatige bijscholing. Meer dan vroeger moet de juridisch secretaresse beschikken over communicatieve en sociale vaardigheden.																																		
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>Nederlands</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Luisteren</th> <th>Lezen</th> <th>Gesprekken voeren</th> <th>Spreeken</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>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> </tr> <tr> <td>B1</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> </tr> </tbody> </table>						Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreeken	Schrijven	C2						C1						B2	x	x	x	x	x	B1	x	x	x	x	x
	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreeken	Schrijven																														
C2																																			
C1																																			
B2	x	x	x	x	x																														
B1	x	x	x	x	x																														

	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven
A2	x	x	x	x	x
A1	x	x	x	x	x

Moderne vreemde taal

	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven
C2					
C1					
B2					
B1	x	x	x		x
A2	x	x	x		x
A1	x	x	x		x

Rekenen en wiskunde

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

## 4.3 Medisch secretaresse

### Algemene informatie

Context van de uitstroom	De medisch secretaresse is werkzaam in arbeidsorganisaties (groot, klein, profit, non-profit), zoals ziekenhuizen, GGD, huisartsenpraktijk etc. waar sprake is van medische en paramedische specialismen.																																								
Typerende beroepshouding	De secretaresse werkt zelfstandig, is loyaal, flexibel, initiatiefrijk, representatief, creatief en assertief.																																								
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 3																																								
Rol en verantwoordelijkheden	De medisch secretaresse kent de organisatie en het werkgebied, heeft een goed beeld van hoe het zit met verschillen in visies en culturen van medewerkers en relaties en houdt daar rekening mee. De medisch secretaresse levert ondersteuning aan de afdeling en de leidinggevende op het gebied van verzamelen, wegen en verwerken van gegevens, informatievoorziening, planning en organisatie en het maken van afspraken en speelt – binnen grenzen – in op wisselende/onverwachte omstandigheden. Zij is verantwoordelijk voor haar eigen werk en neemt in geval van afwezigheid van de leidinggevende soms zelf initiatieven voor afhandeling van zaken en het geven van informatie en handelt zelfstandig routinematige zaken af. Voor minder routinematige zaken krijgt zij aanwijzingen. In grotere organisaties kan zij deel uitmaken van een secretariaat.																																								
Complexiteit	Het beroep van de medisch secretaresse wordt gekenmerkt door een grote variatie in en onvoorspelbaarheid van activiteiten. Er wordt een steeds groter beroep gedaan op de talenkennis en op het vermogen om te gaan met cultuurverschillen. Er wordt gesproken over zaken als bijscholing en over loopbaanbeleid van de medisch secretaresse. Door de technologische ontwikkelingen is het vak complexer geworden, werk waarbij verschillende standaardwerkwijzen gecombineerd moeten worden. De huidige medisch secretaresse besteedt meer tijd aan organisatorische en coördinerende taken. De nadruk is komen te liggen op algemene informatie en kennis van en vaardigheden voor bedrijfsvoering. Ze moeten inzicht en overzicht houden over de informatiestroom. Het vak vraagt om regelmatige bijscholing. Meer dan vroeger moet de medisch secretaresse beschikken over communicatieve en sociale vaardigheden.																																								
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>Nederlands</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>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> </tr> <tr> <td>B1</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> </tr> <tr> <td>A2</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> </tr> </tbody> </table>						Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven	C2						C1						B2	x	x	x	x	x	B1	x	x	x	x	x	A2	x	x	x	x	x
	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven																																				
C2																																									
C1																																									
B2	x	x	x	x	x																																				
B1	x	x	x	x	x																																				
A2	x	x	x	x	x																																				

	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven
A1	x	x	x	x	x
<b>Moderne vreemde taal</b>					
	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven
C2					
C1					
B2					
B1	x	x	x		x
A2	x	x	x		x
A1	x	x	x		x
<b>Rekenen en wiskunde</b>					
	Getallen	Ruimte en vorm	Gegevens verwerking	Verbanden	
Z2					
Z1					
Y2					
Y1	x		x		
X2	x	x	x		
X1	x	x	x		x

## 4.4 Directiesecretaresse

### Algemene informatie

Context van de uitstroom	De directiesecretaresse is werkzaam in elke arbeidsorganisatie (groot, klein, profit, non-profit) waar sprake is van een directie, manager of managementteam.																
Typerende beroepshouding	De directiesecretaresse werkt zelfstandig, kwaliteitsgericht, resultaatgericht, klantgericht, accuraat, is communicatief, stressbestendig, flexibel, collegiaal, initiatiefrijk, representatief, dienstverlenend, ondernemend, commercieel denkend, kan plannen en organiseren en is assertief en oplossingsgericht.																
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 4																
Rol en verantwoordelijkheden	De directiesecretaresse zorgt ervoor dat de directie, de manager of het managementteam voortdurend inzicht heeft in de voortgang van de werkzaamheden. Ze adviseert en ondersteunt de directie, de manager of het managementteam door het aandragen van oplossingen voor problemen die gerelateerd zijn aan haar taken. . Ze is verantwoordelijk voor het administratief ordenen en vastleggen van gegevens, voor het opstellen van een administratief plan voor de coördinatie en de organisatie van de activiteiten, voor het reageren op verzoeken en klachten en het opbouwen en onderhouden van contacten met klanten of organisaties en speelt in op wisselende / onverwachte omstandigheden. In veel gevallen maakt zij deel uit van een (directie)secretariaat. De directiesecretaresse werkt zelfstandig binnen de gegeven taakstelling vanuit de organisatie en geeft functioneel sturing aan secretaresses en secretariael medewerkers.																
Complexiteit	Het beroep van de directiesecretaresse wordt gekenmerkt door een grote variatie in en onvoorspelbaarheid van activiteiten. Er wordt een steeds groter beroep gedaan op de talenkennis en op het vermogen om te gaan met cultuurverschillen. Er wordt gesproken over zaken als macht en invloed, over professionalisering, bijscholing en over loopbaanbeleid van de directiesecretaresse. Ze moet de directie, de manager en het managementteam kunnen adviseren en ondersteunen. Daarnaast kan ze initiatieven nemen, ideeën stimuleren en zo nodig verbetervoorstellen doen. Door de technologische ontwikkelingen is het vak complexer geworden, werk waarbij zij standaarden aanpast en/of nieuwe standaarden maakt. De huidige directiesecretaresse besteedt meer tijd aan organisatorische en coördinerende taken. De nadruk is komen te liggen op specialistische informatie en kennis van en vaardigheden voor bedrijfsuitvoering. Ze moeten inzicht en overzicht houden over de informatiestroom. Het vak vergt een hoger opleidingsniveau en meer bijscholing en wordt in toenemende mate gezien als een op zichzelf staande functie met eigen taken en verantwoordelijkheden. Meer dan vroeger moet de directiesecretaresse beschikken over communicatieve en sociale vaardigheden.																
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>Nederlands</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					
	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven												
C2																	

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

## Moderne vreemde taal

	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven
C2					
C1					
B2	x	x	x		x
B1	x	x	x	x	x
A2	x	x	x	x	x
A1	x	x	x	x	x

## Moderne vreemde taal

	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven
C2					
C1					
B2					
B1	x	x	x		x
A2	x	x	x	x	x
A1	x	x	x	x	x

## Rekenen en wiskunde

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

## 4.5 Managementassistent

### Algemene informatie

Context van de uitstroom	De managementassistent is werkzaam in arbeidsorganisaties (groot, klein, profit, non-profit) waar sprake is van een manager of managementteam en waar veelal op projectmatige wijze gewerkt wordt.
Typerende beroepshouding	De managementassistent werkt zelfstandig, kwaliteitsgericht, resultaatgericht, klantgericht, accuraat, is communicatief, stressbestendig, flexibel, collegiaal, initiatiefrijk, representatief, dienstverlenend, ondernemend, commercieel denkend, kan plannen en organiseren en is assertief en oplossingsgericht.
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 4
Rol en verantwoordelijkheden	De managementassistent zorgt ervoor dat de directie, de manager of het managementteam voortdurend inzicht heeft in de voortgang van de werkzaamheden. Ze adviseert en ondersteunt de directie, de manager of het managementteam door het aandragen van oplossingen voor problemen die gerelateerd zijn aan haar taken. Ze is verantwoordelijk voor het administratief ordenen en vastleggen van gegevens, voor het opstellen van een administratief plan voor de coördinatie en de organisatie van de activiteiten, voor het reageren op verzoeken en klachten en het opbouwen en onderhouden van contacten met klanten of organisaties en speelt in op wisselende / onverwachte omstandigheden. In veel gevallen maakt zij deel uit van een (directie)secretariaat. De managementassistent werkt zelfstandig binnen de gegeven taakstelling vanuit de organisatie en geeft in voorkomende gevallen functioneel sturing aan secretaresses en secretariael medewerkers.
Complexiteit	Het beroep van de managementassistent wordt gekenmerkt door een grote variatie in en onvoorspelbaarheid van activiteiten. Er wordt een steeds groter beroep gedaan op de talenkennis en op het vermogen om te gaan met cultuurverschillen. Er wordt gesproken over zaken als macht en invloed, over professionalisering, bijscholing en over loopbaanbeleid van de managementassistent. Ze moet de directie, de manager en het managementteam kunnen adviseren en ondersteunen. Daarnaast kan ze initiatieven nemen, ideeën stimuleren en zo nodig verbetervoorstellen doen. Door de technologische ontwikkelingen is het vak complexer geworden, werk waarbij zij standaarden aanpast en/of nieuwe standaarden maakt. De huidige managementassistent besteedt meer tijd aan organisatorische en coördinerende taken. De nadruk is komen te liggen op specialistische informatie en kennis van en vaardigheden voor bedrijfsuitvoering. Ze moeten inzicht en overzicht houden over de informatiestroom. Het vak vergt een hoger opleidingsniveau en meer bijscholing en wordt in toenemende mate gezien als een op zichzelf staande functie met eigen taken en verantwoordelijkheden. Meer dan vroeger moet de managementassistent beschikken over communicatieve en sociale vaardigheden.
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Nee
Nederlands en (moderne) vreemde talen, rekenen en wiskunde	Standaard is in onderstaande matrix uitgewerkt wat voor de startende beroepsbeoefenaar de eisen zijn voor de beheersing van het Nederlands.  De (moderne) vreemde taal of talen zijn voor zover relevant voor de beroepsuitoefening uitgewerkt.  De eisen voor rekenen en wiskunde zijn, voor zover relevant voor de beroepsuitoefening, uitgewerkt.

Nederlands					
	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven
C2					
C1	x	x			
B2	x	x	x	x	x
B1	x	x	x	x	x
A2	x	x	x	x	x
A1	x	x	x	x	x

Moderne vreemde taal					
	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven
C2					
C1					
B2	x	x	x		x
B1	x	x	x	x	x
A2	x	x	x	x	x
A1	x	x	x	x	x

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

## 5. Beschrijving van de kerntaken

In dit hoofdstuk zijn de verschillende kerntaken in dit kwalificatiedossier beschreven.

### 5.1 Kerntaak 1: Verzorgt de correspondentie

Kerntaak 1 Verzorgt de correspondentie	Werkprocessen bij kerntaak 1	
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De (directie)secretaresse en de managementassistent verzamelen op basis van een instructie, een concept, op trefwoorden of op eigen initiatief gegevens ter voorbereiding op het uitwerken en bewerken van verschillende soorten teksten, zoals mailings, brieven, offertes, verslagen etc. waarna zij een schriftelijk bericht (in concept) uitwerken in het Nederlands of een moderne vreemde taal. Voor de juridisch secretaresse en de medisch secretaresse geldt dat zij met het jargon en de juridische respectievelijk medische terminologie te maken krijgen. Voor de directiesecretaresse en de managementassistent geldt tevens dat zij in voorkomende gevallen taken delegeren aan een secretariael medewerker. Indien nodig, geven zij een mondelinge of schriftelijke instructie voor de uitvoering van de taken. De (directie)secretaresse en de managementassistent werken de verzamelde informatie tijdig uit tot een schriftelijk bericht in het Nederlands of een moderne vreemde taal, controleren het document inhoudelijk en taalkundig op juistheid en volledigheid, geven het vorm volgens de huisstijl, stemmen het eventueel af met het management met betrekking tot aard en toonzetting van het document en slaan het op. Voor de juridisch secretaresse en de medisch secretaresse geldt dat zij met het jargon en de juridische respectievelijk medische terminologie te maken krijgen. Voor de directiesecretaresse en de managementassistent geldt tevens dat zij in voorkomende gevallen taken delegeren aan een secretariael medewerker. Indien nodig, geven zij een mondelinge of schriftelijke instructie voor de uitvoering van de taken. De (directie)secretaresse en de managementassistent registreren de documenten en dragen zorg voor het (laten) ondertekenen van het product, voegen eventueel aanvullende informatie en bijlage(n) toe aan het document, voegen het document (met bijlagen) toe aan het juiste (elektronische) dossier en maakt het product gereed voor distributie. Voor de directiesecretaresse en de managementassistent geldt tevens dat zij in voorkomende gevallen taken delegeren aan een secretariael medewerker. Indien nodig, geven zij een mondelinge of schriftelijke instructie voor de uitvoering van de taken. Toelichting Bij het verzorgen van de correspondentie stellen de (directie)secretaresse en de managementassistent prioriteiten en handelen producten in volgorde van belangrijkheid af. Gezien de beperkte tijd die beschikbaar is, zoeken ze een evenwicht tussen snelheid en zorgvuldigheid bij de verwerking van de producten. Zij moeten regelmatig bepalen welk distributiekanaal/-middel in een bepaalde situatie gezien de verwachte effectiviteit en kosten het meest geschikt is. Indien de (directie)secretaresse en de managementassistent deze taak niet goed uitvoeren, worden concepten opgesteld, geregistreerd en producten gedistribueerd die inhoudelijk, taalkundig of qua vormgeving niet in orde zijn of op het verkeerde tijdstip worden verzonden, waardoor de doelgroep niet, foutief of onvoldoende geïnformeerd wordt. Er zijn verschillen te constateren bij de uitvoering van deze kerntaak door de secretaresse enerzijds en de directiesecretaresse en managementassistent anderzijds. Voor de kwalificaties op niveau 4 betreft het: een grotere complexiteit van de teksten op zich en de werkzaamheden bij de verwerking ervan een grotere verantwoordelijkheid voor de uitvoering een grotere zelfstandigheid en meer eigen initiatieven nemen een groter en sneller verkregen inzicht in de werkzaamheden en de bijbehorende processen</p>	1.1	Verzamelt informatie ter voorbereiding op het verwerken van teksten
	1.2	Formuleert en redigeert teksten en geeft deze vorm
	1.3	Maakt teksten gereed voor distributie

het aansturen en instrueren van secretarieel medewerkers (dit geldt in mindere mate voor de managementassistent).	
---	--

## 5.2 Kerntaak 2: Verzorgt bijeenkomsten

Kerntaak 2 Verzorgt bijeenkomsten	Werkprocessen bij kerntaak 2	
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De (directie)secretaresse, de medisch secretaresse en de managementassistent stellen in overleg met de leidinggevende een planning, een draaiboek of een checklist op voor het organiseren van kleinschalige bijeenkomsten (vergaderingen, besprekingen, jubilea, open dagen, trainingen) of passen deze in voorkomende gevallen aan. De managementassistent vraagt verschillende offertes aan voor verschillende producten en diensten ten behoeve van de uitvoering van een of meer projecten (interne en externe projectmedewerkers/projectleiders, trainingen, drukwerk, hard- en software, leaseauto's enz.), vergelijkt de offertes qua prijs en kwaliteit, stelt een voorstel op voor de projectleider(s) De (directie)secretaresse, de medisch secretaresse en de managementassistent v ragen met behulp van hun netwerk mondeling of schriftelijk intern en/of extern offertes op van verschillende vergaderlocaties met de gewenste faciliteiten, maken een voorselectie aan de hand van criteria in het draaiboek of op de checklist, overleggen met de leidinggevende over de meest geschikte locatie en faciliteiten en reserveren deze, gevolgd door een laatste controle van locatie en faciliteiten op de dag, waarop de bijeenkomst plaatsvindt. In voorkomende gevallen regelen ze reizen en reserveren ze hotelaccommodaties. De juridisch secretaresse regelt intern of extern vergaderlocaties en faciliteiten. In voorkomende gevallen regelt ze reizen en reserveert ze hotelaccommodaties De (directie)secretaresse, de medisch secretaresse, de juridisch secretaresse en de managementassistent nodigen de deelnemers uit en voorzien hen van vergaderstukken, voorafgaand aan, tijdens en na de bijeenkomst De (directie)secretaresse, de medisch secretaresse, de juridisch secretaresse en de managementassistent ontvangen bezoekers/relaties, informeren in voorkomende gevallen naar het doel van het bezoek en voorzien bezoekers/relaties van informatie en verwijzen of begeleiden hen naar de juiste persoon, personen of locatie. De medisch secretaresse maakt (telefonisch) afspraken met patiënten voor het spreekuur, houdt het patiëntenboek bij en zoekt voor het spreekuur begint de betreffende dossiers en foto's op, beoordeelt of nog aanvullende (vertrouwelijke) informatie en/of uitslagen elders verkregen moeten worden en voegt deze gegevens in voorkomende gevallen toe aan het patiëntendossier, ontvangt patiënten, neemt de documenten in ontvangst zoals een verwijzing, brief, verzekeringsbewijs, pasje, etc. in verband met financieel administratieve afhandeling van zaken, voorziet hen van (medische) informatie en verwijst of begeleidt hen naar de juiste arts of afdeling in het ziekenhuis. De (directie)secretaresse, de medisch secretaresse en de managementassistent stellen voorafgaand aan de bijeenkomst aan de hand van de financiële gegevens (offertes, prijsopgaven, verwachte reis- en verblijfkosten, verwachte kosten voor personeel, producten en diensten enz.) in overleg met de leidinggevende een begroting op, stellen na afloop van de bijeenkomst en de afhandeling van de financiële zaken (facturen, declaraties enz.) in overleg met de leidinggevende een overzicht op van de werkelijk gemaakte kosten en vergelijken de begroting met de werkelijk gemaakte kosten, waarna ze een mogelijke verklaring geven over overschrijdingen en overschotten en deze ter controle voorleggen aan de leidinggevende. De medisch secretaresse en de juridisch secretaresse stellen declaraties, nota's en rekeningen naar patiënten op, controleren deze en verwerken de financiële gegevens in een geautomatiseerd boekhoudkundig systeem. De managementassistent registreert de uren van de projectmedewerkers van een of meer projecten per project in het administratieve systeem, bewaakt de aantallen uren van de projectmedewerkers op basis van het</p>	2.1	Stelt een planning, draaiboek of checklist op of past deze aan
	2.2	Werkt voorstellen uit op basis van offertes
	2.3	Selecteert, reserveert en controleert locaties en faciliteiten
	2.4	Reserveert vergaderlocaties en faciliteiten
	2.5	Nodigt deelnemers uit en voorziet hen voor, tijdens en na de bijeenkomst van informatie
	2.6	Ontvangt bezoekers
	2.7	Ontvangt patiënten op het spreekuur
	2.8	Stelt een voor- en nacalculatie op
	2.9	Handelt eenvoudige financiële zaken af
	2.10	Verwerkt de uren van de projectmedewerkers in de projectadministratie

projectplan, signaleert eventuele overschrijdingen en meldt deze aan de projectleiding, verwerkt onkostendeclaraties van interne en externe projectmedewerkers, stelt facturen op voor derden op basis van de urenoverzichten en uurtarieven uit de financiële paragraaf van het projectplan in verband met door haar eigen organisatie gedetacheerde projectmedewerkers, verwerkt facturen van door derden bij haar eigen organisatie gedetacheerde projectmedewerkers. Toelichting Bij het organiseren van bijeenkomsten komt het volledige scala van taken van de (directie)secretaresse en de managementassistent in meer of mindere mate aan de orde. Zij stellen prioriteiten binnen de planning, werken simultaan, lossen organisatorische en inhoudelijke problemen op en zijn flexibel en stressbestendig. Ze gaan zorgvuldig om met de in- en externe relaties en respecteren het vertrouwelijke karakter van de informatie, waarmee zij te maken krijgen. Als de taak niet goed wordt uitgevoerd, kunnen er tal van problemen ontstaan voor en tijdens de bijeenkomst (informatie is niet, onvolledig of te laat verzonden, voorzieningen zijn niet op tijd, te krap of te overdadig getroffen, mensen zijn niet uitgenodigd of de verkeerde mensen zijn uitgenodigd, de aard en omvang van de locatie en faciliteiten komen niet overeen met de bijeenkomst, de begroting wordt (ver) overschreden). De secretaresse organiseert vooral kleinschalige bijeenkomsten (vergaderingen, besprekingen, jubilea). Internationale bijeenkomsten komen zelden voor en de secretaresse krijgt zelden te maken met het reserveren van reizen en/of hotels. De directiesecretaresse en de managementassistent organiseren kleine en grotere bijeenkomsten (besprekingen, vergaderingen, congressen, seminars, cursussen, trainingen). In voorkomende gevallen geven ze presentaties of werken presentaties uit. De internationale contacten, het regelen van reizen en hotels horen meestal bij de taken van de directiesecretaresse en in mindere mate bij die van de managementassistent. Er bestaan verschillen tussen de werkzaamheden van de secretaresse enerzijds en de directiesecretaresse en managementassistent anderzijds. Deze verschillen komen tot uiting bij de directiesecretaresse en de managementassistent in: een grotere complexiteit van de teksten op zich en de werkzaamheden bij de verwerking ervan een grotere verantwoordelijkheid voor de uitvoering een grotere zelfstandigheid en eigen initiatief in het functioneren een groter en sneller verkregen inzicht in de werkzaamheden en de bijbehorende processen het aansturen en instrueren van secretarieel medewerkers (dit geldt in mindere mate voor de managementassistent).

### 5.3 Kerntaak 3: Verzorgt de post en het archief

Kerntaak 3 Verzorgt de post en het archief	Werkprocessen bij kerntaak 3	
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De (directie)secretaresse en de managementassistent ontvangen, lezen, registreren, sorteren, scannen en/of kopiëren en distribueren fysieke en digitale poststukken en bewaken de afhandeling van de poststukken of handelen deze zelf af. Voor de directiesecretaresse en de managementassistent geldt tevens dat zij in voorkomende gevallen taken delegeren aan een secretarieel medewerker. Indien nodig, geven zij een mondelinge of schriftelijke instructie voor de uitvoering van de taken. De (directie)secretaresse en de managementassistent frankeren de uitgaande fysieke post en verzenden fysieke en digitale post. Voor de directiesecretaresse en de managementassistent geldt tevens dat zij in voorkomende gevallen taken delegeren aan een secretarieel medewerker. Indien nodig, geven zij een mondelinge of schriftelijke instructie voor de uitvoering van de taken. De (directie)secretaresse en de managementassistent verwerken documenten, waarbij ze deze scannen, kopiëren, verzamelen, selecteren, coderen, ordenen en eventueel opslaan; ze beheren archiefstukken, waarbij ze deze opzoeken, opbergen en/of verwijderen; ze beheren dossiers, leggen deze aan, stellen deze op verzoek samen, registreren deze bij uitlenen, schonen en/of verwijderen deze eventueel; ze onderhouden het dynamisch archief, waarbij ze eventueel een nieuw (deel van het) archief opzetten. Voor de directiesecretaresse en de managementassistent geldt tevens dat zij in voorkomende gevallen taken delegeren aan een secretarieel medewerker. Indien nodig, geven zij een mondelinge of schriftelijke instructie voor de uitvoering van de taken. De juridisch secretaresse neemt digitale en/of fysieke documenten met betrekking tot juridische procedures, (notariële) akten, overeenkomsten en/of advisering van cliënten op in een dossier. Ze legt eventueel een nieuw dossier aan, deelt dit in volgens voorschrift, vraagt een dossiernummer aan of kent er een toe, registreert documenten en neemt deze op in het dossier. Ze zoekt, indien nodig, in de roladministratie van de eigen organisatie of de rechtbank de zaken op voor de bewaking van procedures en termijnen (fatale data), vraagt, indien nodig, aanvullende informatie op bij cliënten of daarvoor in aanmerking komende instanties en voegt deze toe aan het dossier, actualiseert de dossiers met inachtneming van de bewaartermijnen, brancheafspraken en overheidsregels. Ze zorgt voor de toegankelijkheid, juistheid en volledigheid van de dossiers en waarborgt zo nodig geheimhouding van de dossiers. Ze bergt het dossier op in het actuele (elektronische) archief(systeem) Toelichting De (directie)secretaresse en de managementassistent zijn verantwoordelijk voor het goed verlopen van de dagelijkse informatiestromen. Ze stellen prioriteiten en handelen de inkomende en uitgaande fysieke en/of digitale poststukken in volgorde van belangrijkheid af. Ze gaan correct om met vertrouwelijke stukken en bewaken de afhandeling van deze documenten. Ze beheren het archief met het oog op de juistheid, volledigheid, beschikbaarheid en toegankelijkheid van dossiers. Indien ze deze taak niet goed uitvoeren, komt inkomende en uitgaande fysieke en/of digitale informatie niet op de juiste plaats terecht en is het archief niet toegankelijkheid. De (directie)secretaresse en de managementassistent moeten regelmatig de afweging maken of ze bepaalde vertrouwelijke gegevens/informatie moeten verstrekken of niet. Er zijn verschillen te constateren bij de uitvoering van deze kerntaak door de secretaresse enerzijds en de directiesecretaresse en managementassistent anderzijds. Voor de kwalificaties op niveau 4 geldt dat: de fysieke en/of digitale documenten een grotere complexiteit kunnen vertonen de werkzaamheden bij de verwerking van de fysieke en/of digitale documenten complexer kunnen</p>	3.1	Verzorgt de inkomende post
	3.2	Verzorgt de uitgaande post
	3.3	Beheert en actualiseert het archief
	3.4	Vormt en beheert dossiers

zijn in voorkomende gevallen werkzaamheden worden gedelegeerd aan secretarieel medewerkers (dit geldt in mindere mate voor de managementassistent).


























## 6. Totaal overzicht proces-competentie-matrices

In de proces-competentie-matrix wordt aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen van een kerntaak. Dit wordt per uitstroom aangegeven middels donker oranje blokjes. Indien de blokjes in de matrix licht grijs zijn gekleurd, zijn deze niet van toepassing op de desbetreffende uitstroom.

## 6.1 Proces-competentie-matrix Kerntaak 1: Verzorgt de correspondentie

Kerntaak 1 Verzorgt de correspondentie	Competenties																										
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y		
	Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen		
Werkprocessen																											
1.1	Verzamelt informatie ter voorbereiding op het verwerken van teksten																										
1.2	Formuleert en redigeert teksten en geeft deze vorm																										
1.3	Maakt teksten gereed voor distributie																										

## 6.2 Proces-competentie-matrix Kerntaak 2: Verzorgt bijeenkomsten

Kerntaak 2 Verzorgt bijeenkomsten	Competenties																								
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
	Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																									
2.1	Stelt een planning, draaiboek of checklist op of past deze aan																								
2.2	Werkt voorstellen uit op basis van offertes																								
2.3	Selecteert, reserveert en controleert locaties en faciliteiten																								

Kerntaak 2 Verzorgt bijeenkomsten		Competenties																									
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																											
2.4	Reserveert vergaderlocaties en faciliteiten																										
2.5	Nodigt deelnemers uit en voorziet hen voor, tijdens en na de bijeenkomst van informatie																										
2.6	Ontvangt bezoekers																										



Kerntaak 2 Verzorgt bijeenkomsten	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	Begeliden	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 tegenstrijdigheden omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																											
2.7	Ontvangt patiënten op het spreekuur																										
2.8	Stelt een voor- en nacalculatie op																										
2.9	Handelt eenvoudige financiële zaken af																										
2.10	Verwerkt de uren van de projectmedewerkers in de projectadministratie																										

### 6.3 Proces-competentie-matrix Kerntaak 3: Verzorgt de post en het archief

Kerntaak 3 Verzorgt de post en het archief		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>																										
3.1	Verzorgt de inkomende post																									
3.2	Verzorgt de uitgaande post																									
3.3	Beheert en actualiseert het archief																									
3.4	Vormt en beheert dossiers																									

## **Deel C: Uitwerking van de kwalificaties**

### **1. Inleiding**

Deel C is vastgesteld door het bestuur van het kenniscentrum, op advies van de paritaire commissie beroepsonderwijs en bedrijfsleven. Het (beroeps)onderwijs en bedrijfsleven hebben in gezamenlijkheid besloten dat de nadere uitwerking van deel C het onderwijs een goede basis biedt om een beroepsopleiding op te bouwen.

In dit deel van het kwalificatiedossier wordt de informatie uit deel B gespecificeerd, voor elke uitstroom. In de proces-competentie-matrices wordt specifiek per uitstroom aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de onderscheiden werkprocessen. In de detaillering van de matrices wordt verantwoord waarom en hoe deze competenties van toepassing zijn.

### **2. Uitstromen**

#### **Detaillering proces-competentie-matrices**

In de detaillering van de matrices wordt duidelijk dat een bepaalde competentie van toepassing is, en wordt beschreven hoe die competenties worden aangewend ten behoeve van het resultaat van het werkproces. Per competentie kunnen meerdere componenten van toepassing zijn. Waar van toepassing, zijn kennis en vaardigheden vermeld welke nodig zijn voor competent gedrag, eventueel aangevuld met referenties (naar concrete geldende normen).

## 2.1 Secretaresse

### Kerntaak 1 Verzorgt de correspondentie

#### Proces-competentie-matrix Secretaresse

Kerntaak 1 Verzorgt de correspondentie		Competenties																									
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																											
1.1	Verzamelt informatie ter voorbereiding op het verwerken van teksten													X						X							
1.2	Formuleert en redigeert teksten en geeft deze vorm										X	X	X											X			
1.3	Maakt teksten gereed voor distributie												X							X	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 Secretaresse

<b>Kerntaak 1 Verzorgt de correspondentie</b>			
<b>1.1 werkproces: Verzamelt informatie ter voorbereiding op het verwerken van teksten</b>			
<b>Omschrijving</b>	De secretaresse verzamelt op basis van een instructie, een concept, eigen aantekeningen van een bijeenkomst of op eigen initiatief tijdig gegevens ter voorbereiding op het verwerken van verschillende soorten teksten, zoals mailings, brieven offertes, verslagen etc. in het Nederlands of een moderne vreemde taal.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De verzamelende gegevens zijn relevant, compleet, actueel en tijdig beschikbaar.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informatie genereren uit gegevens</li> <li>• Gegevens controleren en aannames toetsen</li> </ul>	De secretaresse zoekt de benodigde gegevens op efficiënte wijze op, verifieert de opdracht zo nodig, waarna ze de gegevens nauwkeurig controleert op juistheid, betrouwbaarheid, relevantie en volledigheid.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Communicatieve vaardigheden</li> <li>• Kennis van de Nederlandse taal en twee moderne vreemde talen</li> <li>• Kennis van informatiebronnen</li> <li>• Vaardigheid in het gebruik van de Nederlandse taal en een moderne vreemde taal</li> <li>• Vaardigheid in het gebruik van informatiebronnen (internet, naslagwerken, archief, gegevensbestanden etc.)</li> </ul>
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Activiteiten plannen</li> </ul>	De secretaresse plant de werkzaamheden voor het verzamelen van informatie zorgvuldig, zodat de benodigde gegevens ten behoeve van de correspondentie tijdig beschikbaar zijn.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 1 Verzorgt de correspondentie</b>			
<b>1.2 werkproces: Formuleert en redigeert teksten en geeft deze vorm</b>			
<b>Omschrijving</b>	De secretaresse werkt de verzamelde informatie tijdig uit tot een schriftelijk bericht in het Nederlands of een moderne vreemde taal, controleert het document inhoudelijk en taalkundig op juistheid en volledigheid, geeft het vorm volgens de huisstijl, stemt het af met de leidinggevende met betrekking tot aard en toonzetting van het document en slaat het op.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Taalkundig en inhoudelijk correcte producten (brieven, memo's, faxen, e-mails, verslagen etc. in het Nederlands of een moderne vreemde taal), opgemaakt conform huisstijl, afgestemd op het doel en de doelgroep op opgeslagen op de juiste informatiedrager.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Correct formuleren</li> <li>• Nauwkeurig en volledig rapporteren</li> <li>• Structuur aanbrengen</li> <li>• Communicatie op de ontvanger(s) richten</li> </ul>	De secretaresse werkt de verzamelde informatie uit in brieven, verslagen, notities, e-mails, voorwaarden etc., zodat teksten worden geformuleerd die qua inhoud en taalgebruik, aard en toonzetting zijn afgestemd op het doel en de doelgroep.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennis en vaardigheid van de e-mail etiquette</li> <li>• Kennis van de Nederlandse taal en twee moderne vreemde talen</li> <li>• Kennis van en vaardigheid in het gebruik van communicatiemiddelen</li> <li>• Kennis van en vaardigheid in het gebruik van software voor timemanagement</li> <li>• Toetsenbordvaardigheid</li> <li>• Vaardigheid in het gebruik van de Nederlandse taal en twee moderne vreemde talen</li> <li>• Vaardigheid in het gebruik van een dictafoon</li> <li>• Vaardigheid in Officepakketten Windows, Word, Excel, PowerPoint</li> </ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li> </ul>	De secretaresse maakt effectief gebruik van materialen, (communicatie)middelen en traditionele kantoorbenodigdheden.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Effectief blijven presteren onder druk</li> </ul>	De secretaresse blijft productief werken en stabiele prestaties leveren in een stressvolle omgeving, zodat de werkzaamheden met betrekking tot het formuleren, redigeren en vormgeven van teksten tijdig en efficiënt worden uitgevoerd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

**Kerntaak 1 Verzorgt de correspondentie****1.2 werkproces: Formuleert en redigeert teksten en geeft deze vorm**

Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"><li>Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden</li></ul>	De secretaresse toont toetsenbordvaardigheid bij het verwerken van correspondentie, 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>
----------------------------	--	---	--

<b>Kerntaak 1 Verzorgt de correspondentie</b>			
<b>1.3 werkproces: Maakt teksten gereed voor distributie</b>			
<b>Omschrijving</b>	De secretaresse registreert de documenten en draagt zorg voor het (laten) ondertekenen van het product, vervolgens voegt ze zo nodig de benodigde informatie en bijlage(n) toe aan het document, voegt het document toe aan het juiste (elektronische) dossier en maakt het product gereed voor distributie.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Het document is compleet, voorzien van de juiste informatie en bijlage(n) en is voor verzending gereed gemaakt.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kostenbewust handelen</li> </ul>	De secretaresse bepaalt bij het gereedmaken van documenten voor distributie welk distributiekanaal of -middel het meest geschikt is met het oog op de effectiviteit en de kosten (vertrouwelijke documenten en spoedeisend zendingen).	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kennis en vaardigheid van de e-mail etiquette</li> <li>Kennis hebben van de tarieven voor en verzendwijzen van poststukken</li> <li>Kennis van materialen t.b.v. de distributie van poststukken</li> <li>Kennis van procedures m.b.t. archiveren</li> <li>Vaardigheid in het toepassen van de procedures voor distributie</li> </ul>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	De secretaresse slaat het document op in de juiste directory onder de juiste naam (kent een code of referentienummer toe) en drukt het af op het juiste papier conform de voorgeschreven procedures en richtlijnen.	<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>Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken</li> <li>Kwaliteitsniveaus halen</li> </ul>	De secretaresse draagt zorg voor het tijdig (laten) ondertekenen van het document, zorgt dat alle benodigde informatie, bijlagen etc. worden toegevoegd, zodat de kwaliteit van de zending voldoet aan de gestelde eisen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Geschikte materialen en middelen kiezen</li> </ul>	De secretaresse maakt bij het kopiëren, afdrukken en het in een envelop stoppen van de documenten de juiste keuze uit de beschikbare materialen en houdt rekening met de beschikbare voorraad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

**Kerntaak 1 Verzorgt de correspondentie****1.3 werkproces: Maakt teksten gereed voor distributie**

Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none"><li>Effectief blijven presteren onder druk</li></ul>	De secretaresse blijft productief werken en stabiele prestaties leveren in een stressvolle omgeving, zodat de werkzaamheden met betrekking tot het formuleren, redigeren en vormgeven van teksten tijdig en efficiënt worden uitgevoerd.	<ul style="list-style-type: none"><li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
------------------------------	--	--	--

## Kerntaak 2 Verzorgt bijeenkomsten

### Proces-competentie-matrix Secretaresse

Kerntaak 2 Verzorgt bijeenkomsten		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
Werkprocessen																											
2.1	Stelt een planning, draaiboek of checklist op of past deze aan				X					X			X					X			X						
2.2	Werkt voorstellen uit op basis van offertes																										
2.3	Selecteert, reserveert en controleert locaties en faciliteiten							X	X				X	X						X	X		X				X
2.4	Reserveert vergaderlocaties en faciliteiten																										
2.5	Nodigt deelnemers uit en voorziet hen voor, tijdens en na de bijeenkomst van informatie				X		X		X												X						
2.6	Ontvangt bezoekers				X	X			X											X	X		X				
2.7	Ontvangt patiënten op het spreekuur																										

Kerntaak 2 Verzorgt bijeenkomsten		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	Gedrevenheid handelen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																												
2.8	Stelt een voor- en nacalculatie op										X			X								X					X	
2.9	Handelt eenvoudige financiële zaken af																											
2.10	Verwerkt de uren van de projectmedewerkers in de projectadministratie																											

### 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 Secretaresse

Kerntaak 2 Verzorgt bijeenkomsten			
2.1 werkproces: Stelt een planning, draaiboek of checklist op of past deze aan			
Omschrijving	De secretaresse stelt in overleg met de leidinggevende een planning, een draaiboek of een checklist op voor het organiseren van kleinschalige bijeenkomsten (vergaderingen, besprekingen, jubilea, open dagen, trainingen) of past deze in voorkomende gevallen aan.		
Gewenst resultaat	Een planning, draaiboek of checklist, die/dat is opgesteld in overleg met de leidinggevende volgens de geldende procedures, aan de hand waarvan de organisatie van een bijeenkomst gefaseerd wordt uitgevoerd, waarin is opgenomen welke activiteiten op welke tijdstippen door wie worden uitgevoerd en wie waarvoor verantwoordelijkheid draagt .		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informatie genereren uit gegevens</li> <li>• Gegevens controleren en aannames toetsen</li> </ul>	De secretaresse zoekt de benodigde gegevens op efficiënte wijze op, verifieert de opdracht zo nodig, waarna ze de gegevens nauwkeurig controleert op juistheid, betrouwbaarheid, relevantie en volledigheid.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Communicatieve vaardigheden</li> <li>• Kennis van de Nederlandse taal</li> <li>• Kennis van en vaardigheid in het gebruik van een instrument voor timemanagement</li> <li>• Kennis van informatiebronnen</li> <li>• Kennis van methoden en instrumenten voor de planning en organisatie van bijeenkomsten</li> <li>• Kennis van procedures</li> <li>• Vaardigheid in het gebruik van de Nederlandse taal</li> <li>• Vaardigheid in het gebruik van informatiebronnen (internet, naslagwerken, archief, roladministratie, gegevensbestanden etc.)</li> </ul>
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Correct formuleren</li> <li>• Vlot en bondig formuleren</li> </ul>	De secretaresse hanteert de regels voor spelling en grammatica correct, gebruikt de juiste woorden en uitdrukkingen en maakt een duidelijk onderscheid in hoofd- en bijzaken bij het opstellen van een planning, draaiboek of checklist.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 2 Verzorgt bijeenkomsten</b>			
<b>2.1 werkproces: Stelt een planning, draaiboek of checklist op of past deze aan</b>			
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	De secretaresse past de voorgeschreven (werk)procedures voor planning en organisatie van bijeenkomsten toe.	<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>• Activiteiten plannen</li> <li>• Tijd indelen</li> </ul>	De secretaresse brengt activiteiten ten behoeve van de te organiseren bijeenkomst in kaart, stelt er een tijdsplanning voor op, bewaakt de activiteiten die door de daarvoor verantwoordelijke personen worden geregeld en regelt activiteiten, waarbij ze prioriteiten aangeeft en ervoor zorgt dat de verschillende activiteiten goed op elkaar zijn afgestemd, terwijl ze rekening houdt met zich eventueel wijzigende omstandigheden.	<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 secretaresse stemt tijdig met haar leidinggevende af over de te organiseren bijeenkomst.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 2 Verzorgt bijeenkomsten</b>			
<b>2.3 werkproces: Selecteert, reserveert en controleert locaties en faciliteiten</b>			
<b>Omschrijving</b>	De secretaresse vraagt met behulp van haar netwerk mondeling of schriftelijk intern en/of extern offertes op van verschillende vergaderlocaties met de gewenste faciliteiten, maakt een voorselectie aan de hand van criteria in het draaiboek of op de checklist, overlegt met de leidinggevende over de meest geschikte locatie en faciliteiten en reserveert deze, gevolgd door een laatste controle van locatie en faciliteiten op de dag, waarop de bijeenkomst plaatsvindt. In voorkomende gevallen regelt ze reizen en reserveert ze hotelaccommodaties.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De meest geschikte locatie met de gewenste faciliteiten en de meest geschikte reis- en verblijfsmogelijkheden volgens de procedures in het draaiboek of op de checklist is gereserveerd , waarbij onder andere rekening gehouden is met het budget, de aard en het doel van de bijeenkomst, de datum en het tijdstip, het aantal genodigden en de bereikbaarheid van de locatie.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>

## Kerntaak 2 Verzorgt bijeenkomsten

### 2.3 werkproces: Selecteert, reserveert en controleert locaties en faciliteiten

Analyseren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Informatie genereren uit gegevens</li></ul>	De secretaresse analyseert de gegevens uit de offertes die ze heeft ontvangen en zoekt uit welke locatie en faciliteiten het meest geschikt zijn voor de doeleinden van de organisatie.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Communicatieve vaardigheden</li><li>• Kennis van (de regionale) locaties en faciliteiten</li><li>• Kennis van de kwaliteitseisen van de organisatie</li><li>• Kennis van de Nederlandse taal</li><li>• Kennis van en vaardigheid in het gebruik van communicatiemiddelen</li><li>• Kennis van en vaardigheid in het gebruik van een (elektronische) agenda</li><li>• Kennis van en vaardigheid in het gebruik van software voor timemanagement</li><li>• Kennis van en vaardigheid in het toepassen van gespreks- en onderhandelingstechniek en</li><li>• Kennis van financiële zaken en prijzen op de markt m.b.t. vergaderlocaties, faciliteiten, reis- en verblijfskosten etc.</li><li>• Kennis van procedures m.b.t. reserveren van locaties en faciliteiten</li><li>• Vaardigheid in het gebruik van de Nederlandse taal</li></ul>
------------	---	---	---

<b>Kerntaak 2 Verzorgt bijeenkomsten</b>			
<b>2.3 werkproces: Selecteert, reserveert en controleert locaties en faciliteiten</b>			
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kostenbewust handelen</li> </ul>	De secretaresse kijkt de mogelijkheden om kosten te reduceren en voert deze waar mogelijk uit, waarbij ze een evenwicht tussen prijs en kwaliteit in het oog houdt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	De secretaresse past de voorgeschreven (werk)procedures voor het selecteren en reserveren van locaties en faciliteiten 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>Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken</li> </ul>	De secretaresse controleert de locatie en de faciliteiten op de dag, waarop de bijeenkomst plaatsvindt, aan de hand van de gestelde eisen, lost eventueel problemen snel en efficiënt op of zorgt ervoor dat deze snel en efficiënt worden opgelost.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li> </ul>	De secretaresse gebruikt tijdens mondelinge (face-to-face en telefonische) en schriftelijke contacten relevante communicatiemiddelen en traditionele kantoorbenodigdheden v.w.b. het agendabeheer en het leggen en onderhouden van in- en externe contacten ten behoeve van het selecteren en reserveren van reis- en verblijfsmogelijkheden, vergaderlocaties en faciliteiten.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Effectief blijven presteren onder druk</li> </ul>	De secretaresse blijft productief werken en stabiele prestaties leveren in een stressvolle omgeving, zodat de werkzaamheden met betrekking tot het selecteren en reserveren van locaties en faciliteiten tijdig en efficiënt worden uitgevoerd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"> <li>Onderhandelen</li> </ul>	De secretaresse behartigt de belangen van de organisatie en houdt het budget in het oog bij het selecteren en reserveren van locaties en faciliteiten, zodat de meest geschikte locatie en faciliteiten worden gereserveerd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Relaties bouwen en netwerken	<ul style="list-style-type: none"> <li>Relatienetwerk onderhouden en benutten</li> </ul>	De secretaresse onderhoudt op klantvriendelijke wijze het formele en informele netwerk, verstevigt de banden en/of breidt deze uit door het mondeling en schriftelijk leggen en onderhouden van contacten met relaties ten behoeve van het reserveren van vergaderlocaties en faciliteiten.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 2 Verzorgt bijeenkomsten</b>			
<b>2.5 werkproces: Nodigt deelnemers uit en voorziet hen voor, tijdens en na de bijeenkomst van informatie</b>			
<b>Omschrijving</b>	De secretaresse nodigt de deelnemers uit en voorziet hen van vergaderstukken, voorafgaand aan, tijdens en na de bijeenkomst .		
<b>Gewenst resultaat</b>	De deelnemers zijn goed en tijdig geïnformeerd over het doel, de plaats en de datum van de bijeenkomst en op het juiste tijdstip voorzien van de benodigde informatie, waardoor de bijeenkomst technisch volgens plan verloopt.		
<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 secretaresse past de voorgeschreven (werk)procedures voor het uitnodigen van deelnemers en het verzenden van informatie met betrekking tot bijeenkomsten toe.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Communicatieve vaardigheden</li> <li>Kennis en vaardigheid van de e-mail etiquette</li> <li>Kennis van de Nederlandse taal</li> <li>Kennis van procedures m.b.t. informatievoorziening</li> <li>Kennis van software voor presentaties</li> </ul>
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Duidelijk uitleggen en toelichten</li> </ul>	De secretaresse geeft tijdens de bijeenkomst duidelijk mondeling of schriftelijk uitleg over relevante onderwerpen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Relaties bouwen en netwerken	<ul style="list-style-type: none"> <li>Relaties opbouwen op verschillende niveaus</li> <li>Relatienetwerk onderhouden en benutten</li> </ul>	De secretaresse onderhoudt op klantvriendelijke wijze het formele en informele netwerk, verstevigt de banden en/of breidt deze uit in het belang van zowel de organisatie als de relaties, zodat een zo optimaal mogelijk deelnemersveld wordt uitgenodigd voor de bijeenkomst.	<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 secretaresse stemt met de leidinggevende en/of overige betrokkenen af welke (digitale) informatie naar de deelnemers aan de bijeenkomst (sprekers en andere genodigden) moet worden verzonden, zodat zij tijdig en goed geïnformeerd zijn.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 2 Verzorgt bijeenkomsten</b>			
<b>2.6 werkproces: Ontvangt bezoekers</b>			
<b>Omschrijving</b>	De secretaresse ontvangt bezoekers/relaties, informeert in voorkomende gevallen naar het doel van het bezoek en voorziet bezoekers/relaties van informatie en verwijst of begeleidt hen naar de juiste persoon , personen of locatie.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Bezoekers /relaties zijn correct ontvangen en naar tevredenheid geïnformeerd.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Aandacht en begrip tonen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interesse tonen</li> <li>• Luisteren</li> </ul>	De secretaresse staat de bezoekers te woord in het Nederlands of een moderne vreemde taal, toont aandacht en interesse voor opvattingen van anderen, luistert aandachtig als een ander zijn voorstellen naar voren brengt, geeft een ander de kans te vertellen wat hij wil vertellen en stelt zo nodig op een gepast moment vragen ter verduidelijking.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Communicatieve vaardigheden</li> <li>• Kennis van andere culturen</li> <li>• Kennis van de Nederlandse taal en twee moderne vreemde talen</li> <li>• Kennis van en vaardigheid in het gebruik van software voor timemanagement</li> <li>• Kennis van procedures van ontvangen, in- en uitschrijven en verwijzen van bezoekers</li> <li>• Kennis van software voor presentaties</li> <li>• Vaardigheid in het gebruik van de Nederlandse taal en twee moderne vreemde talen</li> <li>• Vaardigheid in het omgaan met cultuurverschillen</li> </ul>
Ethisch en integer handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Integer handelen</li> </ul>	De secretaresse gaat respectvol om met relaties, houdt rekening met verschillen tussen de relaties en hun manier van communiceren en gaat discreet om met gevoelige (vertrouwelijke) zaken/informatie.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	De secretaresse past de voorgeschreven procedures en richtlijnen voor het ontvangen en verwijzen van bezoekers toe.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 2 Verzorgt bijeenkomsten</b>			
<b>2.6 werkproces: Ontvangt bezoekers</b>			
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Effectief blijven presteren onder druk</li> </ul>	De secretaresse blijft productief werken en stabiele prestaties leveren in een stressvolle omgeving, zodat de werkzaamheden met betrekking tot het ontvangen van bezoekers tijdig en efficiënt worden uitgevoerd.	<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> </ul>	De secretaresse 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>
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Duidelijk uitleggen en toelichten</li> <li>Onderhoudend communiceren</li> </ul>	De secretaresse communiceert op een onderhoudende manier met de bezoekers en legt zaken met betrekking tot het bezoek of de bijeenkomst op duidelijk wijze mondeling uit, zodat zij goed geïnformeerd zijn.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 2 Verzorgt bijeenkomsten</b>			
<b>2.8 werkproces: Stelt een voor- en nacalculatie op</b>			
<b>Omschrijving</b>	De secretaresse stelt voorafgaand aan de bijeenkomst aan de hand van de financiële gegevens (offertes, prijsopgaven, verwachte reis- en verblijfkosten, verwachte kosten voor personeel, producten en diensten enz.) in overleg met de leidinggevende een begroting op, stelt na afloop van de bijeenkomst en de afhandeling van de financiële zaken (facturen, declaraties enz.) in overleg met de leidinggevende een overzicht op van de werkelijk gemaakte kosten en vergelijkt de begroting met de werkelijk gemaakte kosten, waarna ze een mogelijke verklaring geeft over overschrijdingen en overschotten en deze ter controle voorlegt aan de leidinggevende.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Een overzicht dat de begroting, de werkelijk gemaakte kosten en een mogelijke verklaring voor overschrijdingen en overschotten bevat.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informatie genereren uit gegevens</li> <li>• Gegevens controleren en aannames toetsen</li> </ul>	De secretaresse verzamelt financiële gegevens voor het bepalen van de kosten van een bijeenkomst, controleert de gegevens op juistheid en volledigheid en vult gegevens aan als geconstateerd wordt dat bepaalde gegevens ontbreken, zodat de leidinggevende de juiste informatie ontvangt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennis van financiële zaken</li> <li>• Kennis van procedures m.b.t. voor- en nacalculatie</li> <li>• Rekenvaardigheid</li> </ul>
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Financieel bewustzijn tonen</li> <li>• Kostenbewust handelen</li> </ul>	De secretaresse kent het budget die van invloed is op de financiële consequentie van de uitvoering van de bijeenkomst, bekijkt de mogelijkheden om kosten te reduceren en voert waar mogelijk maatregelen uit, waarbij ze een evenwicht tussen prijs en kwaliteit in het oog houdt door steeds een afweging te maken tussen de kosten en de baten.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nauwkeurig en volledig rapporteren</li> <li>• Structuur aanbrengen</li> </ul>	De secretaresse werkt de verzamelde financiële gegevens, prijsopgaven, reis- en verblijfkosten, personeel, producten, diensten etc. uit in een nauwkeurig en volledig overzicht, op een logisch gestructureerde wijze, met het oog op het door anderen makkelijk te volgen opbouw.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	De secretaresse past de voorgeschreven procedures en richtlijnen van de organisatie met betrekking tot voor- en nacalculatie toe.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

### Kerntaak 3 Verzorgt de post en het archief

#### Proces-competentie-matrix Secretaresse

Kerntaak 3 Verzorgt de post en het archief		Competenties																									
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																											
3.1	Verzorgt de inkomende post											X	X	X								X					
3.2	Verzorgt de uitgaande post																										X
3.3	Beheert en actualiseert het archief												X	X	X							X					
3.4	Vormt en beheert dossiers																										

#### 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 Secretaresse

Kerntaak 3 Verzorgt de post en het archief			
3.1 werkproces: Verzorgt de inkomende post			
Omschrijving	De secretaresse ontvangt, leest, registreert, sorteert, scant en/of kopieert en distribueert fysieke en digitale poststukken en bewaakt de afhandeling van de poststukken of handelt deze zelf af.		
Gewenst resultaat	Ingekomen poststukken zijn verwerkt en op de juiste plaats bezorgd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informatie genereren uit gegevens</li> <li>• Verbanden leggen</li> </ul>	De secretaresse kiest op basis van gegevens in de poststukken een of meer dossiers en een of meer bestemmingen (personen en/of afdelingen).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennis en vaardigheid van de e-mail etiquette</li> <li>• Kennis van (wettelijke) richtlijnen rondom postverwerking</li> <li>• Kennis van de materialen en middelen voor de verwerking van de (elektronische) post</li> <li>• Kennis van de Nederlandse taal en twee moderne vreemde talen</li> <li>• Kennis van de voor de organisatie geldende voorgeschreven procedures</li> <li>• Kennis van en vaardigheid in het gebruik van een registratie- en distributiesysteem</li> <li>• Vaardigheid in het gebruik van de Nederlandse taal en twee moderne vreemde talen</li> </ul>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	De secretaresse past de voor de organisatie geldende bedrijfsregels m.b.t. het verwerken van inkomende post op correcte wijze toe.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

### Kerntaak 3 Verzorgt de post en het archief

#### 3.1 werkproces: Verzorgt de inkomende post

Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"><li>• Materialen en middelen doelmatig gebruiken</li></ul>	De secretaresse maakt tijdens de verwerking van de ingekomen post doelmatig gebruik van relevante communicatiemiddelen, zodat de post op een efficiënte wijze gesorteerd, gescand, gekopieerd en gedistribueerd wordt.	<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 secretaresse registreert de inkomende post op correcte en efficiënte wijze in het (digitaal) registratiesysteem, nadat ze de poststukken op correcte wijze heeft gesorteerd, gescand en/of gekopieerd en draagt zorg voor de distributie.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>

<b>Kerntaak 3 Verzorgt de post en het archief</b>			
<b>3.2 werkproces: Verzorgt de uitgaande post</b>			
<b>Omschrijving</b>	De secretaresse frankeert de uitgaande fysieke post en verzendt fysieke en digitale post.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De fysieke en digitale poststukken zijn, indien vereist, op de juiste wijze gefrankeerd en tijdig gedistribueerd.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kostenbewust handelen</li> </ul>	De secretaresse houdt bij spoedzendingen een evenwicht tussen snelheid van bezorgen van een poststuk en de kosten van verzending in het oog.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kennis van (wettelijke) richtlijnen rondom postverwerking</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 tarieven van besteldiensten en koeriers</li> <li>Registratiesysteem</li> </ul>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	De secretaresse past de voor de organisatie geldende bedrijfsregels m.b.t. het verwerken van uitgaande post op correcte wijze toe.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Materialen en middelen doelmatig gebruiken</li> </ul>	De secretaresse maakt tijdens de verwerking van de uitgaande post efficiënt gebruik van relevante materialen en middelen voor frankeren en verzenden van fysieke en digitale poststukken.	<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 secretaresse frankeert fysieke post en distribueert fysieke en digitale poststukken op de juiste wijze.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 3 Verzorgt de post en het archief</b>			
<b>3.3 werkproces: Beheert en actualiseert het archief</b>			
<b>Omschrijving</b>	De secretaresse verwerkt documenten, waarbij ze deze scant, kopieert, verzamelt, selecteert, codeert, ordent en eventueel opslaat; ze beheert archiefstukken, waarbij ze deze opzoekt, opbergt en/of verwijdert; ze beheert dossiers, legt deze aan, stelt deze op verzoek samen, registreert deze bij uitlenen, schoont en/of verwijdert deze eventueel; ze onderhoudt het dynamisch archief, waarbij ze eventueel een nieuw (deel van het) archief.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Het dynamisch archief is afgestemd op en toegankelijk voor de gebruikers, archiefstukken en dossiers zijn traceerbaar, compleet en actueel en het archief bevat geen archiefstukken en dossiers die geen informatiewaarde hebben voor de afdeling en/of het afdelingsmanagement.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informatie genereren uit gegevens</li> </ul>	De secretaresse stelt op verzoek van de leidinggevende en/of anderen de juiste dossiers samen uit het (digitale) archiefsysteem om aan de informatiebehoefte van derden te voldoen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kennis van de materialen en middelen voor het beheren en optimaliseren van een (elektronisch) archief.</li> <li>Kennis van de Nederlandse taal en twee moderne vreemde talen</li> <li>Kennis van de voor de organisatie geldende voorgeschreven procedures</li> <li>Kennis van een (digitaal) registratie- en archiefsysteem</li> <li>Vaardigheid in het gebruik van de Nederlandse taal en twee moderne vreemde talen</li> <li>Vaardigheid in het gebruiken van een (digitaal) registratie- en archiefsysteem</li> </ul>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	De secretaresse beheert en optimaliseert het registratie- en/of archiefsysteem op efficiënte wijze volgens de voor de organisatie geldende regels en wettelijke richtlijnen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

**Kerntaak 3 Verzorgt de post en het archief****3.3 werkproces: Beheert en actualiseert het archief**

Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"><li>Materialen en middelen doelmatig gebruiken</li></ul>	De secretaresse maakt tijdens het verwerken van documenten efficiënt gebruik van relevante middelen v.w.b. scannen, kopiëren van documenten en het registreren van archiefstukken.	<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 secretaresse maakt efficiënt gebruik van het (digitale) registratie- en/of archiefsysteem ten behoeve van de verwerking, het beheer en het uitlenen van documenten en dossiers.	<ul style="list-style-type: none"><li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>

## 2.2 Juridisch secretaresse

### Kerntaak 1 Verzorgt de correspondentie

#### Proces-competentie-matrix Juridisch secretaresse

Kerntaak 1 Verzorgt de correspondentie	Competenties																									
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
	Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																										
1.1	Verzamelt informatie ter voorbereiding op het verwerken van teksten												X					X								
1.2	Formuleert en redigeert teksten en geeft deze vorm									X	X	X										X				
1.3	Maakt teksten gereed voor distributie											X							X	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 Juridisch secretaresse

Kerntaak 1 Verzorgt de correspondentie			
1.1 werkproces: Verzamelt informatie ter voorbereiding op het verwerken van teksten			
<b>Omschrijving</b>	De juridisch secretaresse verzamelt op basis van een instructie, een concept, een dictaat, eigen aantekeningen van een bijeenkomst of op eigen initiatief gegevens ter voorbereiding op het verwerken van verschillende soorten teksten, zoals brieven, processtukken, juridische akten, bezwaarschriften, memo's, verslagen, faxen, e-mails etc. in het Nederlands of een moderne vreemde taal.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De verzamelende gegevens zijn relevant, compleet, actueel en volledig.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informatie genereren uit gegevens</li> <li>• Gegevens controleren en aannames toetsen</li> </ul>	De juridisch secretaresse zoekt de benodigde gegevens op efficiënte wijze op, verifieert de opdracht zo nodig, waarna ze de gegevens nauwkeurig controleert op juistheid, betrouwbaarheid, relevantie en volledigheid.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Communicatieve vaardigheden</li> <li>• Kennis van de meest bekende indeling van het recht (privaatrecht en publiekrecht)</li> <li>• Kennis van de Nederlandse taal en een moderne vreemde taal</li> <li>• Kennis van de organisatie van de rechterlijke macht in Nederland</li> <li>• Kennis van en vaardigheid in het gebruik van juridische terminologie</li> <li>• Kennis van informatiebronnen</li> <li>• Vaardigheid in het gebruik van de Nederlandse taal en een moderne vreemde taal</li> <li>• Vaardigheid in het gebruik van informatiebronnen (internet, naslagwerken, archief, gegevensbestanden etc.)</li> </ul>

**Kerntaak 1 Verzorgt de correspondentie****1.1 werkproces: Verzamelt informatie ter voorbereiding op het verwerken van teksten**

Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Activiteiten plannen</li></ul>	De juridisch secretaresse plant de werkzaamheden voor het verzamelen van informatie zorgvuldig en houdt daarbij procedures en termijnen (de fatale data) in het oog, zodat de benodigde gegevens ten behoeve van de correspondentie tijdig beschikbaar zijn.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
------------------------	--	--	--

<b>Kerntaak 1 Verzorgt de correspondentie</b>			
<b>1.2 werkproces: Formuleert en redigeert teksten en geeft deze vorm</b>			
<b>Omschrijving</b>	De juridisch secretaresse werkt de verzamelde informatie tijdig uit tot een schriftelijk bericht in het Nederlands of een moderne vreemde taal, controleert het document inhoudelijk en taalkundig op juistheid en volledigheid, geeft het vorm volgens de voorschriften of de huisstijl, stemt het af met de leidinggevende met betrekking tot aard en toonzetting van het document en slaat het op.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Taalkundig en inhoudelijk correcte producten (brieven, processtukken, juridische akten, bezwaarschriften, memo's, verslagen, faxen, e-mails etc.), opgemaakt conform voorschriften of huisstijl, afgestemd op het doel en de doelgroep en opgeslagen op de juiste informatiedrager.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Correct formuleren</li> <li>• Nauwkeurig en volledig rapporteren</li> <li>• Structuur aanbrengen</li> <li>• Communicatie op de ontvanger(s) richten</li> </ul>	De juridisch secretaresse werkt de verzamelde informatie uit in brieven, processtukken, juridische akten, bezwaarschriften, memo's, verslagen, faxen, e-mails etc., zodat teksten worden geformuleerd die qua inhoud, taalgebruik, aard en toonzetting zijn afgestemd op het doel en/of de doelgroep.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennis en vaardigheid van de e-mail etiquette</li> <li>• Kennis van de Nederlandse taal en een moderne vreemde taal</li> <li>• Kennis van en vaardigheid in het gebruik van communicatiemiddelen</li> <li>• Kennis van en vaardigheid in het gebruik van juridische terminologie</li> <li>• Kennis van en vaardigheid in het gebruik van software voor timemanagement</li> <li>• Toetsenbordvaardigheid</li> <li>• Vaardigheid in het gebruik van de Nederlandse taal en een moderne vreemde taal</li> <li>• Vaardigheid in het gebruik van een dictafoon</li> </ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li> </ul>	De juridisch secretaresse maakt effectief gebruik van materialen, (communicatie)middelen en traditionele kantoorbenodigdheden.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 1 Verzorgt de correspondentie</b>			
<b>1.2 werkproces: Formuleert en redigeert teksten en geeft deze vorm</b>			
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Effectief blijven presteren onder druk</li> </ul>	De juridisch secretaresse blijft productief werken en stabiele prestaties leveren in een stressvolle omgeving, zodat de werkzaamheden met betrekking tot het formuleren, redigeren en vormgeven van teksten tijdig en efficiënt worden uitgevoerd.	<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 juridisch secretaresse toont toetsenbord-vaardigheid bij het verwerken van correspondentie, 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>

<b>Kerntaak 1 Verzorgt de correspondentie</b>			
<b>1.3 werkproces: Maakt teksten gereed voor distributie</b>			
<b>Omschrijving</b>	De juridisch secretaresse registreert de documenten en draagt zorg voor het (laten) ondertekenen van het product, vervolgens voegt zo nodig de benodigde informatie en bijlage(n) toe aan het document, voegt het toe aan het juiste (elektronische) dossier en maakt het product gereed voor distributie.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Het document is compleet, voorzien van de juiste informatie en bijlage(n) en is voor verzending gereed gemaakt.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kostenbewust handelen</li> </ul>	De juridisch secretaresse bepaalt bij het gereedmaken van documenten voor distributie welk distributiekanaal of -middel het meest geschikt is met het oog op de effectiviteit en de kosten (vertrouwelijke documenten en spoedeisend zendingen).	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kennis en vaardigheid van de e-mail etiquette</li> <li>Kennis hebben van de tarieven voor en verzendwijzen van poststukken</li> <li>Kennis hebben van de wettelijke regels voor bewaartermijnen van documenten</li> <li>Kennis van en vaardigheid in het gebruik van software voor timemanagement</li> <li>Kennis van procedures m.b.t. archiveren</li> <li>Materialen t.b.v. de distributie van poststukken</li> <li>Vaardigheid in het toepassen van de procedures voor distributie</li> </ul>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	De juridisch slaat het document op in de juiste directory onder de juiste naam (kent een code of referentienummer toe) en drukt het af op het juiste papier conform de voorgeschreven procedures en richtlijnen.	<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>Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken</li> <li>Kwaliteitsniveaus halen</li> </ul>	De juridisch secretaresse draagt zorg voor het (laten) ondertekenen van het document, zorgt dat alle benodigde informatie, bijlagen etc. worden toegevoegd, zodat de correspondentie voldoet aan de gestelde kwaliteitseisen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 1 Verzorgt de correspondentie</b>			
<b>1.3 werkproces: Maakt teksten gereed voor distributie</b>			
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Geschikte materialen en middelen kiezen</li> </ul>	De juridisch secretaresse maakt bij het kopiëren, afdrukken en het in een envelop stoppen van de documenten de juiste keuze uit de beschikbare materialen en houdt rekening met beschikbare de voorraad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Effectief blijven presteren onder druk</li> </ul>	De juridisch secretaresse blijft productief werken en stabiele prestaties leveren in een stressvolle omgeving, zodat zij de taken kan uitvoeren die gedaan moeten worden.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

## Kerntaak 2 Verzorgt bijeenkomsten

### Proces-competentie-matrix Juridisch secretaresse

Kerntaak 2 Verzorgt bijeenkomsten		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
Werkprocessen																											
2.1	Stelt een planning, draaiboek of checklist op of past deze aan																										
2.2	Werkt voorstellen uit op basis van offertes																										
2.3	Selecteert, reserveert en controleert locaties en faciliteiten																										
2.4	Reserveert vergaderlocaties en faciliteiten											X						X			X						
2.5	Nodigt deelnemers uit en voorziet hen voor, tijdens en na de bijeenkomst van informatie					X		X		X		X									X		X				
2.6	Ontvangt bezoekers				X		X			X										X		X		X			
2.7	Ontvangt patiënten op het spreekuur																										

Kerntaak 2 Verzorgt bijeenkomsten		Competenties																									
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																											
2.8	Stelt een voor- en nacalculatie op																										
2.9	Handelt eenvoudige financiële zaken af													X							X						
2.10	Verwerkt de uren van de projectmedewerkers in de projectadministratie																										

### 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 Juridisch secretaresse

Kerntaak 2 Verzorgt bijeenkomsten			
2.4 werkproces: Reserveert vergaderlocaties en faciliteiten			
Omschrijving	De juridisch secretaresse regelt intern of extern vergaderlocaties en faciliteiten. In voorkomende gevallen regelt ze reizen en reserveert ze hotelaccommodaties.		
Gewenst resultaat	Gereserveerde interne of externe vergaderlocaties met de vereiste faciliteiten en de meest geschikte reis- en verblijfsmogelijkheden		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	De juridisch secretaresse houdt zich aan de voorgeschreven procedures met betrekking tot het reserveren van vergaderlocaties en faciliteiten.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Communicatieve vaardigheden</li> <li>Kennis van en vaardigheid in het gebruik van communicatiemiddelen</li> <li>Kennis van en vaardigheid in het gebruik van een (elektronisch) registratie- en archiveringssysteem.</li> <li>Kennis van en vaardigheid in het gebruik van software voor timemanagement</li> <li>Kennis van procedures reserveren van locaties en faciliteiten</li> </ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Geschikte materialen en middelen kiezen</li> </ul>	De juridisch secretaresse gebruikt tijdens mondelinge (face-to-face en telefonische) en schriftelijke contacten relevante communicatiemiddelen en traditionele kantoorbenodigdheden v.w.b. het agendabeheer en het leggen en onderhouden van in- en externe contacten ten behoeve van het selecteren en reserveren van reis- en verblijfsmogelijkheden, vergaderlocaties en faciliteiten.	<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>Activiteiten plannen</li> </ul>	De juridisch secretaresse reserveert een vergaderlocatie en faciliteiten, passend bij de te houden bijeenkomst.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 2 Verzorgt bijeenkomsten</b>			
<b>2.5 werkproces: Nodigt deelnemers uit en voorziet hen voor, tijdens en na de bijeenkomst van informatie</b>			
<b>Omschrijving</b>	De juridisch secretaresse nodigt de deelnemers uit en voorziet hen van vergaderstukken, voorafgaand aan, tijdens en na de bijeenkomst.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De deelnemers zijn goed en tijdig geïnformeerd over het doel, de plaats en de datum van de bijeenkomst en op het juiste tijdstip voorzien van de benodigde informatie, waardoor de bijeenkomst technisch volgens plan verloopt.		
<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 juridisch secretaresse past de voorgeschreven (werk)procedures voor het uitnodigen van deelnemers en het verzenden van informatie met betrekking tot bijeenkomsten toe.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Communicatieve vaardigheden</li> <li>Kennis en vaardigheid van de e-mail etiquette</li> <li>Kennis van de Nederlandse taal en een moderne vreemde taal</li> <li>Kennis van en vaardigheid in het gebruik van communicatiemiddelen</li> <li>Kennis van en vaardigheid in het gebruik van software voor timemanagement</li> <li>Kennis van procedures m.b.t. informatievoorziening</li> <li>Vaardigheid in het gebruik van de Nederlandse taal en een moderne vreemde taal</li> </ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li> </ul>	De juridisch secretaresse gebruikt tijdens mondelinge (face-to-face en telefonische) en schriftelijke contacten relevante communicatiemiddelen en traditionele kantoorbenodigdheden bij het leggen en onderhouden van in- en externe contacten ten behoeve van het reserveren van locaties en faciliteiten.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 2 Verzorgt bijeenkomsten</b>			
<b>2.5 werkproces: Nodigt deelnemers uit en voorziet hen voor, tijdens en na de bijeenkomst van informatie</b>			
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Effectief blijven presteren onder druk</li> </ul>	De juridisch secretaresse blijft productief werken en stabiele prestaties leveren in een stressvolle omgeving, zodat de werkzaamheden met betrekking tot het uitnodigen van deelnemers en het verzenden van informatie met betrekking tot bijeenkomsten toe.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Duidelijk uitleggen en toelichten</li> </ul>	De juridisch secretaresse geeft tijdens de bijeenkomst duidelijk mondeling of schriftelijk uitleg over relevante onderwerpen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Relaties bouwen en netwerken	<ul style="list-style-type: none"> <li>Relaties opbouwen op verschillende niveaus</li> <li>Relatienetwerk onderhouden en benutten</li> </ul>	De juridisch secretaresse onderhoudt op klantvriendelijke wijze het formele en informele netwerk, verstevigt de banden en/of breidt deze uit in het belang van zowel de organisatie als de relaties, zodat een zo optimaal mogelijk deelnemersveld wordt uitgenodigd voor de bijeenkomst.	<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 juridisch secretaresse stemt met de leidinggevende en/of overige betrokkenen af welke (digitale) informatie naar de deelnemers aan de bijeenkomst moet worden verzonden, zodat zij tijdig en goed geïnformeerd zijn.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 2 Verzorgt bijeenkomsten</b>			
<b>2.6 werkproces: Ontvangt bezoekers</b>			
<b>Omschrijving</b>	De juridisch secretaresse ontvangt bezoekers/relaties, informeert in voorkomende gevallen naar het doel van het bezoek en voorziet hen van informatie en verwijst of begeleidt hen naar de juiste persoon, personen of locatie.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Bezoekers/relaties zijn correct ontvangen en voldoende geïnformeerd.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Aandacht en begrip tonen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interesse tonen</li> <li>• Luisteren</li> </ul>	De juridisch secretaresse staat de bezoekers te woord in het Nederlands of een moderne vreemde taal, luistert aandachtig naar de ander(en), stelt zo nodig vragen ter verduidelijking om de bezoekers te informeren en zelf geïnformeerd te worden.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Communicatieve vaardigheden</li> <li>• Kennis van andere culturen</li> <li>• Kennis van de Nederlandse taal en een moderne vreemde taal</li> <li>• Kennis van en vaardigheid in het gebruik van software voor timemanagement</li> <li>• Kennis van procedures van ontvangen, in- en uitschrijven en verwijzen van bezoekers</li> <li>• Vaardigheid in het gebruik van de Nederlandse taal en een moderne vreemde taal</li> <li>• Vaardigheid in het omgaan met cultuurverschillen</li> </ul>
Ethisch en integer handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Integer handelen</li> </ul>	De juridisch secretaresse gaat respectvol om met relaties, houdt rekening met verschillen tussen de relaties en hun manier van communiceren en gaat discreet om met gevoelige (vertrouwelijke) zaken/informatie, zodat een goede relatie met de bezoekers ontstaat en behouden blijft.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	De juridisch secretaresse past de voorgeschreven procedures en richtlijnen voor het ontvangen en verwijzen van bezoekers op de juiste wijze toe.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 2 Verzorgt bijeenkomsten</b>			
<b>2.6 werkproces: Ontvangt bezoekers</b>			
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Effectief blijven presteren onder druk</li> </ul>	De juridisch secretaresse blijft productief werken en stabiele prestaties leveren in een stressvolle omgeving, zodat de werkzaamheden met betrekking tot het ontvangen van bezoekers tijdig en efficiënt worden uitgevoerd.	<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> </ul>	De juridisch secretaresse 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>
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Duidelijk uitleggen en toelichten</li> <li>Onderhoudend communiceren</li> </ul>	De juridisch secretaresse verstrekt bij het ontvangen van bezoekers de juiste informatie en stelt zich klantvriendelijk op, zodat de goede relatie behouden blijft.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 2 Verzorgt bijeenkomsten</b>			
<b>2.9 werkproces: Handelt eenvoudige financiële zaken af</b>			
<b>Omschrijving</b>	De juridisch secretaresse controleert declaraties, kosten voor personele inzet, deurwaarderskosten, hoogte van griffierechten, subsidies van de raad voor rechtsbijstand, nota's en aanvragen voor gefinancierde bijstand en handelt deze af of verwerkt de financiële gegevens ter voorbereiding op de boekhoudkundige verwerking.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De te verwerken financiële gegevens zijn gecontroleerd, gedocumenteerd en geaccordeerd ten behoeve van de directe afhandeling of voor boekhoudkundige verwerking.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informatie genereren uit gegevens</li> <li>• Gegevens controleren en aannames toetsen</li> </ul>	De juridisch secretaresse verzamelt financiële gegevens en controleert de gegevens op juistheid en volledigheid.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennis van financiële zaken</li> <li>• Kennis van kwaliteitseisen voor afhandeling van eenvoudige financiële zaken</li> <li>• Rekenvaardigheid</li> </ul>
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken</li> </ul>	De juridisch secretaresse zorgt voor de juiste en tijdige afhandeling van de financiële zaken, houdt de hoeveelheid en de kwaliteit van het werk in de gaten en signaleert en rapporteert afwijkingen tijdig.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>



## Detaillering proces-competentie-matrix Juridisch secretaresse

Kerntaak 3 Verzorgt de post en het archief			
3.1 werkproces: Verzorgt de inkomende post			
Omschrijving	De juridisch secretaresse ontvangt, leest, registreert, sorteert, scant en/of kopieert en distribueert fysieke en digitale poststukken en bewaakt de afhandeling van de poststukken of handelt deze zelf af.		
Gewenst resultaat	Ingekomen poststukken zijn verwerkt en op de juiste plaats bezorgd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informatie genereren uit gegevens</li> <li>• Verbanden leggen</li> </ul>	De juridisch secretaresse kies top basis van gegevens in de potstukken een of meer dossiers en een of meer bestemmingen (personen en/of afdelingen).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennis en vaardigheid van de e-mail etiquette</li> <li>• Kennis van (wettelijke) richtlijnen rondom postverwerking</li> <li>• Kennis van de juridische terminologie</li> <li>• Kennis van de materialen en middelen voor de verwerking van de (elektronische) post</li> <li>• Kennis van de Nederlandse taal en een moderne vreemde taal</li> <li>• Kennis van de voor de organisatie geldende voorgeschreven procedures</li> <li>• Kennis van en vaardigheid in het gebruik van een registratie- en distributiesysteem</li> <li>• Vaardigheid in het gebruik van de Nederlandse taal en een moderne vreemde taal</li> </ul>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	De juridisch secretaresse past de voor de organisatie geldende bedrijfsregels m.b.t. het verwerken van inkomende post op correcte wijze toe.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

### Kerntaak 3 Verzorgt de post en het archief

#### 3.1 werkproces: Verzorgt de inkomende post

Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"><li>Materialen en middelen doelmatig gebruiken</li></ul>	De juridisch secretaresse maakt tijdens de verwerking van de ingekomen post doelmatig gebruik van relevante materialen en middelen, zodat de post op een efficiënte wijze gesorteerd, gescand, gekopieerd en gedistribueerd wordt.	<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 juridisch secretaresse registreert de inkomende post op efficiënte wijze in het (digitaal) registratiesysteem, nadat ze de poststukken op correcte wijze heeft gesorteerd, gescand en/of gekopieerd en draagt zorg voor de distributie.	<ul style="list-style-type: none"><li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>

<b>Kerntaak 3 Verzorgt de post en het archief</b>			
<b>3.2 werkproces: Verzorgt de uitgaande post</b>			
<b>Omschrijving</b>	De juridisch secretaresse frankeert de uitgaande fysieke post en verzendt fysieke en digitale post.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De fysieke en digitale poststukken zijn, indien vereist, op de juiste wijze gefrankeerd en tijdig gedistribueerd.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kostenbewust handelen</li> </ul>	De juridisch secretaresse houdt bij spoedzendingen het evenwicht in het oog tussen snelheid van bezorgen van een poststuk en de kosten van verzending.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kennis van (wettelijke) richtlijnen rondom postverwerking</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 tarieven van besteldiensten en koeriers</li> <li>Registratiesysteem</li> </ul>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	De juridisch secretaresse past de voor de organisatie geldende bedrijfsregels m.b.t. het verwerken van uitgaande post op correcte wijze toe.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Materialen en middelen doelmatig gebruiken</li> </ul>	De juridisch secretaresse maakt tijdens de verwerking van de uitgaande post efficiënt gebruik van relevante materialen en middelen voor frankeren en verzenden van fysieke en digitale poststukken.	<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 juridisch secretaresse frankeert fysieke post en distribueert fysieke en digitale poststukken op de juiste wijze.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 3 Verzorgt de post en het archief</b>			
<b>3.3 werkproces: Beheert en actualiseert het archief</b>			
<b>Omschrijving</b>	De juridisch secretaresse verwerkt documenten, waarbij ze deze scant, kopieert, verzamelt, selecteert, codeert, ordent en eventueel opslaat; ze beheert archiefstukken, waarbij ze deze opzoekt, opbergt of verwijdert; ze beheert dossiers, legt deze aan, stelt deze op verzoek samen, registreert deze bij uitlenen, schoont of verwijdert deze eventueel; ze onderhoudt het dynamisch archief, waarbij ze eventueel een nieuw (deel van het) archief.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Het dynamisch archief is afgestemd op en toegankelijk voor de gebruikers, archiefstukken en dossiers zijn traceerbaar, compleet en actueel en het archief bevat geen archiefstukken en dossiers die geen informatiewaarde hebben voor de afdeling en/of het afdelingsmanagement.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informatie genereren uit gegevens</li> </ul>	De juridisch secretaresse stelt op verzoek van de leidinggevende en/of anderen de juiste dossiers samen uit het (digitale) archiefsysteem om aan de informatiebehoefte van derden te voldoen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kennis van de juridische terminologie</li> <li>Kennis van de materialen en middelen voor het beheren en optimaliseren van een (elektronisch) archief.</li> <li>Kennis van de Nederlandse taal en een moderne vreemde taal</li> <li>Kennis van de voor de organisatie geldende voorgeschreven procedures en/of wettelijke richtlijnen.</li> <li>Kennis van een (digitaal) registratie- en archiefsysteem</li> <li>Vaardigheid in het gebruik van de Nederlandse taal en een moderne vreemde taal</li> <li>Vaardigheid in het gebruiken van een (digitaal) registratie- en archiefsysteem</li> </ul>

### Kerntaak 3 Verzorgt de post en het archief

#### 3.3 werkproces: Beheert en actualiseert het archief

Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li><li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li></ul>	De juridisch secretaresse beheert en optimaliseert het registratie- en/of archiefsysteem volgens de voor de organisatie geldende regels en wettelijke richtlijnen.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"><li>• Materialen en middelen doelmatig gebruiken</li></ul>	De juridisch secretaresse maakt tijdens het verwerken van documenten efficiënt gebruik van relevante middelen v.w.b. scannen, kopiëren van documenten en het registreren van archiefstukken.	<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 juridisch secretaresse maakt efficiënt gebruik van het (digitale) registratie- en/of archiefsysteem ten behoeve van de verwerking, het beheer en het uitlenen van documenten en dossiers.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>

<b>Kerntaak 3 Verzorgt de post en het archief</b>			
<b>3.4 werkproces: Vormt en beheert dossiers</b>			
<b>Omschrijving</b>	De juridisch secretaresse neemt digitale en/of fysieke documenten met betrekking tot juridische procedures, (notariële) akten, overeenkomsten en/of advisering van cliënten op in een dossier. Ze legt eventueel een nieuw dossier aan, deelt dit in volgens voorschrift, vraagt een dossiernummer aan of kent er een toe, registreert documenten en neemt deze op in het dossier. Ze zoekt, indien nodig, in de roladministratie van de eigen organisatie of de rechtbank de zaken op voor de bewaking van procedures en termijnen (fatale data), vraagt, indien nodig, aanvullende informatie op bij cliënten of daarvoor in aanmerking komende instanties en voegt deze toe aan het dossier, actualiseert de dossiers met inachtneming van de bewaartermijnen, brancheafspraken en overheidsregels. Ze zorgt voor de toegankelijkheid, juistheid en volledigheid van de dossiers en waarborgt zo nodig geheimhouding van de dossiers. Ze bergt het dossier op in het actuele (elektronische) archief(systeem)		
<b>Gewenst resultaat</b>	De dossiers zijn actueel, toegankelijk, overzichtelijk, juist, volledig en tijdig beschikbaar. De geheimhouding is waar nodig gewaarborgd. De dossiers voldoen aan alle voorwaarden die er in het kader van bewaar- en bewijslast aan gesteld worden, voldoen aan de wet- en regelgeving en de voorschriften van de eigen organisatie en/of de branche.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>

### Kerntaak 3 Verzorgt de post en het archief

#### 3.4 werkproces: Vormt en beheert dossiers

Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li><li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li></ul>	De juridisch secretaresse past de voor de organisatie geldende procedures en wettelijke richtlijnen m.b.t. het beheren van de dossiers ten behoeve van de beschikbaarheid van informatie nauwkeurig toe.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Communicatieve vaardigheden</li><li>• Kennis en vaardigheid van de e-mail etiquette</li><li>• Kennis van de juridische terminologie</li><li>• Kennis van de Nederlandse taal en een moderne vreemde taal</li><li>• Kennis van de voor de organisatie geldende voorgeschreven procedures en/of wettelijke richtlijnen.</li><li>• Kennis van en vaardigheid in het gebruik van een (elektronisch) registratie- en archiveringssysteem.</li><li>• Kennis van en vaardigheid in het gebruik van software voor timemanagement</li><li>• Kennis van procedures bij de rechtbank m.b.t. juridische dossiers</li><li>• Kennis van procedures in de eigen organisatie m.b.t. juridische dossiers</li><li>• Kennis van regels met betrekking tot geheimhouding, bewaartermijnen, brancheafspraken en overheidsregels</li><li>• Vaardigheid in het gebruik van de Nederlandse taal en een moderne vreemde taal</li></ul>
------------------------------------	--	--	---

<b>Kerntaak 3 Verzorgt de post en het archief</b>			
<b>3.4 werkproces: Vormt en beheert dossiers</b>			
			<ul style="list-style-type: none"> <li>Vaardigheid in het toepassen van richtlijnen en procedures</li> </ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Materialen en middelen doelmatig gebruiken</li> </ul>	De juridisch secretaresse maakt efficiënt gebruik van een (digitaal) registratie- en archiveringssysteem ten behoeve van dossiervorming en dossierbeheer, zodat de dossiers traceerbaar, toegankelijk, juist en volledig zijn en de geheimhouding van de dossiers gewaarborgd is.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Effectief blijven presteren onder druk</li> </ul>	De juridisch secretaresse blijft productief werken en stabiele prestaties leveren in een stressvolle omgeving, zodat de werkzaamheden met betrekking tot dossiervorming en dossierbeheer tijdig en efficiënt worden uitgevoerd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Onderzoeken	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informatie achterhalen</li> </ul>	De juridisch secretaresse zoekt zelfstandig in de roladministratie van de eigen organisatie of de rechtbank de zaken op voor de bewaking van procedures en termijnen (fatale data), vraagt aanvullende informatie op bij cliënten of daarvoor in aanmerking komende instanties, neemt deze op in de dossiers, zodat de informatie m.b.t. de specifieke dossiers juist en volledig is en tijdig beschikbaar.	<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> <li>Proactief informeren</li> </ul>	De juridisch secretaresse stemt regelmatig en tijdig af met haar leidinggevende en/of overige betrokkenen over de werkzaamheden met betrekking tot dossiervorming en beheer en de bestemming van te verspreiden informatie.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

## 2.3 Medisch secretaresse

### Kerntaak 1 Verzorgt de correspondentie

#### Proces-competentie-matrix Medisch secretaresse

Kerntaak 1 Verzorgt de correspondentie		Competenties																									
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																											
1.1	Verzamelt informatie ter voorbereiding op het verwerken van teksten													X						X							
1.2	Formuleert en redigeert teksten en geeft deze vorm										X	X	X											X			
1.3	Maakt teksten gereed voor distributie												X							X	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 Medisch secretaresse

<b>Kerntaak 1 Verzorgt de correspondentie</b>			
<b>1.1 werkproces: Verzamelt informatie ter voorbereiding op het verwerken van teksten</b>			
<b>Omschrijving</b>	De medisch secretaresse verzamelt op basis van een instructie, een concept, eigen aantekeningen van een bijeenkomst of op eigen initiatief tijdig gegevens ter voorbereiding op het verwerken van verschillende soorten teksten, dictaten, onderzoeksverslagen, uitslagen, rapporten, mailings, faxen, (specialisten)brieven, offertes, etc. in het Nederlands of een moderne vreemde taal.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De verzamelde (medische) gegevens zijn relevant, compleet, actueel en tijdig beschikbaar.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informatie genereren uit gegevens</li> <li>• Gegevens controleren en aannames toetsen</li> </ul>	De medisch secretaresse zoekt de benodigde gegevens op efficiënte wijze op, verifieert de opdracht zo nodig, waarna ze de gegevens nauwkeurig controleert op juistheid, betrouwbaarheid, relevantie en volledigheid.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Communicatieve vaardigheden</li> <li>• Kennis van de medische terminologie</li> <li>• Kennis van de Nederlandse taal en een moderne vreemde taal</li> <li>• Kennis van informatiebronnen</li> <li>• Vaardigheid in het gebruik van de Nederlandse taal en een moderne vreemde taal</li> <li>• Vaardigheid in het gebruik van informatiebronnen (internet, naslagwerken, archief, gegevensbestanden etc.)</li> </ul>
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Activiteiten plannen</li> </ul>	De medisch secretaresse plant de werkzaamheden voor het verzamelen van informatie zorgvuldig, zodat de benodigde gegevens ten behoeve van de correspondentie tijdig beschikbaar zijn.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 1 Verzorgt de correspondentie</b>			
<b>1.2 werkproces: Formuleert en redigeert teksten en geeft deze vorm</b>			
<b>Omschrijving</b>	De medisch secretaresse werkt de verzamelde informatie tijdig uit tot een schriftelijk bericht in het Nederlands of een moderne vreemde taal, controleert het document inhoudelijk en taalkundig op juistheid en volledigheid, geeft het vorm volgens de huisstijl, stemt het af met de leidinggevende met betrekking tot aard en toonzetting en slaat het op.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Taalkundig en inhoudelijk correcte producten (brieven, memo's, e-mails, faxen, onderzoeksverslagen, operatieverslagen, uitslagen, rapporten, uitslagen, statistieken, etc.), opgemaakt conform huisstijl, afgestemd op het doel en de doelgroep en opgeslagen op de juiste informatiedrager.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Correct formuleren</li> <li>• Nauwkeurig en volledig rapporteren</li> <li>• Structuur aanbrengen</li> <li>• Communicatie op de ontvanger(s) richten</li> </ul>	De medisch secretaresse werkt de verzamelde informatie uit in brieven, operatieverslagen, onderzoeksverslagen, uitslagen, rapporten, statistieken, notities, e-mails, faxen, voorwaarden etc., zodat teksten worden geformuleerd die qua inhoud en taalgebruik, aard en toonzetting zijn afgestemd op het doel en de doelgroep.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennis en vaardigheid van de e-mail etiquette</li> <li>• Kennis van de medische terminologie</li> <li>• Kennis van de Nederlandse taal en een moderne vreemde taal</li> <li>• Kennis van de werking van het menselijk lichaam (anatomie, fysiologie en pathologie)</li> <li>• Kennis van en vaardigheid in het gebruik van communicatiemiddelen</li> <li>• Kennis van en vaardigheid in het gebruik van software voor timemanagement</li> <li>• Toetsenbordvaardigheid</li> <li>• Vaardigheid in het gebruik van de Nederlandse taal en een moderne vreemde taal</li> <li>• Vaardigheid in het gebruik van een dictafoon</li> </ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li> </ul>	De medisch secretaresse maakt effectief gebruik van materialen, (communicatie)middelen en traditionele kantoorbenodigdheden.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 1 Verzorgt de correspondentie</b>			
<b>1.2 werkproces: Formuleert en redigeert teksten en geeft deze vorm</b>			
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Effectief blijven presteren onder druk</li> </ul>	De medisch secretaresse blijft productief werken en stabiele prestaties leveren in een stressvolle omgeving, zodat de werkzaamheden met betrekking tot het formuleren, redigeren en vormgeven van teksten tijdig en efficiënt wordt uitgevoerd.	<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 medisch secretaresse toont toetsenbordvaardigheid bij het verwerken van (medische) correspondentie, 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>

<b>Kerntaak 1 Verzorgt de correspondentie</b>			
<b>1.3 werkproces: Maakt teksten gereed voor distributie</b>			
<b>Omschrijving</b>	De medisch secretaresse registreert de documenten en slaat het operatieverslag, het onderzoeksverslag, het rapport, de statistieken, de brief, het memo, het verslag, de fax, de e-mail, faxen, etc. op, draagt zorg voor het (laten) ondertekenen van het product, ze voegt vervolgens zo nodig de benodigde informatie en bijlage(n) toe aan het document, voegt het document toe aan het juiste (elektronische) medische dossier en maakt het product gereed voor distributie.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Het medische document is compleet, voorzien van de juiste informatie en bijlage(n), en is voor verzending gereed gemaakt.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kostenbewust handelen</li> </ul>	De medisch secretaresse bepaalt bij het gereedmaken van documenten voor distributie welk distributiekanaal of -middel het meest geschikt is met het oog op de effectiviteit en de kosten (vertrouwelijke documenten en spoedeisende zendingen).	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kennis en vaardigheid van de e-mail etiquette</li> <li>Kennis hebben van de tarieven voor en verzendwijzen van poststukken</li> <li>Kennis van de wettelijke regels m.b.t. het vastleggen van gegevens en de bewaartermijnen van medische documenten.</li> <li>Kennis van procedures m.b.t. archiveren</li> <li>Materialen t.b.v. de distributie van poststukken</li> <li>Vaardigheid in het toepassen van de procedures m.b.t. procedures</li> </ul>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	De medisch secretaresse slaat het document op in de juiste directory onder de juiste naam (kent een code of referentienummer toe) en drukt het af op het juiste papier conform de voorgeschreven procedures en richtlijnen.	<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>Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken</li> <li>Kwaliteitsniveaus halen</li> </ul>	De medisch secretaresse draagt zorg voor het (laten) ondertekenen van het (medisch) document, zorgt dat alle benodigde informatie, bijlagen etc. worden toegevoegd, zodat de kwaliteit van de zending voldoet aan de gestelde eisen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 1 Verzorgt de correspondentie</b>			
<b>1.3 werkproces: Maakt teksten gereed voor distributie</b>			
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Geschikte materialen en middelen kiezen</li> </ul>	De medisch secretaresse maakt bij het kopiëren, afdrukken en het in een envelop stoppen van de documenten de juiste keuze uit de beschikbare materialen en houdt rekening met de beschikbare voorraad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Effectief blijven presteren onder druk</li> </ul>	De medisch secretaresse blijft productief werken en stabiele prestaties leveren in een stressvolle omgeving, zodat de werkzaamheden met betrekking tot het teksten gereed maken voor distributie tijdig en efficiënte wordt uitgevoerd	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

## Kerntaak 2 Verzorgt bijeenkomsten

### Proces-competentie-matrix Medisch secretaresse

Kerntaak 2 Verzorgt bijeenkomsten		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
Werkprocessen																											
2.1	Stelt een planning, draaiboek of checklist op of past deze aan				X					X			X					X			X						
2.2	Werkt voorstellen uit op basis van offertes																										
2.3	Selecteert, reserveert en controleert locaties en faciliteiten						X	X				X	X						X	X			X				X
2.4	Reserveert vergaderlocaties en faciliteiten																										
2.5	Nodigt deelnemers uit en voorziet hen voor, tijdens en na de bijeenkomst van informatie				X		X		X												X						
2.6	Ontvangt bezoekers				X	X			X										X		X		X				
2.7	Ontvangt patiënten op het spreekuur				X	X		X	X										X		X		X				

Kerntaak 2 Verzorgt bijeenkomsten		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	Kwaliteit leveren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Omggaan met verandering en aanpassen	Omgaan met tegenlag omgaan	Met druk en tegenslag tonen	Gedrevenheid en ambitie	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																											
2.8	Stelt een voor- en nacalculatie op										X			X							X						X
2.9	Handelt eenvoudige financiële zaken af													X						X							
2.10	Verwerkt de uren van de projectmedewerkers in de projectadministratie																										

### 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 Medisch secretaresse

Kerntaak 2 Verzorgt bijeenkomsten			
2.1 werkproces: Stelt een planning, draaiboek of checklist op of past deze aan			
<b>Omschrijving</b>	De medisch secretaresse stelt in overleg met de leidinggevende een planning, een draaiboek of een checklist op of past deze in voorkomende gevallen aan voor het organiseren van kleinschalige bijeenkomsten (vergaderingen, besprekingen, jubilea, open dagen, trainingen).		
<b>Gewenst resultaat</b>	Een planning, draaiboek of checklist, die/dat is opgesteld in overleg met de leidinggevende volgens de geldende procedures, aan de hand waarvan de organisatie van een bijeenkomst gefaseerd wordt uitgevoerd, waarin is opgenomen welke activiteiten op welke tijdstippen door wie worden uitgevoerd en wie waarvoor verantwoordelijkheid draagt.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informatie genereren uit gegevens</li> <li>• Gegevens controleren en aannames toetsen</li> </ul>	De medisch secretaresse zoekt de benodigde gegevens op efficiënte wijze op, verifieert de opdracht zo nodig, waarna ze de gegevens nauwkeurig controleert op juistheid, betrouwbaarheid, relevantie en volledigheid.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Communicatieve vaardigheden</li> <li>• Kennis en vaardigheid in het gebruik van de Nederlandse taal</li> <li>• Kennis van en vaardigheid in het gebruik van een instrument voor timemanagement</li> <li>• Kennis van informatiebronnen</li> <li>• Kennis van methoden en instrumenten voor de planning en organisatie van bijeenkomsten</li> <li>• Kennis van procedures</li> <li>• Vaardigheid in het gebruik van informatiebronnen (internet, naslagwerken, archief, gegevensbestanden etc.)</li> </ul>
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Correct formuleren</li> <li>• Vlot en bondig formuleren</li> </ul>	De medisch secretaresse hanteert de regels voor spelling en grammatica correct, gebruikt de juiste woorden en uitdrukkingen en maakt een duidelijk onderscheid in hoofd- en bijzaken bij het opstellen van een planning, draaiboek of checklist.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 2 Verzorgt bijeenkomsten</b>			
<b>2.1 werkproces: Stelt een planning, draaiboek of checklist op of past deze aan</b>			
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	De medisch secretaresse past de voorgeschreven (werk)procedures voor planning en organisatie van bijeenkomsten toe.	<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>Activiteiten plannen</li> <li>Tijd indelen</li> </ul>	De medisch secretaresse brengt activiteiten ten behoeve van de bijeenkomst in kaart, stelt er een tijdsplanning voor op, bewaakt de activiteiten die door de daarvoor verantwoordelijke personen worden geregeld, regelt activiteiten, waarbij ze prioriteiten aangeeft en ervoor zorgt dat de verschillende activiteiten goed op elkaar zijn afgestemd, terwijl ze rekening houdt met zich eventueel wijzigende omstandigheden.	<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 medisch secretaresse stemt tijdig af met haar leidinggevende over de te organiseren bijeenkomst.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 2 Verzorgt bijeenkomsten</b>			
<b>2.3 werkproces: Selecteert, reserveert en controleert locaties en faciliteiten</b>			
<b>Omschrijving</b>	De medisch secretaresse vraagt met behulp van haar netwerk mondeling of schriftelijk intern en/of extern offertes op van verschillende vergaderlocaties met de gewenste faciliteiten, maakt een voorselectie aan de hand van criteria in het draaiboek of op de checklist, overlegt met de leidinggevende over de meest geschikte locatie en faciliteiten en reserveert deze, gevolgd door een laatste controle van locatie en faciliteiten op de dag, waarop de bijeenkomst plaatsvindt. In voorkomende gevallen regelt ze reizen en reserveert ze hotelaccommodaties.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De meest geschikte locatie met de gewenste faciliteiten en de meest geschikte reis- en verblijfsmogelijkheden volgens de procedures in het draaiboek of op de checklist is gereserveerd, waarbij onder andere rekening is gehouden met budget, aard en het doel van de bijeenkomst, de datum en het tijdstip, het aantal genodigden en de bereikbaarheid van de locatie.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>

## Kerntaak 2 Verzorgt bijeenkomsten

### 2.3 werkproces: Selecteert, reserveert en controleert locaties en faciliteiten

Analyseren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Informatie genereren uit gegevens</li></ul>	De medisch secretaresse analyseert de gegevens uit de offertes die ze heeft ontvangen en zoekt uit welke informatie het meest geschikt is voor de doeleinden van de organisatie.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Communicatieve vaardigheden</li><li>• Kennis van (de regionale) locaties en faciliteiten</li><li>• Kennis van de kwaliteitseisen van de organisatie</li><li>• Kennis van de Nederlandse taal en een moderne vreemde taal</li><li>• Kennis van en vaardigheid in het gebruik van communicatiemiddelen</li><li>• Kennis van en vaardigheid in het gebruik van een (elektronische) agenda</li><li>• Kennis van en vaardigheid in het gebruik van software voor timemanagement</li><li>• Kennis van en vaardigheid in het toepassen van gespreks- en onderhandelingstechniek en</li><li>• Kennis van financiële zaken en prijzen op de markt m.b.t. vergaderlocaties, faciliteiten, reis- en verblijfskosten etc.</li><li>• Kennis van procedures m.b.t. reserveren van locaties en faciliteiten</li><li>• Vaardigheid in het gebruik van de</li></ul>
------------	---	--	--

<b>Kerntaak 2 Verzorgt bijeenkomsten</b>			
<b>2.3 werkproces: Selecteert, reserveert en controleert locaties en faciliteiten</b>			
			Nederlandse taal en een moderne vreemde taal
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kostenbewust handelen</li> </ul>	De medisch secretaresse bekijkt de mogelijkheden om kosten te reduceren en voert waar mogelijk maatregelen uit, waarbij ze een evenwicht tussen prijs en kwaliteit in het oog houdt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	De medisch secretaresse past de voorgeschreven (werk)procedures toe voor het selecteren en reserveren van locaties en faciliteiten 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>Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken</li> </ul>	De medisch secretaresse controleert de locatie en de faciliteiten op de dag, waarop de bijeenkomst plaatsvindt, aan de hand van de gestelde eisen, lost eventueel problemen snel en efficiënt op of zorgt ervoor dat deze snel en efficiënt worden opgelost.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li> </ul>	De medisch secretaresse gebruikt tijdens mondelinge (face-to-face en telefonische) en schriftelijke contacten relevante communicatiemiddelen en traditionele kantoorbenodigdheden v.w.b. het agendabeheer en het leggen en onderhouden van in- en externe contacten ten behoeve van het selecteren en reserveren van reis- en verblijfsmogelijkheden, vergaderlocaties en faciliteiten.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Effectief blijven presteren onder druk</li> </ul>	De medisch secretaresse blijft productief werken en stabiele prestaties leveren in een stressvolle omgeving, zodat de werkzaamheden met betrekking tot het selecteren en reserveren van locaties en faciliteiten tijdig en efficiënt worden uitgevoerd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"> <li>Onderhandelen</li> </ul>	De medisch secretaresse behartigt de belangen van de organisatie zorgvuldig en houdt het budget nauwgezet in het oog bij het selecteren en reserveren van locaties en faciliteiten, zodat de meest geschikte locatie en faciliteiten worden gereserveerd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Relaties bouwen en netwerken	<ul style="list-style-type: none"> <li>Relatienetwerk onderhouden en benutten</li> </ul>	De medisch secretaresse onderhoudt op klantvriendelijke wijze het formele en informele netwerk, verstevigt de banden en/of breidt deze uit door het mondeling en schriftelijk leggen en onderhouden van contacten met relaties ten behoeve van het reserveren van vergaderlocaties en faciliteiten.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 2 Verzorgt bijeenkomsten</b>			
<b>2.5 werkproces: Nodigt deelnemers uit en voorziet hen voor, tijdens en na de bijeenkomst van informatie</b>			
<b>Omschrijving</b>	De medisch secretaresse nodigt de deelnemers uit en voorziet hen van vergaderstukken, voorafgaand aan, tijdens en na de bijeenkomst.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De deelnemers zijn goed en tijdig geïnformeerd over het doel, de plaats en de datum van de bijeenkomst en op het juiste tijdstip voorzien van de benodigde informatie, waardoor de bijeenkomst technisch volgens plan verloopt.		
<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 medisch secretaresse past de voorgeschreven (werk)procedures toe voor het uitnodigen van deelnemers en het verzenden van informatie met betrekking tot bijeenkomsten.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Communicatieve vaardigheden</li> <li>Kennis en vaardigheid van de e-mail etiquette</li> <li>Kennis van de Nederlandse taal en een moderne vreemde taal</li> <li>Kennis van procedures m.b.t. informatievoorziening</li> <li>Vaardigheid in het gebruik van de Nederlandse taal en een moderne vreemde taal</li> </ul>
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Duidelijk uitleggen en toelichten</li> </ul>	De medisch secretaresse geeft tijdens de bijeenkomst duidelijk mondeling en schriftelijk uitleg over relevante onderwerpen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Relaties bouwen en netwerken	<ul style="list-style-type: none"> <li>Relaties opbouwen op verschillende niveaus</li> <li>Relatienetwerk onderhouden en benutten</li> </ul>	De medisch secretaresse onderhoudt op klantvriendelijke wijze het formele en informele netwerk, verstevigt de banden en/of breidt deze uit in het belang van zowel de organisatie als de relaties, zodat een zo optimaal mogelijk deelnemersveld wordt uitgenodigd voor de bijeenkomst.	<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 medisch secretaresse overlegt met de leidinggevende en/of overige betrokkenen over welke (digitale) informatie naar de deelnemers aan de bijeenkomst (sprekers en andere genodigden) moet worden verzonden, zodat zij tijdig en goed geïnformeerd zijn.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 2 Verzorgt bijeenkomsten</b>			
<b>2.6 werkproces: Ontvangt bezoekers</b>			
<b>Omschrijving</b>	De medisch secretaresse ontvangt bezoekers/relaties, informeert in voorkomende gevallen naar het doel van het bezoek voorziet hen van informatie en verwijst of begeleidt hen naar de juiste persoon, personen of locatie.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Bezoekers/relaties zijn correct ontvangen en naar tevredenheid geïnformeerd.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Aandacht en begrip tonen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interesse tonen</li> <li>• Luisteren</li> </ul>	De medisch secretaresse staat de bezoekers te woord in het Nederlands of een moderne vreemde taal, toont aandacht en interesse voor opvattingen van anderen, luistert aandachtig als een ander zijn voorstellen naar voren brengt, geeft een ander de kans te vertellen wat hij wil vertellen en stelt zo nodig op een gepast moment vragen ter verduidelijking.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Communicatieve vaardigheden</li> <li>• Kennis van andere culturen</li> <li>• Kennis van de Nederlandse taal en een moderne vreemde taal</li> <li>• Kennis van en vaardigheid in het gebruik van software voor timemanagement</li> <li>• Kennis van procedures van ontvangen, in- en uitschrijven en verwijzen van bezoekers</li> <li>• Kennis van software voor presentaties</li> <li>• Vaardigheid in het gebruik van de Nederlandse taal en een moderne vreemde taal</li> <li>• Vaardigheid in het omgaan met cultuurverschillen</li> </ul>
Ethisch en integer handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Integer handelen</li> </ul>	De medisch secretaresse gaat respectvol om met relaties, houdt rekening met verschillen tussen de relaties en hun manier van communiceren en gaat discreet om met gevoelige (vertrouwelijke) zaken/informatie.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	De medisch secretaresse past de voorgeschreven procedures en richtlijnen voor het ontvangen en verwijzen van bezoekers toe.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 2 Verzorgt bijeenkomsten</b>			
<b>2.6 werkproces: Ontvangt bezoekers</b>			
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Effectief blijven presteren onder druk</li> </ul>	De medisch secretaresse blijft productief werken en stabiele prestaties leveren in een stressvolle omgeving, zodat de werkzaamheden met betrekking tot het ontvangen van bezoekers tijdig en efficiënt worden uitgevoerd.	<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> </ul>	De medisch secretaresse 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>
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Duidelijk uitleggen en toelichten</li> <li>Onderhoudend communiceren</li> </ul>	De medisch secretaresse communiceert op een onderhoudende manier met bezoekers en legt zaken met betrekking tot het bezoek of de bijeenkomst op duidelijke wijze mondeling uit, zodat zij goed geïnformeerd zijn.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 2 Verzorgt bijeenkomsten</b>			
<b>2.7 werkproces: Ontvangt patiënten op het spreekuur</b>			
<b>Omschrijving</b>	De medisch secretaresse maakt (telefonisch) afspraken met patiënten voor het spreekuur, houdt het patiëntenboek bij en zoekt voor het spreekuur begint de betreffende dossiers en foto's op, beoordeelt of nog aanvullende (vertrouwelijke) informatie en/of uitslagen elders verkregen moeten worden en voegt deze gegevens in voorkomende gevallen toe aan het patiëntendossier, ontvangt patiënten, neemt de documenten in ontvangst zoals een verwijzing, brief, verzekeringsbewijs, pasje, etc. in verband met financieel administratieve afhandeling van zaken, voorziet hen van (medische) informatie en verwijst of begeleidt hen naar de juiste arts of afdeling in het ziekenhuis.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Er zijn telefonische afspraken gemaakt met patiënten, het patiëntenboek is volledig en actueel, de patiëntendossiers zijn compleet, de patiënten zijn correct ontvangen en artsen zijn in het bezit van het betreffende patiëntendossier.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Aandacht en begrip tonen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interesse tonen</li> <li>• Luisteren</li> </ul>	De medisch secretaresse staat de patiënten te woord, toont aandacht en interesse voor de opvattingen van anderen, luistert aandachtig als de patiënt zijn voorstellen naar voren brengt, geeft de patiënt de kans te vertellen wat hij wil vertellen en stelt zo nodig op een gepast moment vragen ter verduidelijking.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Communicatieve vaardigheden</li> <li>• Kennis van andere culturen</li> <li>• Kennis van de (wettelijke) richtlijnen en procedures</li> <li>• Kennis van de medische terminologie</li> <li>• Kennis van de Nederlandse taal en een moderne vreemde taal</li> <li>• Kennis van de organisatie van de gezondheidszorg</li> <li>• Kennis van en vaardigheid in het gebruik van software voor timemanagement</li> <li>• Kennis van en vaardigheid in het toepassen van gesprekstechnieken</li> <li>• Vaardigheid in het gebruik van de Nederlandse taal en een moderne vreemde taal</li> <li>• Vaardigheid in het omgaan met cultuurverschillen</li> </ul>

<b>Kerntaak 2 Verzorgt bijeenkomsten</b>			
<b>2.7 werkproces: Ontvangt patiënten op het spreekuur</b>			
Ethisch en integer handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Integer handelen</li> </ul>	De medisch secretaresse gaat respectvol om met patiënten, houdt rekening met verschillen tussen de patiënten en hun manier van communiceren en gaat discreet om met gevoelige (vertrouwelijke) (persoonlijke) informatie.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	De medisch secretaresse past de voorgeschreven procedures en richtlijnen voor het ontvangen van patiënten op het spreekuur toe.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Effectief blijven presteren onder druk</li> </ul>	De medisch secretaresse blijft productief werken en stabiele prestaties leveren in een stressvolle omgeving, zodat de werkzaamheden met betrekking tot het ontvangen van bezoekers tijdig en efficiënt worden uitgevoerd.	<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> </ul>	De medisch secretaresse is erop gericht zoveel mogelijk aan de verwachtingen van de patiënt te voldoen en inventariseert actief de wensen en behoeften van de patiënt, zodat een goede relatie met de bezoekers ontstaat en behouden blijft.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gesprekken richting geven</li> <li>Overeenstemming nastreven</li> </ul>	De medisch secretaresse maakt zorgvuldig (telefonisch) afspraken en vervolgspraken met patiënten ten behoeve van het spreekuur van een of meer artsen of een bezoek aan een afdeling in het ziekenhuis (laboratorium, röntgenafdeling etc.) en houdt de afspraken nauwgezet bij in het patiëntenboek.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Duidelijk uitleggen en toelichten</li> <li>Onderhoudend communiceren</li> </ul>	De medisch secretaresse communiceert op een onderhoudende manier met de patiënten en legt zaken met betrekking tot het spreekuur op duidelijke wijze mondeling uit.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 2 Verzorgt bijeenkomsten</b>			
<b>2.8 werkproces: Stelt een voor- en nacalculatie op</b>			
<b>Omschrijving</b>	De medisch secretaresse stelt voorafgaand aan de bijeenkomst, aan de hand van de financiële gegevens (offertes, prijsopgaven, verwachte reis- en verblijfkosten, verwachte kosten voor personeel, producten en diensten enz.) in overleg met de leidinggevende een begroting op, stelt na afloop van de bijeenkomst en de afhandeling van de financiële zaken (facturen, declaraties enz.) in overleg met de leidinggevende een overzicht op van de werkelijk gemaakte kosten en vergelijkt de begroting met de werkelijk gemaakte kosten, waarna ze een mogelijke verklaring geeft over overschrijdingen en overschotten en deze ter controle voorlegt aan de leidinggevende.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Een overzicht dat de begroting, de werkelijk gemaakte kosten en een mogelijke verklaring voor overschrijdingen en overschotten bevat.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informatie genereren uit gegevens</li> <li>• Gegevens controleren en aannames toetsen</li> </ul>	De medisch secretaresse verzamelt financiële gegevens met betrekking tot de bijeenkomst voor het bepalen van de kosten van een bijeenkomst, controleert de gegevens op juistheid en volledigheid en vult gegevens aan als geconstateerd wordt dat bepaalde gegevens ontbreken, zodat de leidinggevende kloppende informatie ontvangt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennis van financiële zaken</li> <li>• Kennis van procedures m.b.t. voor- en nacalculatie</li> <li>• Rekenvaardigheid</li> </ul>
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Financieel bewustzijn tonen</li> <li>• Kostenbewust handelen</li> </ul>	De medisch secretaresse kent het budget die van invloed is op de financiële consequentie van de uitvoering van de bijeenkomst, bekijkt de mogelijkheden om kosten te reduceren en voert waar mogelijk maatregelen uit, waarbij ze een evenwicht tussen prijs en kwaliteit in het oog houdt door steeds een afweging te maken tussen de kosten en de baten.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nauwkeurig en volledig rapporteren</li> <li>• Structuur aanbrengen</li> </ul>	De medisch secretaresse werkt de verzamelde financiële gegevens, prijsopgaven, reis- en verblijfkosten, personeel, producten, diensten etc. uit in een nauwkeurig en volledig overzicht, op een logisch gestructureerde wijze, met het oog op het door anderen makkelijk te volgen opbouw.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	De medisch secretaresse past de voorgeschreven procedures en richtlijnen van de organisatie met betrekking tot voor- en nacalculatie toe.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 2 Verzorgt bijeenkomsten</b>			
<b>2.9 werkproces: Handelt eenvoudige financiële zaken af</b>			
<b>Omschrijving</b>	De medisch secretaresse stelt declaraties, nota's en rekeningen naar patiënten op, controleert deze en verwerkt de financiële gegevens in een geautomatiseerd boekhoudkundig systeem.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De te verwerken financiële gegevens zijn gecontroleerd, gedocumenteerd en geaccordeerd ten behoeve van de directe afhandeling of voor boekhoudkundige verwerking.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informatie genereren uit gegevens</li> <li>• Gegevens controleren en aannames toetsen</li> </ul>	De medisch secretaresse verzamelt financiële gegevens en controleert deze op juistheid en volledigheid.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennis van de financiering van de gezondheidszorg</li> <li>• Kennis van de kwaliteitseisen van de organisatie</li> <li>• Kennis van financiële zaken</li> <li>• Rekenvaardigheid</li> </ul>
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken</li> </ul>	De medisch secretaresse zorgt voor een juiste en tijdige afhandeling van de financiële zaken, houdt de hoeveelheid en de kwaliteit van het werk in de gaten en signaleert en rapporteert afwijkingen tijdig.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>



## Detaillering proces-competentie-matrix Medisch secretaresse

Kerntaak 3 Verzorgt de post en het archief			
3.1 werkproces: Verzorgt de inkomende post			
Omschrijving	De medisch secretaresse ontvangt, leest, registreert, sorteert, scant en/of kopieert en distribueert fysieke en digitale poststukken en bewaakt de afhandeling van de poststukken of handelt deze zelf af.		
Gewenst resultaat	Ingekomen poststukken zijn verwerkt en op de juiste plaats bezorgd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informatie genereren uit gegevens</li> <li>• Verbanden leggen</li> </ul>	De medisch secretaresse kiest op basis van gegevens in de poststukken een of meer dossiers en een of meer bestemmingen (personen en/of afdelingen).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennis en vaardigheid van de e-mail etiquette</li> <li>• Kennis van (wettelijke) richtlijnen rondom postverwerking</li> <li>• Kennis van de materialen en middelen voor de verwerking van de (elektronische) post</li> <li>• Kennis van de Nederlandse taal en een moderne vreemde taal</li> <li>• Kennis van de voor de organisatie geldende voorgeschreven procedures</li> <li>• Registratiesysteem</li> <li>• Vaardigheid in het gebruik van de Nederlandse taal en een moderne vreemde taal</li> </ul>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	De medisch secretaresse past de voor de organisatie geldende bedrijfsregels m.b.t. het verwerken van inkomende post op correcte wijze toe.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Materialen en middelen doelmatig gebruiken</li> </ul>	De medisch secretaresse maakt tijdens de verwerking van de ingekomen post doelmatig gebruik van relevante (communicatie)middelen, zodat de post op een efficiënte wijze gesorteerd, gescand, gekopieerd en gedistribueerd wordt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

### Kerntaak 3 Verzorgt de post en het archief

#### 3.1 werkproces: Verzorgt de inkomende post

Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"><li>Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden</li></ul>	De medisch secretaresse registreert de inkomende post op correcte en efficiënte wijze in het (digitaal) registratiesysteem, nadat ze de poststukken op correcte wijze heeft gesorteerd, gescand en/of gekopieerd, zodat de ingekomen (digitale) post na verwerking kan worden bezorgd bij de juiste personen.	<ul style="list-style-type: none"><li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
----------------------------	--	---	--

<b>Kerntaak 3 Verzorgt de post en het archief</b>			
<b>3.2 werkproces: Verzorgt de uitgaande post</b>			
<b>Omschrijving</b>	De medisch secretaresse frankeert de uitgaande fysieke post en verzendt fysieke en digitale post.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De poststukken zijn, indien vereist, op de juiste wijze gefrankeerd en tijdig gedistribueerd.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kostenbewust handelen</li> </ul>	De medisch secretaresse houdt bij spoedzendingen het evenwicht in het oog tussen snelheid van bezorgen van een poststuk en de kosten van verzending.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kennis van (wettelijke) richtlijnen rondom postverwerking</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 tarieven van besteldiensten en koeriers</li> <li>Registratiesysteem</li> </ul>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	De medisch secretaresse past de voor de organisatie geldende bedrijfsregels m.b.t. het verwerken van uitgaande post op correcte wijze toe.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Materialen en middelen doelmatig gebruiken</li> </ul>	De medisch secretaresse maakt tijdens de verwerking van de uitgaande post efficiënt gebruik van relevante materialen en middelen voor frankeren en verzenden van fysieke en digitale poststukken.	<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 medisch secretaresse frankeert de fysieke post en distribueert fysieke en digitale poststukken op de juiste.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 3 Verzorgt de post en het archief</b>			
<b>3.3 werkproces: Beheert en actualiseert het archief</b>			
<b>Omschrijving</b>	De medisch secretaresse verwerkt documenten, waarbij ze deze scant, kopieert, verzamelt, selecteert, codeert, ordent en eventueel opslaat; ze beheert archiefstukken, waarbij ze deze opzoekt, opbergt of verwijdert; ze beheert dossiers, legt deze aan, stelt deze op verzoek samen, registreert deze bij uitlenen, schoont of verwijdert deze eventueel; ze onderhoudt het dynamisch archief, waarbij ze eventueel een nieuw (deel van het) archief opzet.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Het dynamisch archief is afgestemd op en toegankelijk voor de gebruikers, archiefstukken en dossiers zijn traceerbaar, compleet en actueel en het archief bevat geen archiefstukken en dossiers die geen informatiewaarde hebben het ziekenhuis, de maatschap of de specialist.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informatie genereren uit gegevens</li> </ul>	De medisch secretaresse stelt op verzoek van de leidinggevende en/of anderen de juiste dossiers samen uit het (digitale) archiefsysteem om aan de informatiebehoefte van derden te voldoen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kennis van de materialen en middelen voor het beheren en optimaliseren van een (elektronisch) archief.</li> <li>Kennis van de Nederlandse taal en een moderne vreemde taal</li> <li>Kennis van de voor de organisatie geldende voorgeschreven procedures en/of wettelijke richtlijnen.</li> <li>Kennis van een (digitaal) registratie- en archiefsysteem</li> <li>Vaardigheid in het gebruik van de Nederlandse taal en een moderne vreemde taal</li> <li>Vaardigheid in het gebruiken van een (digitaal) registratie- en archiefsysteem</li> </ul>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	De medisch secretaresse beheert en optimaliseert het registratie- en/of archiefsysteem op efficiënte wijze volgens de voor de organisatie geldende regels en wettelijke richtlijnen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

**Kerntaak 3 Verzorgt de post en het archief****3.3 werkproces: Beheert en actualiseert het archief**

Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"><li>Materialen en middelen doelmatig gebruiken</li></ul>	De medisch secretaresse maakt tijdens het verwerken van documenten efficiënt gebruik van relevante middelen v.w.b. scannen, kopiëren van documenten en het registreren van archiefstukken.	<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 medisch secretaresse maakt efficiënt gebruik van het (digitale) registratie- en/of archiefsysteem ten behoeve van de verwerking, het beheer en het uitlenen van documenten en dossiers.	<ul style="list-style-type: none"><li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>

## 2.4 Directiesecretaresse

### Kerntaak 1 Verzorgt de correspondentie

#### Proces-competentie-matrix Directiesecretaresse

Kerntaak 1 Verzorgt de correspondentie		Competenties																									
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																											
1.1	Verzamelt informatie ter voorbereiding op het verwerken van teksten		x			x								x	x				x								
1.2	Formuleert en redigeert teksten en geeft deze vorm		x			x					x	x	x											x			
1.3	Maakt teksten gereed voor distributie		x			x							x							x	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 Directiesecretaresse

<b>Kerntaak 1 Verzorgt de correspondentie</b>			
<b>1.1 werkproces: Verzamelt informatie ter voorbereiding op het verwerken van teksten</b>			
<b>Omschrijving</b>	De directiesecretaresse verzamelt op eigen initiatief of naar aanleiding van een opdracht van het management tijdig gegevens ter voorbereiding op het verwerken van verschillende soorten teksten, zoals mailings, brieven offertes, verslagen etc. in het Nederlands of een moderne vreemde taal. In voorkomende gevallen delegeert ze in overleg (een deel van) de taken met betrekking tot het verzamelen van informatie aan een secretariaeel medewerker en geeft aanwijzingen of instructies voor de uitvoering.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De verzamelende gegevens zijn relevant, compleet, actueel en volledig en tijdig beschikbaar.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Taken delegeren</li> <li>• Instructies en aanwijzingen geven</li> </ul>	De directiesecretaresse wijst taken toe aan een of meer secretariaeel medewerkers, houdt hierbij zorgvuldig rekening met de competenties van de betreffende medewerker en diens werkbelasting en geeft op duidelijk wijze aanwijzingen of instructies voor het uitvoeren van taken.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Communicatieve vaardigheden</li> <li>• Instructies geven</li> <li>• Kennis van de Nederlandse taal en twee moderne vreemde talen</li> <li>• Kennis van informatiebronnen</li> <li>• Vaardigheid in het gebruik van de Nederlandse taal en twee moderne vreemde talen</li> <li>• Vaardigheid in het gebruik van informatiebronnen (internet, naslagwerken, archief, gegevensbestanden etc.)</li> </ul>
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informatie genereren uit gegevens</li> <li>• Gegevens controleren en aannames toetsen</li> <li>• Informatie uiteenrafelen</li> </ul>	De directiesecretaresse zoekt op eigen initiatief of naar aanleiding van een opdracht van de directie nauwkeurig de benodigde gegevens op b.v. NAW-gegevens, dossiergegevens etc., waarna ze de gegevens nauwkeurig controleert op juistheid, betrouwbaarheid, relevantie en volledigheid.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Onderzoeken	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informatie achterhalen</li> </ul>	De directiesecretaresse raadpleegt zorgvuldig (mondeling en schriftelijk) verschillende (digitale en niet-digitale) bronnen om voldoende relevante informatie te verzamelen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

**Kerntaak 1 Verzorgt de correspondentie****1.1 werkproces: Verzamelt informatie ter voorbereiding op het verwerken van teksten**

Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Activiteiten plannen</li></ul>	De directiesecretaresse plant de werkzaamheden (voor haarzelf en/of de secretariael medewerkers) voor het verzamelen van informatie zorgvuldig, zodat de benodigde gegevens ten behoeve van de correspondentie tijdig beschikbaar zijn.	<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 directiesecretaresse overlegt indien nodig tijdig met de directie over de uitvoering van haar taken en met een of meer secretariael medewerkers over de gedelegeerde taken.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>

<b>Kerntaak 1 Verzorgt de correspondentie</b>			
<b>1.2 werkproces: Formuleert en redigeert teksten en geeft deze vorm</b>			
<b>Omschrijving</b>	De directiesecretaresse werkt de verzamelde informatie tijdig uit tot een schriftelijk bericht in het Nederlands of een moderne vreemde taal, controleert het document inhoudelijk en taalkundig op juistheid en volledigheid, geeft het vorm volgens de huisstijl, stemt het eventueel af met de directie met betrekking tot aard en toonzetting van het document en slaat het op. Ze maakt effectief gebruik van materialen en middelen. Afhankelijk van de hoeveelheid aan werkzaamheden delegeert ze in overleg (een deel van) de taken met betrekking tot het formuleren, redigeren en vormgeven aan een secretariael medewerker en geeft aanwijzingen of instructies voor de uitvoering.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Taalkundig en inhoudelijk correcte producten (brieven, memo's, faxen, e-mails, verslagen etc.), opgemaakt conform huisstijl, opgeslagen in de juiste directory en afgestemd op het doel en de doelgroep.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Taken delegeren</li> <li>• Instructies en aanwijzingen geven</li> </ul>	De directiesecretaresse wijst taken toe aan een of meer secretariael medewerkers, houdt hierbij zorgvuldig rekening met de competenties van de betreffende medewerker en diens werkbelasting en geeft op duidelijk wijze aanwijzingen of instructies voor het uitvoeren van taken..	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Communicatieve vaardigheden</li> <li>• Instructies geven</li> <li>• Kennis en vaardigheid van de e-mail etiquette</li> <li>• Kennis van de Nederlandse taal en twee moderne vreemde talen</li> <li>• Kennis van en vaardigheid in het gebruik van communicatiemiddelen</li> <li>• Kennis van en vaardigheid in het gebruik van software voor timentmanagement</li> <li>• Toetsenbordvaardigheid</li> <li>• Vaardigheid in het gebruik van de Nederlandse taal en twee moderne vreemde talen</li> <li>• Vaardigheid in het gebruik van een dictafoon</li> </ul>

<b>Kerntaak 1 Verzorgt de correspondentie</b>			
<b>1.2 werkproces: Formuleert en redigeert teksten en geeft deze vorm</b>			
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Correct formuleren</li> <li>• Nauwkeurig en volledig rapporteren</li> <li>• Structuur aanbrengen</li> <li>• Vlot en bondig formuleren</li> <li>• Aantrekkelijk en boeiend formuleren</li> <li>• Communicatie op de ontvanger(s) richten</li> </ul>	De directiesecretaresse werkt de verzamelde informatie zorgvuldig uit in brieven, verslagen, notities, e-mails, voorwaarden etc., zodat teksten correct worden geformuleerd en qua inhoud en taalgebruik, aard en toonzetting zijn afgestemd op het doel en de doelgroep.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li> </ul>	De directiesecretaresse is op de hoogte van de werking van de materialen en middelen en gebruikt de materialen, (communicatie)middelen en traditionele kantoorbenodigdheden effectief.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Effectief blijven presteren onder druk</li> </ul>	De directiesecretaresse blijft productief werken en stabiele prestaties leveren in een stressvolle omgeving, zodat de werkzaamheden met betrekking tot het formuleren, redigeren, vormgeven, opslaan van de teksten en het controleren van de documenten volgens huisstijl tijdig, efficiënt en volledig worden uitgevoerd.	<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 directiesecretaresse voert tijd overleg met de directie over de uitvoering van haar taken en met een of meer secretariaeel medewerkers over de gedelegeerde taken.	<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 directiesecretaresse leest gegevens nauwkeurig en begrijpt deze en neemt snel en/of veel informatie in zich op. Ze toont toetsenbordvaardigheid bij het verwerken van correspondentie, 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>

<b>Kerntaak 1 Verzorgt de correspondentie</b>			
<b>1.3 werkproces: Maakt teksten gereed voor distributie</b>			
<b>Omschrijving</b>	De directiesecretaresse registreert de documenten en draagt zorg voor het (laten) ondertekenen van het product, voegt eventueel aanvullende informatie en bijlage(n) toe aan het document, voegt het document (met bijlagen) toe aan het juiste (elektronische) dossier en maakt het product gereed voor distributie. In voorkomende gevallen delegeert ze in overleg (een deel van) de taken met betrekking tot het gereedmaken van teksten voor distributie aan een secretariael medewerker en geeft aanwijzingen of instructies voor de uitvoering.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Het document is compleet, voorzien van de juiste informatie en bijlage(n) en is voor verzending gereed gemaakt.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Taken delegeren</li> <li>• Instructies en aanwijzingen geven</li> </ul>	De directiesecretaresse wijst taken toe aan een of meer secretariael medewerkers, houdt hierbij zorgvuldig rekening met de competenties van de betreffende medewerker en diens werkbelasting en geeft op duidelijk wijze aanwijzingen of instructies voor het uitvoeren van taken.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Communicatieve vaardigheden</li> <li>• Instructies geven</li> <li>• Kennis en vaardigheid van de e-mail etiquette</li> <li>• Kennis van en vaardigheid in het gebruik van software voor timemanagement</li> <li>• Kennis van procedures m.b.t. archiveren</li> <li>• Materialen t.b.v. de distributie van poststukken</li> <li>• Normen voor de kosten en verzendwijze van poststukken</li> <li>• Vaardigheid in het toepassen van de procedures voor distributie</li> </ul>
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kostenbewust handelen</li> </ul>	De directiesecretaresse bepaalt bij het gereedmaken van documenten voor distributie welk distributiekanaal of -middel het meest geschikt is met het oog op de effectiviteit en de kosten (vertrouwelijke documenten en spoedeisend zendingen).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 1 Verzorgt de correspondentie</b>			
<b>1.3 werkproces: Maakt teksten gereed voor distributie</b>			
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	De directiesecretaresse slaat het document op in de juiste directory onder de juiste naam (kent een code of referentienummer toe) en drukt het af op het juiste papier conform de voorgeschreven procedures en richtlijnen.	<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>Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken</li> <li>Kwaliteitsniveaus halen</li> </ul>	De directiesecretaresse draagt zorg voor het tijdig (laten) ondertekenen van het document en zorgt ervoor dat alle benodigde informatie, bijlagen etc. worden toegevoegd, zodat de kwaliteit van de zending voldoet aan de gestelde eisen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Geschikte materialen en middelen kiezen</li> </ul>	De directiesecretaresse maakt bij het (laten) kopiëren, afdrukken en het in een envelop stoppen van de documenten de juiste keuze uit de beschikbare materialen en houdt rekening met de beschikbare voorraad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Effectief blijven presteren onder druk</li> </ul>	De directiesecretaresse blijft productief werken en stabiele prestaties leveren in een stressvolle omgeving, zodat de werkzaamheden met betrekking tot het gereedmaken van teksten voor distributie tijdig, efficiënt en volledig worden uitgevoerd.	<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 directiesecretaresse overlegt tijdig met de directie over de uitvoering van haar taken en met een of meer secretariaeel medewerkers over de gedelegeerde taken.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

## Kerntaak 2 Verzorgt bijeenkomsten

### Proces-competentie-matrix Directiesecretaresse

Kerntaak 2 Verzorgt bijeenkomsten		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
2.1	Stelt een planning, draaiboek of checklist op of past deze aan					X					X			X					X			X				
2.2	Werkt voorstellen uit op basis van offertes																									
2.3	Selecteert, reserveert en controleert locaties en faciliteiten	X	X			X		X					X	X						X	X		X			X
2.4	Reserveert vergaderlocaties en faciliteiten																									
2.5	Nodigt deelnemers uit en voorziet hen voor, tijdens en na de bijeenkomst van informatie		X			X		X		X												X		X		
2.6	Ontvangt bezoekers				X		X			X										X		X		X		
2.7	Ontvangt patiënten op het spreekuur																									

Kerntaak 2 Verzorgt bijeenkomsten		Competenties																									
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																											
2.8	Stelt een voor- en nacalculatie op										X			X								X					X
2.9	Handelt eenvoudige financiële zaken af																										
2.10	Verwerkt de uren van de projectmedewerkers in de projectadministratie																										

### 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 Directiesecretaresse

<b>Kerntaak 2 Verzorgt bijeenkomsten</b>			
<b>2.1 werkproces: Stelt een planning, draaiboek of checklist op of past deze aan</b>			
<b>Omschrijving</b>	De directiesecretaresse stelt in overleg met de directie een planning, een draaiboek of een checklist op voor het organiseren van (internationale) bijeenkomsten (vergaderingen, besprekingen, congressen, seminars, cursussen, trainingen etc.) of past deze in voorkomende gevallen in overleg met de directie aan.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Een planning, draaiboek of checklist, die/dat is opgesteld of aangepast in overleg met de directie volgens de geldende procedures, aan de hand waarvan de organisatie van een bijeenkomst gefaseerd wordt uitgevoerd, waarin is opgenomen welke activiteiten op welke tijdstippen door wie worden uitgevoerd en wie waarvoor verantwoordelijkheid draagt .		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>

## Kerntaak 2 Verzorgt bijeenkomsten

### 2.1 werkproces: Stelt een planning, draaiboek of checklist op of past deze aan

Analyseren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Gegevens controleren en aannames toetsen</li><li>• Oplossingen voor problemen bedenken</li></ul>	De directiesecretaresse controleert gegevens en aannames systematisch en nauwkeurig op juistheid, betrouwbaarheid, volledigheid en relevantie, vult ontbrekende informatie aan en lost problemen die zich voordoen bij het op- of bijstellen van een planning, checklist of draaiboek op een adequate manier op of doet hiertoe voorstellen.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Communicatieve vaardigheden</li><li>• Kennis van de Nederlandse taal en twee moderne vreemde talen</li><li>• Kennis van en vaardigheid in het gebruik van software voor timemanagement</li><li>• Kennis van informatiebronnen</li><li>• Kennis van methoden en instrumenten voor de planning en organisatie van bijeenkomsten</li><li>• Kennis van procedures voor het opstellen van een planning, draaiboek of checklist.</li><li>• Vaardigheid in het gebruik van de Nederlandse taal en twee moderne vreemde talen</li><li>• Vaardigheid in het gebruik van informatiebronnen (internet, naslagwerken, archief, gegevensbestanden etc.)</li></ul>
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Correct formuleren</li><li>• Vlot en bondig formuleren</li></ul>	De directiesecretaresse hanteert de regels voor spelling en grammatica correct, gebruikt de juiste woorden en uitdrukkingen en maakt een duidelijk onderscheid in hoofd- en bijzaken bij het opstellen van een planning, draaiboek of checklist.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li></ul>	De directiesecretaresse past de voorgeschreven (werk)procedures voor planning en organisatie van bijeenkomsten op correcte wijze toe.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>

## Kerntaak 2 Verzorgt bijeenkomsten

### 2.1 werkproces: Stelt een planning, draaiboek of checklist op of past deze aan

Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Activiteiten plannen</li><li>• Tijd indelen</li></ul>	De directiesecretaresse brengt activiteiten ten behoeve van de te organiseren bijeenkomst in kaart, stelt er een reële tijdsplanning voor op, bewaakt de activiteiten die door de daarvoor verantwoordelijke personen worden geregeld en regelt activiteiten, waarbij ze prioriteiten aangeeft en ervoor zorgt dat de verschillende activiteiten goed op elkaar zijn afgestemd, terwijl ze rekening houdt met zich eventueel wijzigende omstandigheden.	<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 directiesecretaresse stemt de werkzaamheden met betrekking tot de te organiseren bijeenkomst tijdig met de directie af .	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>

<b>Kerntaak 2 Verzorgt bijeenkomsten</b>			
<b>2.3 werkproces: Selecteert, reserveert en controleert locaties en faciliteiten</b>			
<b>Omschrijving</b>	De directiesecretaresse vraagt met behulp van haar netwerk mondeling of schriftelijk intern en/of extern offertes op van verschillende (vergader)locaties met de gewenste faciliteiten, maakt een voorselectie aan de hand van criteria in het draaiboek of op de checklist, overlegt eventueel met de directie over de meest geschikte locatie en faciliteiten en reserveert deze, gevolgd door een laatste controle van locatie en faciliteiten op de dag waarop de bijeenkomst plaatsvindt. In voorkomende gevallen regelt ze reizen en reserveert ze hotelaccommodaties. In voorkomende gevallen delegeert ze in overleg (een deel van) de taken met betrekking tot het selecteren, reserveren en controleren van locaties en faciliteiten aan een secretariael medewerker en geeft aanwijzingen of instructies voor de uitvoering.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De meest geschikte locatie met de gewenste faciliteiten en meest geschikte reis- en verblijfmogelijkheden volgens de procedures in het draaiboek of op de checklist is gereserveerd, waarbij onder andere rekening gehouden is met budget, de aard en het doel van de bijeenkomst, de datum en het tijdstip, de benodigde voorbereidingstijd, het aantal genodigden en de bereikbaarheid van de locatie		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>

## Kerntaak 2 Verzorgt bijeenkomsten

### 2.3 werkproces: Selecteert, reserveert en controleert locaties en faciliteiten

Aansturen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Taken delegeren</li><li>• Instructies en aanwijzingen geven</li></ul>	De directiesecretaresse wijst op zorgvuldige wijze taken toe aan een of meer secretariaeel medewerkers, houdt hierbij rekening met de competenties van de betreffende medewerker en diens werkbelasting en geeft op duidelijk wijze aanwijzingen of instructies voor het uitvoeren van taken.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Communicatieve vaardigheden</li><li>• Instructies geven</li><li>• Kennis van (de regionale) locaties en faciliteiten</li><li>• Kennis van de Nederlandse taal en twee moderne vreemde talen</li><li>• Kennis van en vaardigheid in het gebruik van communicatiemiddelen</li><li>• Kennis van en vaardigheid in het gebruik van een (elektronische) agenda</li><li>• Kennis van en vaardigheid in het gebruik van software voor timemanagement</li><li>• Kennis van en vaardigheid in het toepassen van gespreks- en onderhandelingstechniek en</li><li>• Kennis van financiële zaken en prijzen op de markt m.b.t. vergaderlocaties, faciliteiten, reis- en verblijfskosten etc.</li><li>• Kennis van kwaliteitseisen van de organisatie</li><li>• Kennis van procedures voor selecteren en reserveren van locaties en faciliteiten</li></ul>
-----------	---	---	---

<b>Kerntaak 2 Verzorgt bijeenkomsten</b>			
<b>2.3 werkproces: Selecteert, reserveert en controleert locaties en faciliteiten</b>			
			<ul style="list-style-type: none"> <li>Vaardigheid in het gebruik van de Nederlandse taal en twee moderne vreemde talen</li> </ul>
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informatie genereren uit gegevens</li> </ul>	De directiesecretaresse analyseert de gegevens uit de offertes en zoekt uit welke locatie en faciliteiten het meest geschikt zijn voor de doeleinden van de bijeenkomst en de organisatie.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kostenbewust handelen</li> </ul>	De directiesecretaresse bekijkt de mogelijkheden om kosten te reduceren en voert deze waar mogelijk uit, waarbij ze een evenwicht tussen prijs en kwaliteit in het oog houdt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Beslissingen nemen</li> </ul>	De directiesecretaresse neemt, binnen de gestelde grenzen, tijdig de nodige en juiste beslissingen met betrekking tot het aanvragen van offertes, selecteren, reserveren en controleren van locaties en faciliteiten.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	De directiesecretaresse past de voorgeschreven (werk)procedures voor het selecteren en reserveren van locaties en faciliteiten 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>Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken</li> </ul>	De directiesecretaresse controleert de locatie en de faciliteiten op de dag, waarop de bijeenkomst plaatsvindt, aan de hand van de gestelde eisen, lost eventueel problemen snel en efficiënt op of zorgt ervoor dat deze snel en efficiënt worden opgelost.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li> </ul>	De directiesecretaresse gebruikt tijdens mondelinge (face-to-face en telefonische) en schriftelijke contacten relevante communicatiemiddelen en traditionele kantoorbenodigdheden v.w.b. het agendabeheer en het leggen en onderhouden van in- en externe contacten ten behoeve van het selecteren en reserveren van reis- en verblijfsmogelijkheden, vergaderlocaties en faciliteiten.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Effectief blijven presteren onder druk</li> </ul>	De directiesecretaresse blijft productief werken en stabiele prestaties leveren in een stressvolle omgeving, zodat de werkzaamheden met betrekking tot het selecteren en reserveren van locaties en faciliteiten tijdig en efficiënt worden uitgevoerd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 2 Verzorgt bijeenkomsten</b>			
<b>2.3 werkproces: Selecteert, reserveert en controleert locaties en faciliteiten</b>			
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"> <li>Onderhandelen</li> </ul>	De directiesecretaresse behartigt de belangen van de organisatie, neemt een duidelijk standpunt in, onderzoekt de verschillende mogelijkheden, zorgt voor een goed onderhandelingsresultaat in relatie tot het budget bij het selecteren en reserveren van locaties en faciliteiten, zodat de meest geschikte locatie en faciliteiten worden gereserveerd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Relaties bouwen en netwerken	<ul style="list-style-type: none"> <li>Relatienetwerk onderhouden en benutten</li> </ul>	De directiesecretaresse onderhoudt het formele en informele netwerk op klantvriendelijke wijze, verstevigt de banden en/of breidt deze uit ten behoeve van het selecteren en reserveren van locaties en faciliteiten.	<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 directiesecretaresse overlegt tijdig met de directie over de uitvoering van haar taken en met een of meer secretariael medewerkers over de gedelegeerde taken.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 2 Verzorgt bijeenkomsten</b>			
<b>2.5 werkproces: Nodigt deelnemers uit en voorziet hen voor, tijdens en na de bijeenkomst van informatie</b>			
<b>Omschrijving</b>	De directiesecretaresse nodigt de deelnemers uit en voorziet hen van (vergader)stukken, voorafgaand aan, tijdens en na de bijeenkomst. In voorkomende gevallen delegeert ze in overleg (een deel van) de taken aan een secretariael medewerker en voorziet deze van informatie en geeft aanwijzingen of instructies voor de uitvoering.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De deelnemers zijn goed en tijdig geïnformeerd over het doel, de plaats en de datum van de bijeenkomst en op het juiste tijdstip voorzien van de benodigde informatie, waardoor de bijeenkomst (technisch) volgens plan verloopt.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Taken delegeren</li> <li>• Instructies en aanwijzingen geven</li> </ul>	De directiesecretaresse wijst zorgvuldig taken toe aan een of meer secretariael medewerkers, houdt hierbij rekening met de competenties van de betreffende medewerker en diens werkbelasting en geeft op duidelijk wijze aanwijzingen of instructies voor het uitvoeren van taken.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Communicatieve vaardigheden</li> <li>• Kennis en vaardigheid van de e-mail etiquette</li> <li>• Kennis van de Nederlandse taal en twee moderne vreemde talen</li> <li>• Kennis van en vaardigheid in het gebruik van software voor timemanagement</li> <li>• Kennis van en vaardigheid in het toepassen van gesprekstechnieken</li> <li>• Kennis van procedures met betrekking tot informatievoorziening</li> <li>• Kennis van software voor presentaties</li> <li>• Vaardigheid in het gebruik van de Nederlandse taal en twee moderne vreemde talen</li> </ul>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	De directiesecretaresse past de voorgeschreven (werk)procedures voor het uitnodigen van deelnemers en het verzenden van informatie met betrekking tot bijeenkomsten toe.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 2 Verzorgt bijeenkomsten</b>			
<b>2.5 werkproces: Nodigt deelnemers uit en voorziet hen voor, tijdens en na de bijeenkomst van informatie</b>			
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Effectief blijven presteren onder druk</li> </ul>	De directiesecretaresse blijft productief werken en stabiele prestaties leveren in een stressvolle omgeving, zodat de werkzaamheden met betrekking tot het uitnodigen van deelnemers en hun voorzien van informatie tijdig en efficiënt worden uitgevoerd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Duidelijk uitleggen en toelichten</li> </ul>	De directiesecretaresse geeft tijdens de bijeenkomst duidelijk mondelinge en/of schriftelijke uitleg over relevante onderwerpen zodat de deelnemers begrijpen wat de bedoeling van de gegeven informatie is.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Relaties bouwen en netwerken	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relaties opbouwen op verschillende niveaus</li> <li>• Relatienetwerk onderhouden en benutten</li> </ul>	De directiesecretaresse onderhoudt op klantvriendelijke wijze het formele en informele netwerk, verstevigt de banden en/of breidt deze uit in het belang van zowel de organisatie als de relaties, zodat een zo optimaal mogelijk deelnemersveld wordt uitgenodigd voor de bijeenkomst.	<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>• Proactief informeren</li> </ul>	De directiesecretaresse stemt met de directie en/of overige betrokkenen af welke (digitale) informatie en stukken naar de deelnemers aan de bijeenkomst (sprekers en andere genodigden) moet worden gezonden, zodat zij goed en op tijd geïnformeerd zijn.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 2 Verzorgt bijeenkomsten</b>			
<b>2.6 werkproces: Ontvangt bezoekers</b>			
<b>Omschrijving</b>	De directiesecretaresse ontvangt (internationale) bezoekers/relaties, informeert in voorkomende gevallen naar het doel van het bezoek en voorziet hen van informatie en verwijst of begeleidt hen naar de juiste persoon.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Bezoekers/relaties zijn correct ontvangen en voldoende geïnformeerd.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Aandacht en begrip tonen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interesse tonen</li> <li>• Luisteren</li> </ul>	De directiesecretaresse staat de bezoekers/relaties te woord in het Nederlands of een moderne vreemde taal, luistert aandachtig naar de ander(en), stelt zo nodig vragen ter verduidelijking om de bezoekers te informeren of om zelf geïnformeerd te worden.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Communicatieve vaardigheden</li> <li>• Kennis van andere culturen</li> <li>• Kennis van de Nederlandse taal en twee moderne vreemde talen</li> <li>• Kennis van en vaardigheid in het gebruik van software voor timemanagement</li> <li>• Kennis van procedures voor het ontvangen en verwijzen van bezoekers</li> <li>• Kennis van software voor presentaties</li> <li>• Vaardigheid in het gebruik van de Nederlandse taal en twee moderne vreemde talen</li> <li>• Vaardigheid in het omgaan met cultuurverschillen</li> </ul>
Ethisch en integer handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Integer handelen</li> </ul>	De directiesecretaresse gaat respectvol om met bezoekers/relaties, houdt rekening met verschillen tussen de relaties en hun manier van communiceren en gaat discreet om met gevoelige (vertrouwelijke) zaken/informatie.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	De directiesecretaresse past de voorgeschreven procedures en richtlijnen voor het ontvangen en verwijzen van bezoekers op correcte wijze toe.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 2 Verzorgt bijeenkomsten</b>			
<b>2.6 werkproces: Ontvangt bezoekers</b>			
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Effectief blijven presteren onder druk</li> </ul>	De directiesecretaresse blijft productief werken en stabiele prestaties leveren in een stressvolle omgeving, zodat de werkzaamheden met betrekking tot het ontvangen van bezoekers/relaties tijdig en efficiënt worden uitgevoerd.	<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> </ul>	De directiesecretaresse is erop gericht zoveel mogelijk aan de verwachtingen van de klant te voldoen en inventariseert actief de wensen en behoeften van de klant in het belang van de organisatie.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Duidelijk uitleggen en toelichten</li> <li>Onderhoudend communiceren</li> </ul>	De directiesecretaresse verstrekt bij het ontvangen van bezoekers de juiste informatie en stelt zich klantvriendelijk op, zodat de goede relatie behouden blijft.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 2 Verzorgt bijeenkomsten</b>			
<b>2.8 werkproces: Stelt een voor- en nacalculatie op</b>			
<b>Omschrijving</b>	De directiesecretaresse stelt voorafgaand aan de (internationale) bijeenkomst aan de hand van de financiële gegevens (offertes, prijsopgaven, verwachte reis- en verblijfkosten, verwachte kosten voor personeel, producten en diensten enz.) eventueel in overleg met de directie een begroting op, stelt na afloop van de (internationale) bijeenkomst en de afhandeling van de financiële zaken (facturen, declaraties enz.) eventueel in overleg met de directie een compleet en correct overzicht op van de werkelijk gemaakte kosten en vergelijkt de begroting met de werkelijk gemaakte kosten, waarna ze een mogelijke verklaring geeft over overschrijdingen of overschotten en deze ter controle voorlegt aan de directie.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Een overzicht dat de begroting, de werkelijk gemaakte kosten en een mogelijke verklaring voor overschrijdingen en overschotten bevat.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informatie genereren uit gegevens</li> <li>• Gegevens controleren en aannames toetsen</li> </ul>	De directiesecretaresse verzamelt alle financiële gegevens met betrekking tot de bijeenkomst voor het bepalen van de kosten van een bijeenkomst, controleert de gegevens op juistheid en volledigheid en vult gegevens aan als geconstateerd wordt dat bepaalde gegevens ontbreken, zodat de leidinggevende de juiste informatie ontvangt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennis van financiële zaken</li> <li>• Kennis van procedures met betrekking tot voor- en nacalculatie.</li> <li>• Rekenvaardigheid</li> </ul>
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Financieel bewustzijn tonen</li> <li>• Kostenbewust handelen</li> </ul>	De directie secretaresse kent het budget die van invloed is op de financiële consequentie van de uitvoering van de bijeenkomst, bekijkt de mogelijkheden om kosten te reduceren en voert waar mogelijk maatregelen uit, waarbij ze een evenwicht tussen prijs en kwaliteit in het oog houdt door steeds een afweging te maken tussen de kosten en de baten.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nauwkeurig en volledig rapporteren</li> <li>• Structuur aanbrengen</li> </ul>	De directie secretaresse werkt de verzamelde financiële gegevens, prijsopgaven, reis- en verblijfkosten, personeel, producten, diensten etc. uit in een nauwkeurig en volledig overzicht, op een logisch gestructureerde wijze, met het oog op het door anderen makkelijk te volgen opbouw.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	De directiesecretaresse past de voorgeschreven procedures en richtlijnen van de organisatie met betrekking tot voor- en nacalculatie op correcte wijze toe.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

### Kerntaak 3 Verzorgt de post en het archief

#### Proces-competentie-matrix Directiesecretaresse

Kerntaak 3 Verzorgt de post en het archief		Competenties																									
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																											
3.1	Verzorgt de inkomende post		x			x						x	x	x								x					
3.2	Verzorgt de uitgaande post		x			x						x	x									x					x
3.3	Beheert en actualiseert het archief		x			x						x	x	x								x					
3.4	Vormt en beheert dossiers																										

#### 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 Directiesecretaresse

Kerntaak 3 Verzorgt de post en het archief			
3.1 werkproces: Verzorgt de inkomende post			
Omschrijving	De directiesecretaresse ontvangt, leest, registreert, sorteert, scant en/of kopieert en distribueert fysieke en digitale poststukken, bewaakt de afhandeling van de poststukken of handelt deze op correcte wijze zelf af en/of delegeert in voorkomende gevallen (een aantal van) deze taken aan een secretariaeel medewerker.		
Gewenst resultaat	Ingekomen poststukken zijn verwerkt en op de juiste plaats bezorgd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Taken delegeren</li> <li>• Instructies en aanwijzingen geven</li> </ul>	De directiesecretaresse wijst zorgvuldig taken toe aan een of meer secretariaeel medewerkers, houdt hierbij rekening met de competenties van de betreffende medewerker en diens werkbelasting en geeft op duidelijk wijze aanwijzingen of instructies voor het uitvoeren van taken.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennis en vaardigheid van de e-mail etiquette</li> <li>• Kennis van (wettelijke) richtlijnen rondom postverwerking</li> <li>• Kennis van de materialen en middelen voor de verwerking van de (elektronische) post</li> <li>• Kennis van de Nederlandse taal en twee moderne vreemde talen</li> <li>• Kennis van de voor de organisatie geldende voorgeschreven procedures</li> <li>• Kennis van en vaardigheid in het toepassen van gesprekstechnieken</li> <li>• Registratiesysteem</li> <li>• Vaardigheid in het gebruik van de Nederlandse taal en twee moderne vreemde talen</li> </ul>
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informatie genereren uit gegevens</li> <li>• Verbanden leggen</li> </ul>	De directiesecretaresse kiest op basis van gegevens in de poststukken een of meer dossiers en een of meer bestemmingen (personen en/of afdelingen) ten behoeve van de afhandeling van de poststukken	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 3 Verzorgt de post en het archief</b>			
<b>3.1 werkproces: Verzorgt de inkomende post</b>			
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	De directiesecretaresse past de bedrijfsregels m.b.t. het verwerken van de inkomende post op correcte wijze toe.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Materialen en middelen doelmatig gebruiken</li> </ul>	De directiesecretaresse maakt tijdens de verwerking van de ingekomen post doelmatig gebruik van relevante communicatiemiddelen, zodat de post op een efficiënte wijze gesorteerd, gescand, gekopieerd en gedistribueerd wordt.	<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 directiesecretaresse overlegt in voorkomende gevallen tijdig met de directie over de uitvoering van haar taken met betrekking tot de inkomende post en met een of meer secretarieel medewerkers over de gedelegeerde taken.	<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 directiesecretaresse registreert de inkomende post op correcte en efficiënte wijze in het (digitaal) registratiesysteem, nadat ze de poststukken op correcte wijze heeft gesorteerd, gescand en/of gekopieerd en draagt zorg voor de distributie.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 3 Verzorgt de post en het archief</b>			
<b>3.2 werkproces: Verzorgt de uitgaande post</b>			
<b>Omschrijving</b>	De directiesecretaresse frankeert de uitgaande fysieke post en verzendt fysieke en digitale post of delegeert (een aantal van) deze taken aan een secretariael medewerker.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De poststukken zijn, indien nodig, gefrankeerd en tijdig en op de juiste wijze gedistribueerd.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Taken delegeren</li> <li>• Instructies en aanwijzingen geven</li> </ul>	De directiesecretaresse wijst zorgvuldig taken toe aan een of meer secretariael medewerkers, houdt hierbij rekening met de competenties van de betreffende medewerker en diens werkbelasting en geeft op duidelijke wijze aanwijzingen of instructies voor het uitvoeren van taken.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Communicatieve vaardigheden</li> <li>• Instructies geven</li> <li>• Kennis van (wettelijke) richtlijnen rondom postverwerking</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 het toepassen van gesprekstechnieken</li> <li>• Kennis van tarieven van besteldiensten en koeriers</li> <li>• Registratiesysteem</li> </ul>
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kostenbewust handelen</li> </ul>	De directiesecretaresse houdt bij spoedzendingen een evenwicht tussen snelheid van bezorgen van een poststuk en de kosten van verzending in het oog.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	De directiesecretaresse past de voor de organisatie geldende bedrijfsregels m.b.t. het verwerken van uitgaande post op correcte wijze toe.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Materialen en middelen doelmatig gebruiken</li> </ul>	De directiesecretaresse maakt tijdens de verwerking van de uitgaande post efficiënt gebruik van relevante materialen en middelen voor frankeren en verzenden van fysieke en digitale poststukken.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

**Kerntaak 3 Verzorgt de post en het archief****3.2 werkproces: Verzorgt de uitgaande post**

Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"><li>Afstemmen</li></ul>	De directiesecretaresse overlegt tijdig met de directie over de uitvoering van haar taken en met een of meer secretariaeel medewerkers over de gedelegeerde taken.	<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 directiesecretaresse frankeert fysieke post en distribueert fysieke en digitale poststukken op de juiste wijze.	<ul style="list-style-type: none"><li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>

<b>Kerntaak 3 Verzorgt de post en het archief</b>			
<b>3.3 werkproces: Beheert en actualiseert het archief</b>			
<b>Omschrijving</b>	De directiesecretaresse verwerkt documenten, waarbij ze deze scant, kopieert, selecteert, codeert, ordent en eventueel opslaat; ze beheert archiefstukken, waarbij ze deze opzoekt, opbergt of verwijdert; ze beheert dossiers, legt deze aan, stelt deze op verzoek samen, registreert deze bij uitlenen, schoont of verwijdert deze eventueel; ze onderhoudt het (dynamisch) archief, waarbij ze eventueel een nieuw (deel van het) archief opzet. In voorkomende gevallen delegeert ze in overleg (een deel van) de taken met betrekking tot het beheren en actualiseren van het archief aan een secretariaeel medewerker en geeft aanwijzingen of instructies voor de uitvoering.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Het dynamisch archief is afgestemd op en toegankelijk voor de gebruikers, archiefstukken en dossiers zijn traceerbaar, compleet en actueel en het archief bevat geen archiefstukken en dossiers die geen informatiewaarde hebben voor de directie.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>

### Kerntaak 3 Verzorgt de post en het archief

#### 3.3 werkproces: Beheert en actualiseert het archief

Aansturen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Taken delegeren</li><li>• Instructies en aanwijzingen geven</li></ul>	De directiesecretaresse wijst zorgvuldig taken toe aan een of meer secretarieel medewerkers, houdt hierbij rekening met de competenties van de betreffende medewerker en diens werkbelasting en geeft op duidelijk wijze aanwijzingen of instructies voor het uitvoeren van taken.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Communicatieve vaardigheden</li><li>• Instructies geven</li><li>• Kennis van de materialen en middelen voor het beheren en optimaliseren van een (elektronisch) archief.</li><li>• Kennis van de Nederlandse taal en twee moderne vreemde talen</li><li>• Kennis van de voor de organisatie geldende voorgeschreven procedures en/of wettelijke richtlijnen.</li><li>• Kennis van een (digitaal) registratie- en archiefsysteem</li><li>• Kennis van en vaardigheid in het toepassen van gesprekstechnieken</li><li>• Vaardigheid in het gebruik van de Nederlandse taal en twee moderne vreemde talen</li><li>• Vaardigheid in het gebruiken van een (digitaal) registratie- en archiefsysteem</li></ul>
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Informatie genereren uit gegevens</li></ul>	De directiesecretaresse stelt op verzoek van de directie en/of anderen de juiste dossiers op correcte wijze samen uit het (digitale) archiefsysteem om aan de informatiebehoefte van derden te voldoen.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>

<b>Kerntaak 3 Verzorgt de post en het archief</b>			
<b>3.3 werkproces: Beheert en actualiseert het archief</b>			
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li> <li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	De directiesecretaresse beheert en optimaliseert het registratie- en/of archiefsysteem, zet een (nieuw) archief op efficiënte wijze op volgens de voor de organisatie geldende regels en wettelijke richtlijnen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Materialen en middelen doelmatig gebruiken</li> </ul>	De directiesecretaresse maakt tijdens het archiveren van de documenten efficiënt gebruik van relevante middelen voor het scannen, kopiëren van documenten en het registreren van archiefstukken.	<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 directiesecretaresse overlegt tijdig met de directie over de uitvoering van haar taken met betrekking tot het archief en met een of meer secretariael medewerkers over de gedelegeerde taken.	<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 directiesecretaresse maakt efficiënt gebruik van het (digitale) registratie- en/of archiefsysteem ten behoeve van de verwerking, het beheer en het uitlenen van documenten en dossiers.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

## 2.5 Managementassistent

### Kerntaak 1 Verzorgt de correspondentie

#### Proces-competentie-matrix Managementassistent

Kerntaak 1 Verzorgt de correspondentie		Competenties																									
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																											
1.1	Verzamelt informatie ter voorbereiding op het verwerken van teksten		x			x								x	x				x								
1.2	Formuleert en redigeert teksten en geeft deze vorm		x			x					x	x	x											x			
1.3	Maakt teksten gereed voor distributie		x			x							x							x	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 Managementassistent

<b>Kerntaak 1 Verzorgt de correspondentie</b>			
<b>1.1 werkproces: Verzamelt informatie ter voorbereiding op het verwerken van teksten</b>			
<b>Omschrijving</b>	De managementassistent verzamelt op eigen initiatief of naar aanleiding van een opdracht van het management tijdig gegevens ter voorbereiding op het verwerken van verschillende soorten teksten, zoals mailings, brieven offertes, verslagen etc. in het Nederlands of een moderne vreemde taal. In voorkomende gevallen delegeert zij in overleg (een deel van) de taken met betrekking tot het verzamelen van informatie aan een secretariael medewerker en geeft aanwijzingen of instructies voor de uitvoering.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De verzamelende gegevens zijn relevant, compleet, actueel en tijdig beschikbaar.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Taken delegeren</li> <li>• Instructies en aanwijzingen geven</li> </ul>	De managementassistent wijst taken toe aan een of meer secretariael medewerkers, houdt hierbij zorgvuldig rekening met de competenties van de betreffende medewerker en diens werkbelasting en geeft op duidelijk wijze aanwijzingen of instructies voor het uitvoeren van taken.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Communicatieve vaardigheden</li> <li>• Instructies geven</li> <li>• Kennis van de Nederlandse taal en een moderne vreemde taal</li> <li>• Kennis van informatiebronnen</li> <li>• Vaardigheid in het gebruik van de Nederlandse taal en een moderne vreemde taal</li> <li>• Vaardigheid in het gebruik van informatiebronnen (internet, naslagwerken, archief, gegevensbestanden etc.)</li> </ul>
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informatie genereren uit gegevens</li> <li>• Gegevens controleren en aannames toetsen</li> <li>• Informatie uiteenrafelen</li> </ul>	De managementassistent zoekt op eigen initiatief of naar aanleiding van een opdracht van het management nauwkeurig de benodigde gegevens op b.v. NAW-gegevens, dossiergegevens etc, waarna ze de gegevens nauwkeurig controleert op juistheid, betrouwbaarheid, relevantie en volledigheid.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Onderzoeken	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informatie achterhalen</li> </ul>	De managementassistent raadpleegt zorgvuldig (mondeling en schriftelijk) verschillende (digitale en niet-digitale) bronnen om voldoende relevante informatie te verzamelen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 1 Verzorgt de correspondentie</b>			
<b>1.1 werkproces: Verzamelt informatie ter voorbereiding op het verwerken van teksten</b>			
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Activiteiten plannen</li> </ul>	De managementassistent plant de werkzaamheden (voor haarzelf en/of de secretariael medewerkers) voor het verzamelen van informatie zorgvuldig, zodat de benodigde gegevens ten behoeve van de correspondentie tijdig beschikbaar zijn.	<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 managementassistent overlegt de werkzaamheden tijdig met het management over de uitvoering van haar taken en met een of meer secretariael medewerkers over de gedelegeerde taken.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 1 Verzorgt de correspondentie</b>			
<b>1.2 werkproces: Formuleert en redigeert teksten en geeft deze vorm</b>			
<b>Omschrijving</b>	De managementassistent werkt de verzamelde informatie tijdig uit tot een schriftelijk bericht in het Nederlands of een moderne vreemde taal, controleert het document inhoudelijk en taalkundig op juistheid en volledigheid, geeft het vorm volgens de huisstijl, stemt het eventueel af met het management met betrekking tot aard en toonzetting van het document en slaat het op. In voorkomende gevallen delegeert zij in overleg (een deel van) de taken met betrekking tot het formuleren, redigeren en vormgeven van teksten aan een secretariaal medewerker en geeft aanwijzingen of instructies voor de uitvoering.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Taalkundig en inhoudelijk correcte producten (brieven, memo's, faxen, e-mails, verslagen etc.), opgemaakt conform huisstijl en afgestemd op het doel en de doelgroep.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Taken delegeren</li> <li>• Instructies en aanwijzingen geven</li> </ul>	De managementassistent wijst taken toe aan een of meer secretariaal medewerkers, houdt hierbij zorgvuldig rekening met de competenties van de betreffende medewerker en diens werkbelasting en geeft op duidelijke wijze aanwijzingen of instructies voor het uitvoeren van taken.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Communicatieve vaardigheden</li> <li>• Instructies geven</li> <li>• Kennis en vaardigheid van de e-mail etiquette</li> <li>• Kennis van de Nederlandse taal en een moderne vreemde taal</li> <li>• Kennis van en vaardigheid in het gebruik van communicatiemiddelen</li> <li>• Kennis van en vaardigheid in het gebruik van software voor timemanagement</li> <li>• Vaardigheid in het gebruik van de Nederlandse taal en een moderne vreemde taal</li> <li>• Vaardigheid in het gebruik van een dictafoon</li> </ul>

<b>Kerntaak 1 Verzorgt de correspondentie</b>			
<b>1.2 werkproces: Formuleert en redigeert teksten en geeft deze vorm</b>			
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Correct formuleren</li> <li>• Nauwkeurig en volledig rapporteren</li> <li>• Structuur aanbrengen</li> <li>• Vlot en bondig formuleren</li> <li>• Aantrekkelijk en boeiend formuleren</li> <li>• Communicatie op de ontvanger(s) richten</li> </ul>	De managementassistent werkt de verzamelde informatie zorgvuldig uit in brieven, verslagen, notities, e-mails, voorwaarden etc., zodat teksten correct worden geformuleerd en qua inhoud en taalgebruik, aard en toonzetting zijn afgestemd op het doel en de doelgroep.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li> </ul>	De managementassistent maakt tijdens het verwerken van documenten efficiënt gebruik van relevante (communicatie)middelen en traditionele kantoorbenodigdheden.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Effectief blijven presteren onder druk</li> </ul>	De managementassistent blijft productief werken en stabiele prestaties leveren in een stressvolle omgeving, zodat de werkzaamheden met betrekking tot het formuleren en redigeren van teksten tijdig en efficiënt worden uitgevoerd.	<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 managementassistent overlegt tijdig met het management over de uitvoering van haar taken en met een of meer secretariael medewerkers over de gedelegeerde taken.	<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 managementassistent leest gegevens nauwkeurig en begrijpt deze neemt snel en/of veel informatie in zich op. Zij toont toetsenbordvaardigheid bij het verwerken van correspondentie, 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>

<b>Kerntaak 1 Verzorgt de correspondentie</b>			
<b>1.3 werkproces: Maakt teksten gereed voor distributie</b>			
<b>Omschrijving</b>	De managementassistent registreert de documenten en draagt zorg voor het (laten) ondertekenen van het product, voegt eventueel aanvullende informatie en bijlage(n) toe aan het document, voegt het document (met bijlagen) toe aan het juiste (elektronische) dossier en maakt het product gereed voor distributie. In voorkomende gevallen delegeert zij in overleg (een deel van) de taken met betrekking tot het gereedmaken van teksten voor distributie aan een secretariael medewerker en geeft aanwijzingen of instructies voor de uitvoering.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Het document is compleet, voorzien van de juiste informatie en bijlage(n) en is voor verzending gereed gemaakt.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Taken delegeren</li> <li>• Instructies en aanwijzingen geven</li> </ul>	De managementassistent wijst taken toe aan een of meer secretariael medewerkers, houdt hierbij zorgvuldig rekening met de competenties van de betreffende medewerker en diens werkbelasting en geeft op duidelijk wijze aanwijzingen of instructies voor het uitvoeren van taken.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Communicatieve vaardigheden</li> <li>• Instructies geven</li> <li>• Kennis en vaardigheid van de e-mail etiquette</li> <li>• Kennis van en vaardigheid in het gebruik van software voor timemanagement</li> <li>• Kennis van procedures m.b.t. archiveren</li> <li>• Materialen t.b.v. de distributie van poststukken</li> <li>• Normen voor de kosten en verzendwijze van poststukken</li> <li>• Vaardigheid in het toepassen van de procedures m.b.t. procedures</li> </ul>
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kostenbewust handelen</li> </ul>	De managementassistent bepaalt bij het gereedmaken van documenten voor distributie welk distributiekanaal of -middel het meest geschikt is met het oog op de effectiviteit en de kosten (vertrouwelijke documenten en spoedeisend zendingen).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	De managementassistent slaat het document op in de juiste directory onder de juiste naam (kent een code of referentienummer toe) en drukt het af op het juiste papier conform de voorgeschreven procedures en richtlijnen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 1 Verzorgt de correspondentie</b>			
<b>1.3 werkproces: Maakt teksten gereed voor distributie</b>			
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken</li> <li>• Kwaliteitsniveaus halen</li> </ul>	De managementassistent draagt zorg voor het tijdig (laten) ondertekenen van het document en zorgt ervoor dat alle benodigde informatie, bijlagen etc. worden toegevoegd, zodat de kwaliteit van de zending voldoet aan de gestelde eisen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Geschikte materialen en middelen kiezen</li> </ul>	De managementassistent maakt bij het (laten) kopiëren, afdrukken en het in een envelop stoppen van de documenten de juiste keuze uit de beschikbare materialen en houdt rekening met de beschikbare voorraad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Effectief blijven presteren onder druk</li> </ul>	De managementassistent blijft productief werken en stabiele prestaties leveren in een stressvolle omgeving, zodat de werkzaamheden met betrekking tot het gereedmaken van teksten voor distributie tijdig, efficiënt en volledig worden uitgevoerd.	<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 managementassistent overlegt tijdig met het management over de uitvoering van haar taken en met een of meer secretariaal medewerkers over de gedelegeerde taken.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

## Kerntaak 2 Verzorgt bijeenkomsten

### Proces-competentie-matrix Managementassistent

Kerntaak 2 Verzorgt bijeenkomsten		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
2.1	Stelt een planning, draaiboek of checklist op of past deze aan					X				X			X					X			X					
2.2	Werkt voorstellen uit op basis van offertes					X		X	X	X			X								X		X			X
2.3	Selecteert, reserveert en controleert locaties en faciliteiten	X	X			X		X				X	X							X	X		X			X
2.4	Reserveert vergaderlocaties en faciliteiten																									
2.5	Nodigt deelnemers uit en voorziet hen voor, tijdens en na de bijeenkomst van informatie		X			X		X		X											X		X			
2.6	Ontvangt bezoekers				X	X			X											X	X	X	X			
2.7	Ontvangt patiënten op het spreekuur																									

Kerntaak 2 Verzorgt bijeenkomsten		Competenties																									
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																											
2.8	Stelt een voor- en nacalculatie op										X			X													X
2.9	Handelt eenvoudige financiële zaken af																										
2.10	Verwerkt de uren van de projectmedewerkers in de projectadministratie													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 Managementassistent

Kerntaak 2 Verzorgt bijeenkomsten			
2.1 werkproces: Stelt een planning, draaiboek of checklist op of past deze aan			
Omschrijving	De managementassistent stelt in overleg met het management een planning, een draaiboek of een checklist op voor het organiseren van (internationale) bijeenkomsten (vergaderingen, besprekingen, congressen, seminars, cursussen, trainingen etc.) of past deze in voorkomende gevallen in overleg met het management aan.		
Gewenst resultaat	Een planning, draaiboek of checklist, die/dat is opgesteld in overleg met het management volgens de geldende procedures, aan de hand waarvan de organisatie van een bijeenkomst gefaseerd wordt uitgevoerd, waarin is opgenomen welke activiteiten op welke tijdstippen door wie worden uitgevoerd en wie waarvoor verantwoordelijkheid draagt .		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gegevens controleren en aannames toetsen</li> <li>• Oplossingen voor problemen bedenken</li> </ul>	De managementassistent controleert gegevens en aannames systematisch en nauwkeurig op juistheid, betrouwbaarheid, volledigheid en relevantie, vult ontbrekende informatie aan en lost problemen die zich voordoen bij het op- of bijstellen van een planning, checklist of draaiboek op een adequate manier op of doet hiertoe voorstellen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Communicatieve vaardigheden</li> <li>• Kennis van de Nederlandse taal en een moderne vreemde taal</li> <li>• Kennis van en vaardigheid in het gebruik van een instrument voor timemanagement</li> <li>• Kennis van informatiebronnen</li> <li>• Kennis van methoden en instrumenten voor de planning en organisatie van bijeenkomsten</li> <li>• Kennis van procedures voor het opstellen van een planning of draaiboek</li> <li>• Vaardigheid in het gebruik van de Nederlandse taal en een moderne vreemde taal</li> <li>• Vaardigheid in het gebruik van informatiebronnen (internet, naslagwerken, archief, gegevensbestanden etc.)</li> </ul>

<b>Kerntaak 2 Verzorgt bijeenkomsten</b>			
<b>2.1 werkproces: Stelt een planning, draaiboek of checklist op of past deze aan</b>			
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Correct formuleren</li> <li>• Vlot en bondig formuleren</li> </ul>	De managementassistent hanteert de regels voor spelling en grammatica correct, gebruikt de juiste woorden en uitdrukkingen en maakt een duidelijk onderscheid in hoofd- en bijzaken bij het opstellen van een planning, draaiboek of checklist.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	De managementassistent past de voorgeschreven (werk)procedures voor planning en organisatie van bijeenkomsten op correcte wijze toe.	<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>• Activiteiten plannen</li> <li>• Tijd indelen</li> </ul>	De managementassistent brengt activiteiten ten behoeve van de te organiseren bijeenkomst in kaart, stelt er een tijdsplanning voor op, bewaakt de activiteiten die door de daarvoor verantwoordelijke personen worden geregeld en regelt activiteiten, waarbij zij prioriteiten aangeeft en ervoor zorgt dat de verschillende activiteiten goed op elkaar zijn afgestemd, terwijl zij rekening houdt met zich eventueel wijzigende omstandigheden.	<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 managementassistent stemt de werkzaamheden met betrekking tot de te organiseren bijeenkomst tijdig met het management af .	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 2 Verzorgt bijeenkomsten</b>			
<b>2.2 werkproces: Werkt voorstellen uit op basis van offertes</b>			
<b>Omschrijving</b>	De managementassistent vraagt verschillende offertes aan voor verschillende producten en diensten ten behoeve van de uitvoering van een of meer projecten (interne en externe projectmedewerkers/projectleiders, trainingen, drukwerk, hard- en software, leaseauto's enz.), vergelijkt de offertes qua prijs en kwaliteit, stelt een voorstel op voor de projectleider(s)		
<b>Gewenst resultaat</b>	Een voorstel, waarin de producten en diensten zijn opgenomen die het meest aan het doel van het project beantwoorden en aan de eisen van de projectleiding voldoen		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gegevens controleren en aannames toetsen</li> </ul>	De managementassistent analyseert de gegevens uit de offertes en zoekt uit welke informatie het meest geschikt is voor het uitwerken van de voorstellen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Communicatieve vaardigheden</li> <li>Kennis van (de regionale) locaties en faciliteiten</li> <li>Kennis van de Nederlandse taal en een moderne vreemde taal</li> <li>Kennis van en vaardigheid in het toepassen van gespreks- en onderhandelingsstechniek en</li> <li>Kennis van financiële zaken en prijzen op de markt m.b.t. vergaderlocaties, faciliteiten, reis- en verblijfskosten etc.</li> <li>Kennis van procedures</li> <li>Kennis van software voor presentaties</li> <li>Rekenvaardigheid</li> <li>Vaardigheid in het gebruik van de Nederlandse taal en een moderne vreemde taal</li> </ul>
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kostenbewust handelen</li> </ul>	De managementassistent houdt het budget in de gaten, bekijkt de mogelijkheden om kosten te reduceren en voert waar mogelijk acties uit, waarbij ze oog houdt voor een juiste verhouding tussen kwaliteit en prijs.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 2 Verzorgt bijeenkomsten</b>			
<b>2.2 werkproces: Werkt voorstellen uit op basis van offertes</b>			
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Correct formuleren</li> <li>• Vlot en bondig formuleren</li> </ul>	De managementassistent hanteert de regels voor spelling en grammatica correct, gebruikt de juiste woorden en uitdrukkingen en maakt een duidelijk onderscheid in hoofd- en bijzaken bij het uitwerken van de voorstellen .	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Instructies en procedures opvolgen		De managementassistent past de voorgeschreven (werk)procedures en richtlijnen voor het aanvragen van offertes en het opstellen van voorstellen op correcte wijze toe.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Effectief blijven presteren onder druk</li> </ul>	De managementassistent blijft productief werken en stabiele prestaties leveren in een stressvolle omgeving, zodat de werkzaamheden met betrekking tot het uitwerken van voorstellen op basis van offertes tijdig en efficiënt worden uitgevoerd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Onderhandelen</li> </ul>	De managementassistent behartigt de belangen van de organisatie en houdt het budget in het oog bij het uitwerken van voorstellen op basis van offertes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Duidelijk uitleggen en toelichten</li> </ul>	De managementassistent richt zich in mondelinge en schriftelijke communicatie op duidelijke wijze op de informatiebehoefte van de relaties van de organisatie, zodat de relaties goed en naar behoefte geïnformeerd zijn.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Relaties bouwen en netwerken	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relatienetwerk onderhouden en benutten</li> </ul>	De managementassistent onderhoudt op klantvriendelijke wijze het formele en informele netwerk, verstevigt de banden en/of breidt deze uit door het mondeling en schriftelijk leggen en onderhouden van contacten met relaties ten behoeve van het selecteren en reserveren van locaties en faciliteiten.	<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 managementassistent overlegt in voorkomende gevallen tijdig met het management over de uitvoering van haar taken met betrekking tot het uitwerken van voorstellen op basis van offertes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 2 Verzorgt bijeenkomsten</b>			
<b>2.3 werkproces: Selecteert, reserveert en controleert locaties en faciliteiten</b>			
<b>Omschrijving</b>	De managementassistent vraagt met behulp van zijn netwerk mondeling of schriftelijk intern en/of extern offertes op van verschillende vergaderlocaties met de gewenste faciliteiten, maakt een voorselectie aan de hand van criteria in het draaiboek of op de checklist, overlegt eventueel met het management over de meest geschikte locatie en faciliteiten en reserveert deze, gevolgd door een laatste controle van locatie en faciliteiten op de dag waarop de bijeenkomst plaatsvindt. In voorkomende gevallen regelt ze reizen en reserveert ze hotelaccommodaties. In voorkomende gevallen delegeert hij in overleg (een deel van) de taken met betrekking tot het selecteren, reserveren en controleren van locaties en faciliteiten aan een secretariael medewerker en geeft aanwijzingen of instructies voor de uitvoering.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De meest geschikte locatie met de gewenste faciliteiten en de meest geschikte reis- en verblijfmogelijkheden volgens de procedures in het draaiboek of op de checklist is gereserveerd, waarbij onder andere rekening gehouden is met budget, de aard en het doel van de bijeenkomst, de datum en het tijdstip, de benodigde voorbereidingstijd, het aantal genodigden en de bereikbaarheid van de locatie		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>

## Kerntaak 2 Verzorgt bijeenkomsten

### 2.3 werkproces: Selecteert, reserveert en controleert locaties en faciliteiten

Aansturen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Taken delegeren</li><li>• Instructies en aanwijzingen geven</li></ul>	De managementassistent wijst op zorgvuldige wijze taken toe aan een of meer secretariaal medewerkers, houdt hierbij rekening met de competenties van de betreffende medewerker en diens werkbelasting en geeft op duidelijke wijze aanwijzingen of instructies voor het uitvoeren van taken.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Communicatieve vaardigheden</li><li>• Kennis van (de regionale) locaties en faciliteiten</li><li>• Kennis van de kwaliteitseisen van de organisatie</li><li>• Kennis van de Nederlandse taal en een moderne vreemde taal</li><li>• Kennis van en vaardigheid in het gebruik van communicatiemiddelen</li><li>• Kennis van en vaardigheid in het gebruik van een (elektronische) agenda</li><li>• Kennis van en vaardigheid in het gebruik van software voor timemanagement</li><li>• Kennis van en vaardigheid in het toepassen van gespreks- en onderhandelingstechniek en</li><li>• Kennis van en vaardigheid in het toepassen van gesprekstechnieken</li><li>• Kennis van financiële zaken en prijzen op de markt m.b.t. vergaderlocaties, faciliteiten, reis- en verblijfskosten etc.</li><li>• Kennis van procedures</li></ul>
-----------	---	--	---

<b>Kerntaak 2 Verzorgt bijeenkomsten</b>			
<b>2.3 werkproces: Selecteert, reserveert en controleert locaties en faciliteiten</b>			
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rekenvaardigheid</li> <li>• Vaardigheid in het gebruik van de Nederlandse taal en een moderne vreemde taal</li> </ul>
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informatie genereren uit gegevens</li> </ul>	De managementassistent analyseert de gegevens uit de offertes en zoekt uit welke locatie en faciliteiten het meest geschikt zijn voor de doeleinden van de bijeenkomst en de organisatie.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kostenbewust handelen</li> </ul>	De managementassistent houdt het budget in het oog, bekijkt de mogelijkheden om kosten te reduceren en voert waar mogelijk acties uit, waarbij ze oog houdt voor een juiste verhouding tussen kwaliteit en prijs.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beslissingen nemen</li> </ul>	De managementassistent neemt, binnen de gestelde grenzen, tijdig de nodige en juiste beslissingen met betrekking tot het aanvragen van offertes, selecteren, reserveren en controleren van locaties en faciliteiten.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	De managementassistent past de voorgeschreven (werk)procedures voor het selecteren en reserveren van locaties en faciliteiten 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>• Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken</li> </ul>	De managementassistent controleert de locatie en de faciliteiten op de dag, waarop de bijeenkomst plaatsvindt, aan de hand van de gestelde eisen, lost eventueel problemen snel en efficiënt op of zorgt ervoor dat deze snel en efficiënt worden opgelost.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li> </ul>	De managementassistent maakt tijdens mondelinge (face-to-face en telefonische) en schriftelijke contacten efficiënt gebruik van relevante communicatiemiddelen en traditionele kantoorbenodigdheden bij het agendabeheer en het selecteren en reserveren van reis- en verblijfmogelijkheden, vergaderlocaties en faciliteiten .	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 2 Verzorgt bijeenkomsten</b>			
<b>2.3 werkproces: Selecteert, reserveert en controleert locaties en faciliteiten</b>			
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Effectief blijven presteren onder druk</li> </ul>	De managementassistent blijft productief werken en stabiele prestaties leveren in een stressvolle omgeving, zodat de werkzaamheden met betrekking tot het selecteren en reserveren van locaties en faciliteiten tijdig en efficiënt worden uitgevoerd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"> <li>Onderhandelen</li> </ul>	De managementassistent behartigt de belangen van de organisatie, neemt een duidelijk standpunt in, onderzoekt de verschillende mogelijkheden, zorgt voor een goed onderhandelingsresultaat in relatie tot het budget bij het selecteren en reserveren van locaties en faciliteiten, zodat de meest geschikte locatie en faciliteiten worden gereserveerd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Relaties bouwen en netwerken	<ul style="list-style-type: none"> <li>Relatienetwerk onderhouden en benutten</li> </ul>	De managementassistent onderhoudt het formele en informele netwerk op klantvriendelijke wijze, verstevigt de banden en/of breidt deze uit ten behoeve van het selecteren en reserveren van locaties en faciliteiten.	<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 managementassistent overlegt de werkzaamheden met het management over de uitvoering van haar taken en met een of meer secretariaal medewerkers over de gedelegeerde taken.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 2 Verzorgt bijeenkomsten</b>			
<b>2.5 werkproces: Nodigt deelnemers uit en voorziet hen voor, tijdens en na de bijeenkomst van informatie</b>			
<b>Omschrijving</b>	De managementassistent nodigt de deelnemers uit en voorziet hen van vergaderstukken, voorafgaand aan, tijdens en na de bijeenkomst. In voorkomende gevallen delegeert zij in overleg (een deel van) de taken aan de secretariaal medewerker en voorziet deze van informatie en geeft aanwijzingen of instructies voor de uitvoering.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De deelnemers zijn goed en tijdig geïnformeerd over het doel, de plaats en de datum van de bijeenkomst en op het juiste tijdstip voorzien van de benodigde informatie, waardoor de bijeenkomst (technisch) volgens plan verloopt.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Taken delegeren</li> <li>• Instructies en aanwijzingen geven</li> </ul>	De managementassistent wijst zorgvuldig taken toe aan een of meer secretariaal medewerkers, houdt hierbij rekening met de competenties van de betreffende medewerker en diens werkbelasting en geeft op duidelijk wijze aanwijzingen of instructies voor het uitvoeren van taken.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Communicatieve vaardigheden</li> <li>• Kennis en vaardigheid van de e-mail etiquette</li> <li>• Kennis van de Nederlandse taal en een moderne vreemde taal</li> <li>• Kennis van en vaardigheid in het gebruik van software voor timemanagement</li> <li>• Kennis van en vaardigheid in het toepassen van gesprekstechnieken</li> <li>• Kennis van procedures met betrekking tot informatievoorziening</li> <li>• Kennis van software voor presentaties</li> <li>• Vaardigheid in het gebruik van de Nederlandse taal en een moderne vreemde taal</li> </ul>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	De managementassistent past de voorgeschreven (werk)procedures voor het uitnodigen van deelnemers en het verzenden van informatie met betrekking tot bijeenkomsten toe.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 2 Verzorgt bijeenkomsten</b>			
<b>2.5 werkproces: Nodigt deelnemers uit en voorziet hen voor, tijdens en na de bijeenkomst van informatie</b>			
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Effectief blijven presteren onder druk</li> </ul>	De managementassistent blijft productief werken en stabiele prestaties leveren in een stressvolle omgeving, zodat de werkzaamheden met betrekking tot het uitnodigen van deelnemers en hun voorzien van informatie tijdig en efficiënt worden uitgevoerd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Duidelijk uitleggen en toelichten</li> </ul>	De managementassistent geeft tijdens de bijeenkomst duidelijke mondelinge en schriftelijke uitleg over relevante onderwerpen zodat de deelnemers begrijpen wat de bedoeling van de gegeven informatie is.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Relaties bouwen en netwerken	<ul style="list-style-type: none"> <li>Relaties opbouwen op verschillende niveaus</li> </ul>	De managementassistent onderhoudt op klantvriendelijke wijze het formele en informele netwerk, verstevigt de banden en/of breidt deze uit in het belang van zowel de organisatie als de relaties, zodat een zo optimaal mogelijk deelnemersveld wordt uitgenodigd voor de bijeenkomst.	<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>Proactief informeren</li> </ul>	De managementassistent stemt met het management en/of betrokkenen af welke (digitale) informatie en stukken naar de deelnemers aan de bijeenkomst (sprekers en andere genodigden) moet worden gezonden, zodat zij goed en op tijd geïnformeerd zijn.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 2 Verzorgt bijeenkomsten</b>			
<b>2.6 werkproces: Ontvangt bezoekers</b>			
<b>Omschrijving</b>	De managementassistent ontvangt (internationale) bezoekers/relaties, informeert in voorkomende gevallen naar het doel van het bezoek en voorziet hen van informatie en verwijst of begeleidt hen naar de juiste persoon.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Bezoekers/relaties zijn correct ontvangen en voldoende geïnformeerd.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Aandacht en begrip tonen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interesse tonen</li> <li>• Luisteren</li> </ul>	De managementassistent staat de bezoekers/relaties te woord in het Nederlands of een moderne vreemde taal, luistert aandachtig naar de ander(en), stelt zo nodig vragen ter verduidelijking om de bezoekers te informeren of om zelf geïnformeerd te worden.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Communicatieve vaardigheden</li> <li>• Kennis van andere culturen</li> <li>• Kennis van de Nederlandse taal en een moderne vreemde taal</li> <li>• Kennis van en vaardigheid in het gebruik van software voor timemanagement</li> <li>• Kennis van procedures voor het ontvangen en verwijzen van bezoekers</li> <li>• Kennis van software voor presentaties</li> <li>• Kennis van verschillen tussen culturen en vaardigheid in het omgaan met deze verschillen</li> <li>• Vaardigheid in het gebruik van de Nederlandse taal en een moderne vreemde taal</li> <li>• Vaardigheid in het omgaan met cultuurverschillen</li> </ul>
Ethisch en integer handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Integer handelen</li> </ul>	De managementassistent gaat respectvol om met relaties, houdt rekening met verschillen tussen de relaties en hun manier van communiceren en gaat discreet om met gevoelige (vertrouwelijke) zaken/informatie.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 2 Verzorgt bijeenkomsten</b>			
<b>2.6 werkproces: Ontvangt bezoekers</b>			
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	De managementassistent past de voorgeschreven procedures en richtlijnen voor het ontvangen en verwijzen van bezoekers toe.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Effectief blijven presteren onder druk</li> </ul>	De managementassistent blijft productief werken en stabiele prestaties leveren in een stressvolle omgeving, zodat de werkzaamheden met betrekking tot het ontvangen van bezoekers tijdig en efficiënt worden uitgevoerd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Omgaan met verandering en aanpassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Met diversiteit (tussen mensen) omgaan</li> </ul>	De managementassistent ontvangt klanten die verschillen qua achtergrond en past haar gedrag en stijl van omgaan aan op de klant(en).	<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> </ul>	De managementassistent is erop gericht zoveel mogelijk aan de verwachtingen van de klant te voldoen en inventariseert actief de wensen en behoeften van de klant in het belang van de organisatie.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Duidelijk uitleggen en toelichten</li> <li>• Onderhoudend communiceren</li> </ul>	De managementassistent verstrekt bij het ontvangen van bezoekers de juiste informatie en stelt zich klantvriendelijk op, zodat de goede relatie behouden blijft.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 2 Verzorgt bijeenkomsten</b>			
<b>2.8 werkproces: Stelt een voor- en nacalculatie op</b>			
<b>Omschrijving</b>	De managementassistent stelt voorafgaand aan de (internationale) bijeenkomst aan de hand van de financiële gegevens (offertes, prijsopgaven, verwachte reis- en verblijfkosten, verwachte kosten voor personeel, producten en diensten enz.) eventueel in overleg met het management een begroting op, stelt na afloop van de (internationale) bijeenkomst en de afhandeling van de financiële zaken (facturen, declaraties enz.) eventueel in overleg met het management een overzicht op van de werkelijk gemaakte kosten en vergelijkt de begroting met de werkelijk gemaakte kosten, waarna ze een mogelijke verklaring geeft over overschrijdingen en overschotten en deze ter controle voorlegt aan het management.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Een overzicht dat de begroting, de werkelijk gemaakte kosten en een mogelijke verklaring voor overschrijdingen en overschotten bevat.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informatie genereren uit gegevens</li> <li>• Gegevens controleren en aannames toetsen</li> </ul>	De managementassistent verzamelt alle financiële gegevens met betrekking tot de bijeenkomst voor het bepalen van de kosten van een bijeenkomst, controleert de gegevens op juistheid en volledigheid en vult gegevens aan als geconstateerd wordt dat bepaalde gegevens ontbreken, zodat de leidinggevende de juiste informatie ontvangt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennis van financiële zaken</li> <li>• Kennis van procedures</li> <li>• Rekenvaardigheid</li> </ul>
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Financieel bewustzijn tonen</li> <li>• Kostenbewust handelen</li> </ul>	De managementassistent kent het budget die van invloed is op de financiële consequentie van de uitvoering van de bijeenkomst, bekijkt de mogelijkheden om kosten te reduceren en voert waar mogelijk maatregelen uit, waarbij ze een evenwicht tussen prijs en kwaliteit in het oog houdt door steeds een afweging te maken tussen de kosten en de baten.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nauwkeurig en volledig rapporteren</li> <li>• Structuur aanbrengen</li> </ul>	De managementassistent werkt de verzamelde financiële gegevens, prijsopgaven, reis- en verblijfkosten, personeel, producten, diensten etc. uit in een nauwkeurig en volledig overzicht, op een logisch gestructureerde wijze, met het oog op het door anderen makkelijk te volgen opbouw.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	De managementassistent past de voorgeschreven procedures en richtlijnen van de organisatie met betrekking tot voor- en nacalculatie toe.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 2 Verzorgt bijeenkomsten</b>			
<b>2.10 werkproces: Verwerkt de uren van de projectmedewerkers in de projectadministratie</b>			
<b>Omschrijving</b>	De managementassistent registreert de uren van de projectmedewerkers van een of meer projecten per project in het administratieve systeem, bewaakt de aantallen uren van de projectmedewerkers op basis van het projectplan, signaleert eventuele overschrijdingen en meldt deze aan de projectleiding, verwerkt onkostendeclaraties van interne en externe projectmedewerkers, stelt facturen op voor derden op basis van de urenoverzichten en uurtarieven uit de financiële paragraaf van het projectplan in verband met door haar eigen organisatie gedetacheerde projectmedewerkers, verwerkt facturen van door derden bij haar eigen organisatie gedetacheerde projectmedewerkers.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Een bijgewerkte en actuele projectadministratie.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informatie genereren uit gegevens</li> <li>• Gegevens controleren en aannames toetsen</li> </ul>	De managementassistent verzamelt (financiële) gegevens (urenoverzichten, onkostendeclaraties, facturen), controleert de gegevens op juistheid en volledigheid, verwerkt de urenoverzichten, handelt de declaraties en facturen af en/of maakt de financiële documenten in orde ter voorbereiding van de boekhoudkundige verwerking.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennis van de regels en procedures van een projectadministratie</li> <li>• Kennis van kwaliteitseisen van de organisatie</li> <li>• Rekenvaardigheid</li> <li>• Vaardigheid in het toepassen van de regels en het volgen van de procedures van een projectadministratie</li> </ul>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	De managementassistent past de voor de organisatie geldende (werk)procedures en richtlijnen met betrekking tot de projectadministratie 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>• Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken</li> </ul>	De managementassistent zorgt voor de juiste en tijdige verwerking van gegevens en afhandeling van de (financiële) zaken, houdt de hoeveelheid en de kwaliteit van de verwerking van de (financiële) gegevens in de gaten en signaleert en rapporteert afwijkingen tijdig, zodat de (financiële) zaken goed worden afgehandeld.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

### Kerntaak 3 Verzorgt de post en het archief

#### Proces-competentie-matrix Managementassistent

Kerntaak 3 Verzorgt de post en het archief		Competenties																									
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																											
3.1	Verzorgt de inkomende post		x			x						x	x	x								x					
3.2	Verzorgt de uitgaande post		x			x						x	x									x					x
3.3	Beheert en actualiseert het archief		x			x						x	x	x								x					
3.4	Vormt en beheert dossiers																										

#### 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 Managementassistent

Kerntaak 3 Verzorgt de post en het archief			
3.1 werkproces: Verzorgt de inkomende post			
Omschrijving	De managementassistent ontvangt, leest, registreert, sorteert, scant en/of kopieert en distribueert fysieke en digitale poststukken, bewaakt de afhandeling van de poststukken of handelt deze zelf af en delegeert in voorkomende gevallen (een aantal van) deze taken aan een secretariael medewerker.		
Gewenst resultaat	Ingekomen poststukken zijn verwerkt en op de juiste plaats bezorgd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Taken delegeren</li> <li>• Instructies en aanwijzingen geven</li> </ul>	De managementassistent wijst zorgvuldig taken toe aan een of meer secretariael medewerkers, houdt hierbij rekening met de competenties van de betreffende medewerker en diens werkbelasting en geeft op duidelijk wijze aanwijzingen of instructies voor het uitvoeren van taken.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Communicatieve vaardigheden</li> <li>• Kennis en vaardigheid van de e-mail etiquette</li> <li>• Kennis van (wettelijke) richtlijnen rondom postverwerking</li> <li>• Kennis van de materialen en middelen voor de verwerking van de (elektronische) post</li> <li>• Kennis van de Nederlandse taal en een moderne vreemde taal</li> <li>• Kennis van de voor de organisatie geldende voorgeschreven procedures</li> <li>• Registratiesysteem</li> <li>• Vaardigheid in het gebruik van de Nederlandse taal en een moderne vreemde taal</li> </ul>
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informatie genereren uit gegevens</li> <li>• Verbanden leggen</li> </ul>	De managementassistent kiest op basis van de gegevens in de poststukken een of meer dossiers en een of meer bestemmingen (personen en/of afdelingen) ten behoeve van de afhandeling van de poststukken.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 3 Verzorgt de post en het archief</b>			
<b>3.1 werkproces: Verzorgt de inkomende post</b>			
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	De managementassistent past de geldende bedrijfsregels m.b.t. het verwerken van inkomende post op correcte wijze toe.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Materialen en middelen doelmatig gebruiken</li> </ul>	De managementassistent maakt tijdens de verwerking van de ingekomen post doelmatig gebruik van relevante (communicatie)middelen, zodat de post op een efficiënte wijze gesorteerd, gescand, gekopieerd en gedistribueerd wordt.	<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 managementassistent overlegt in voorkomende gevallen tijdig met het management over de uitvoering van zijn taken met betrekking tot de inkomende post en met een of meer secretariael medewerkers over de gedelegeerde taken.	<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 managementassistent registreert op correcte en efficiënte wijze de inkomende post in het (digitaal) registratiesysteem, nadat hij de poststukken op correcte wijze heeft gesorteerd, gescand en/of gekopieerd en draagt zorg voor de distributie.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 3 Verzorgt de post en het archief</b>			
<b>3.2 werkproces: Verzorgt de uitgaande post</b>			
<b>Omschrijving</b>	De managementassistent frankeert de uitgaande fysieke post en verzendt fysieke en digitale post of delegeert (een aantal van) deze taken aan een secretariael medewerker.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De poststukken zijn, indien nodig, gefrankeerd en tijdig gedistribueerd.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Taken delegeren</li> <li>• Instructies en aanwijzingen geven</li> </ul>	De managementassistent wijst zorgvuldig taken toe aan een of meer secretariael medewerkers, houdt hierbij rekening met de competenties van de betreffende medewerker en diens werkbelasting en geeft op duidelijk wijze aanwijzingen of instructies voor het uitvoeren van taken.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennis van (wettelijke) richtlijnen rondom postverwerking</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 het toepassen van gesprekstechnieken</li> <li>• Kennis van tarieven van besteldiensten en koeriers</li> <li>• Registratiesysteem</li> </ul>
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kostenbewust handelen</li> </ul>	De managementassistent houdt bij spoedzendingen een evenwicht tussen snelheid van bezorgen van een poststuk en de kosten van verzending in het oog.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	De managementassistent past de voor de organisatie geldende bedrijfsregels m.b.t. het verwerken van uitgaande post op correcte wijze toe.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Materialen en middelen doelmatig gebruiken</li> </ul>	De managementassistent maakt tijdens de verwerking van de uitgaande post efficiënt gebruik van relevante materialen en middelen voor frankeren en verzenden van fysieke en digitale poststukken	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

**Kerntaak 3 Verzorgt de post en het archief****3.2 werkproces: Verzorgt de uitgaande post**

Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"><li>Afstemmen</li></ul>	De managementassistent overlegt in voorkomende gevallen tijdig met het management over de uitvoering van haar taken en met een of meer secretariael medewerkers over de gedelegeerde taken.	<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 managementassistent frankeert fysieke post en distribueert fysieke en digitale poststukken op de juiste wijze.	<ul style="list-style-type: none"><li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>

<b>Kerntaak 3 Verzorgt de post en het archief</b>			
<b>3.3 werkproces: Beheert en actualiseert het archief</b>			
<b>Omschrijving</b>	De managementassistent verwerkt documenten, waarbij ze deze scant, kopieert, selecteert, codeert, ordent en eventueel opslaat; ze beheert archiefstukken, waarbij ze deze opzoekt, opbergt of verwijdert; ze beheert dossiers, legt deze aan, stelt deze op verzoek samen, registreert deze bij uitlenen, schoont of verwijdert deze eventueel; ze onderhoudt het dynamisch archief, waarbij ze eventueel een nieuw (deel van het) archief opzet. In voorkomende gevallen delegeert ze in overleg (een deel van) de taken met betrekking tot het beheren en actualiseren van het archief aan een secretariaeel medewerker en geeft aanwijzingen of instructies voor de uitvoering.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Het dynamisch archief is afgestemd op en toegankelijk voor de gebruikers, archiefstukken en dossiers zijn traceerbaar, compleet en actueel en het archief bevat geen archiefstukken en dossiers die geen informatiewaarde hebben voor het management.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Taken delegeren</li> <li>• Instructies en aanwijzingen geven</li> </ul>	De managementassistent wijst zorgvuldig taken toe aan een of meer secretariael medewerkers, houdt hierbij rekening met de competenties van de betreffende medewerker en diens werkbelasting en geeft op duidelijk wijze aanwijzingen of instructies voor het uitvoeren van taken.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennis van de materialen en middelen voor het beheren en optimaliseren van een (elektronisch) archief.</li> <li>• Kennis van de Nederlandse taal en een moderne vreemde taal</li> <li>• Kennis van de voor de organisatie geldende voorgeschreven procedures en/of wettelijke richtlijnen.</li> <li>• Kennis van een (digitaal) registratie- en archiefsysteem</li> <li>• Kennis van en vaardigheid in het toepassen van gesprekstechnieken</li> <li>• Vaardigheid in het gebruik van de Nederlandse taal en een moderne vreemde taal</li> <li>• Vaardigheid in het gebruiken van een (digitaal) registratie- en archiefsysteem</li> </ul>

<b>Kerntaak 3 Verzorgt de post en het archief</b>			
<b>3.3 werkproces: Beheert en actualiseert het archief</b>			
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informatie genereren uit gegevens</li> </ul>	De managementassistent stelt op verzoek van het management en/of anderen de juiste dossiers samen uit het (digitale) archiefsysteem om aan de informatiebehoefte van derden te voldoen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li> <li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	De managementassistent beheert en optimaliseert het registratie- en/of archiefsysteem op efficiënte wijze volgens de voor de organisatie geldende regels en wettelijke richtlijnen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Materialen en middelen doelmatig gebruiken</li> </ul>	De managementassistent maakt tijdens het verwerken van documenten efficiënt gebruik van relevante middelen voor het scannen, kopiëren van documenten en het registreren van archiefstukken.	<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 managementassistent overlegt tijdig met het management over de uitvoering van haar taken met betrekking tot het archief en met een of meer secretariael medewerkers over de gedelegeerde taken.	<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>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

### 3. Certificeerbare eenheden

In dit hoofdstuk worden de certificeerbare eenheden van dit kwalificatiedossier nader omschreven.

De certificeerbare eenheden welke deel uit maken van dit dossier zijn:

- *Notulist*
- *Notulist*

### **3.1 Nadere specificatie Notulist**

**Certificeerbare eenheid**

**Beroepsinhoud en voorkomende functiebenaming(en)**  
Notulist

## Proces-competentie-matrix Notulist

Kerntaak	Werkproces	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>Kerntaak 1: Verzorgt de correspondentie</b>																											
	1.1	Verzamelt informatie ter voorbereiding op het verwerken van teksten		x										x	x					x							
	1.2	Formuleert en redigeert teksten en geeft deze vorm		x							x	x	x										x				
	1.3	Maakt teksten gereed voor distributie		x									x							x	x		x				x

Betekenis van deze kerntaak voor deze certificeerbare eenheid

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

### **3.2 Nadere specificatie Notulist**

**Certificeerbare eenheid**

**Beroepsinhoud en voorkomende functiebenaming(en)**  
Notulist

Proces-competentie-matrix Notulist

Kerntaak	Werkproces	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>Kerntaak 1: Verzorgt de correspondentie</b>																											
	1.1	Verzamelt informatie ter voorbereiding op het verwerken van teksten		x										x	x					x							
	1.2	Formuleert en redigeert teksten en geeft deze vorm		x							x	x	x										x				
	1.3	Maakt teksten gereed voor distributie		x									x							x	x		x				x

Betekenis van deze kerntaak voor deze certificeerbare eenheid

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

## Deel D: Verantwoording

### 1. Inleiding

De verantwoording bij het kwalificatiedossier heeft tot doel de ontwikkeling van het kwalificatiedossier toe te lichten en te verantwoorden.

Het is een verantwoording van de stappen die zijn gezet bij het opstellen van het kwalificatiedossier zodat voor derden de procesgang transparant is. Het is een toelichting op de keuzes die zijn gemaakt bij het opstellen van de kwalificaties, zodat voor gebruikers inzichtelijk is wat wel en niet in het kwalificatiedossier is opgenomen en waarom die keuzes zijn gemaakt. Het is een vooruitblik op het ontwikkelingsperspectief van de kwalificaties in het licht van de dynamiek op de arbeidsmarkt en de dynamiek in de relaties tussen opleidingsinstellingen en behoeften van het bedrijfsleven.

Het Verantwoordingsdocument is van en voor de gebruikers. De verantwoording helpt het beroepsonderwijs keuzes te maken bij de inrichting van het onderwijs, de inhoud van de beroepspraktijkvorming en de examinering. Voor het bedrijfsleven wordt inzichtelijk gemaakt wat de relatie is tussen hun 'eigen' beroepscompetentieprofiel en het uiteindelijke kwalificatiedossier. Daarbij zijn twee vertaalslagen aan de orde:

- de selectie van een, respectievelijk het verwant verklaren van meerdere beroepscompetentieprofielen
- de vertaling van vakvolwassen beroepsbeoefenaar naar beginnend beroepsbeoefenaar met inachtneming van de wettelijke beroepsvereisten

De verantwoording bestaat uit twee delen:

- Proces- en inhoudsinformatie
- Ontwikkel- en onderhoudsinformatie

In Proces- en inhoudsinformatie staat reflectie op het ontwikkelingsproces van het kwalificatiedossier centraal. Belangrijke thema's zijn wie in welke hoedanigheid betrokken is geweest bij de ontwikkeling van het kwalificatiedossier en welke onderwerpen en discussies aan de orde waren. In de Ontwikkel- en onderhoudsinformatie geven de betrokken partijen aan welke agenda voor de toekomst uit het overleg en de discussiepunten tussen alle partijen tijdens het tot stand komen van het kwalificatiedossier naar voren zijn gekomen.

## 2. Proces- en inhoudsinformatie

### 2.1 Betrokkenen

Het kwalificatiedossier secretariële beroepen 2009-2010 is voorgelegd aan de Adviescommissie Bestuur Secretarieel (ACB - een permanent bestuursadviesorgaan van ECABO) bestaande uit vertegenwoordigers uit het bedrijfsleven en vertegenwoordigers uit het onderwijs op 11 september 2008. De ACB Secretarieel bestaat uit 10 afgevaardigden. Zes leden vertegenwoordigen het bedrijfsleven vanuit de organisaties en beroepsverenigingen FNV Bondgenoten, Secretary Plus, StarJob, EUMA, Nederlandse Vereniging van Directiesecretaressen, Secretaresse Netwerk en vier vertegenwoordigers vanuit het beroepsonderwijs. De MBO Raad wordt vertegenwoordigd middels vier afgevaardigden vanuit het reguliere beroepsonderwijs. De particuliere opleiders worden vertegenwoordigd door Schoevers Opleidingen.

Het kwalificatieprofiel is na een positief advies van de ACB Secretarieel voorgelegd aan de Paritaire Commissie beroepsonderwijs bedrijfsleven ECABO d.d. 14 oktober 2008. De Paritaire commissie beroepsonderwijs bedrijfsleven ECABO bestaat uit twee vertegenwoordigers vanuit de werkgevers (Rabobank Nederland en Holland Casino), twee vanuit werknemersorganisaties (FNV Bondgenoten en MHP De Unie), een vertegenwoordiger vanuit het particuliere onderwijs (Schoevers opleidingen), drie vanuit het reguliere beroepsonderwijs (afgevaardigd vanuit de MBO Raad), en twee adviserende leden, waarvan een vanuit het vmbo en een vanuit het hbo.

## 2.2 Verwantschap

Voor het opstellen van het kwalificatiedossier Secretariële beroepen is gebruik gemaakt van de beroepscompetentieprofielen Secretaresse, Juridisch secretaresse, Medisch secretaresse Directiesecretaresse/managementassistent en Projectsecretaresse. Deze BCP's vertonen onderling grote verwantschap op het niveau van kerntaken, kernopgaven en competenties. Het komt zelfs voor dat kerntaken, kernopgaven en competenties hetzelfde zijn.

Verwantschapsvergelijkingen tussen de vijf beroepscompetentieprofielen levert grote overeenkomsten op ten aanzien van de geformuleerde kerntaken. Het verzorgen van correspondentie, het verzorgen van bijeenkomsten, het verzorgen van de post en het archief en het leggen van in- en externe contacten. De vakmatige competenties, zoals beschreven in de beroepscompetentieprofielen, komen voor een groot deel overeen dan wel vullen elkaar aan.

Naast overeenkomsten zijn er ook verschillen in de vijf beschreven beroepen (oftewel in de vijf beroepscompetentieprofielen). Een wezenlijk verschil is de werkplek waar de beroepsbeoefenaren hun werk uitvoeren: de Directiesecretaresse en Managementassistent werken voornamelijk op organisatieniveau terwijl de Secretaresse, Juridisch secretaresse en de Medisch secretaresse op afdelingsniveau werkzaam zijn. Het werken op organisatieniveau uit zich in de omvangrijkheid, zelfstandigheid, grotere verantwoordelijkheid en complexiteit van de werkzaamheden. Ook het ontvangen van in- en externe relaties en het afbreukrisico m.b.t. financiën ligt op een hoger werk- en denkniveau. De Directiesecretaresse en de Managementassistent zijn, net als de Secretaresse, verantwoordelijk voor de uitvoering van het eigen takenpakket en moeten zich daarvoor ook tegenover collega's kunnen verantwoorden. De complexiteit van de taken is relatief groot omdat de Directiesecretaresse en de Managementassistent ook in staat moet zijn om nieuwe procedures te bedenken, bestaande te combineren en een secretariaat aan te sturen. Vandaar dat voor deze kwalificatie een middenkaderopleiding noodzakelijk is. De Directiesecretaresse en Managementassistent beschikken voornamelijk over beroepsafhankelijke competenties.

### *Afbakening ten opzichte van andere beroepscompetentieprofielen*

Een landelijke projectgroep kwalificatiestructuur vanuit het Coördinatiepunt heeft in september 2003 een vergelijking gemaakt tussen de geplande kwalificatieprofielen van de landelijke kenniscentra.

Het BCP Directiesecretaresse/managementassistent is ook vergeleken met de BCP's van het kenniscentrum Horeca Toerisme en Voeding en met die van KC Handel.

Beroepscompetentieprofielen van kenniscentrum Horeca Toerisme en Voeding:

- Verkoper zakenreizen
- Verkoper vakantie reizen

In beide beroepscompetentieprofielen is sprake van het regelen van reizen, de bijbehorende administratieve afhandeling en klantencontacten. Er zijn raakvlakken met het BCP Directiesecretaresse/managementassistent met betrekking tot het regelen van zakenreizen in verband met de organisatie van grote bijeenkomsten, de bijbehorende administratieve (financiële) afhandeling van zaken en de bijkomende (mondelinge en schriftelijke) contacten met relaties. De context waarin in de BCP's Directiesecretaresse/managementassistent en Projectsecretaresse worden gewerkt is anders van aard (administratief en organisatorisch maar niet per se commercieel).

Beroepscompetentieprofielen van KC Handel:

- Medewerker export binnendienst
- Medewerker export buitendienst
- Allround exportmedewerker

De verwantschap van deze beroepscompetentieprofielen met de BCP's Directiesecretaresse/managementassistent ligt in het gebruik van de moderne vreemde talen. In de BCP's van KC Handel is sprake van taken met een commercieel karakter en ligt de nadruk op acquisitie, verkoop, relatiebeheer en advies aan klanten. De moderne vreemde talen in de BCP's Directiesecretaresse/managementassistent staan ten dienste van het informatiebeheer en zijn hulpmiddel bij de uitvoering van de taken correspondentie, in- en externe contacten, organiseren van bijeenkomsten en post en archief en worden niet per se gebruikt in een commerciële context.

## 2.3 Vertaling beroepscompetentieprofielen in kwalificatiedossier

Tijdens het omzetten van het huidige format naar het nieuwe verbeterde format bleek al snel dat de twee bestaande kwalificatieprofielen Secretaresse en Managementassistent samengevoegd zouden kunnen worden tot een kwalificatiedossier 'Secretariële beroepen'. Door de bestaande kerntaken binnen deze profielen op een hoger aggregatieniveau te formuleren binnen het verbeterde format, wordt het mogelijk om vijf diploma's binnen één beroepsgroep te definiëren.

Het verschil tussen de vakvolwassen en beginnend beroepsbeoefenaar komt in het kwalificatiedossier tot uitdrukking in de beschrijving van de kerntaken, werkprocessen en (met name) prestatie-indicatoren. Het kwalificatiedossier is concreter beschreven dan het beroepscompetentieprofiel. Deze concretisering geeft duidelijker weer wat de taken zijn van een beginnend beroepsbeoefenaar. Zo omschrijven de kerntaken en de werkprocessen in een kwalificatiedossier de essentie van wat een beginnend beroepsbeoefenaar bij zijn start op de arbeidsmarkt doet.

Na het ontwikkelen van de competentiegerichte kwalificatiedossiers Secretaresse en Managementassistent 'huidige format' (versie 2005-2006) zijn de twee kwalificatiedossiers vertaald naar het 'nieuwe verbeterde format' in één kwalificatiedossier Secretariële beroepen met vijf uitstromen. Dit met instemming van de ACB Secretarieel en op advies van het Coördinatiepunt.

Het vertalen van het kwalificatieprofiel naar het verbeterde format 2007-2008 staat hieronder beschreven. De inhoud van het kwalificatieprofiel 2005-2006 en het niveau waarop de werkzaamheden beschreven zijn, zijn overgenomen.

*In het dossier hebben de volgende belangrijke veranderingen plaatsgevonden:*

### **a. Samenvoeging kwalificatiedossier Secretaresse niveau 3 en Managementassistent niveau 4**

In het nieuwe kwalificatiedossier Secretariële beroepen is de verwantschap van de verschillende uitstromen duidelijker zichtbaar. Het is een soort ladenkast geworden: laden per niveau om het hogere en het lagere niveau aan te geven (een verticale rij) en er zijn laden van gelijk niveau (een horizontale rij) met een op onderdelen afwijkende eigen inhoud.

### **b. Naamgeving kwalificatiedossiers niveau 3 en 4**

In de vergadering van de ACB Secretarieel is op 22 juni 2006 besloten de namen van het kwalificatiedossier Secretaresse niveau 3 en Managementassistent niveau 4 te veranderen in 'Kwalificatiedossier Secretariële beroepen' waardoor alle uitstroombifferentiaties hun naam kunnen behouden.

### **c. Vermindering kerntaken**

Het aantal kerntaken is op advies van het Coördinatiepunt voor de kwalificaties Secretaresse en Managementassistent in het 'nieuwe verbeterde format' van vier naar drie gegaan en op 22 juni 2006 akkoord bevonden door de ACB. De kerntaak *Legt en onderhoudt in- en externe contacten* is onderdeel geworden van de kerntaak *Verzorgt bijeenkomsten*.

### **d. Uitwerking van de kerntaken in werkprocessen**

De kerntaken zijn uitgewerkt in werkprocessen. Elk werkproces heeft een herkenbare titel. Bij de werkprocessen zijn bijbehorende competenties geselecteerd met daarbij de meest relevante componenten uit het Competentiemodel Kenniscentra Beroepsonderwijs Bedrijfsleven. De competenties en de componenten zijn uitgewerkt in prestatie-indicatoren.

### **e. Projectsecretaresse**

Enkele jaren geleden leek het beroep projectsecretaresse een trend. Deze trend heeft zich niet doorgezet aldus de leden van de ACB. De ACB-leden adviseren de uitstroombifferentiatie Projectsecretaresse niet meer op te nemen in de kwalificatiestructuur. De ACB-leden adviseren 'ter vervanging van de projectsecretaresse' een uitstroombifferentiatie managementassistent met één vreemde taal in het pakket op niveau 4 kan worden geplaatst, zodat ook deze doorstroom van niveau 3 naar 4 is gegarandeerd. De uitstroom 'Managementassistent' krijgt op advies van de ACB een verzaamd financieel onderdeel omdat in deze functie financiën een belangrijke onderdeel is.

### **f. Kerntaak 'Legt en onderhoudt in- en externe contacten'**

Verandering kerntaakbeschrijving van kerntaak 3 *Bijeenkomsten* van de kwalificatie **Secretaresse en Managementassistent 2005/2006**. De kerntaak *Legt en onderhoudt in- en externe contacten* is op advies van het Coördinatiepunt in het nieuwe verbeterde format als kerntaak verwijderd en opgenomen in de kerntaak *Verzorgt bijeenkomsten*. Reden is dat de kerntaak *Legt en onderhoudt in- en externe contacten* onlosmakelijk is verbonden met de kerntaak *Bijeenkomsten*. Met het voorstel is de ACB akkoord gegaan op 22 juni 2006.

### **g. Kerntaak Verzorgt de correspondentie**

Het opstellen van een agenda en het notuleren van een vergadering zijn in het nieuwe verbeterde format opgenomen in de kerntaak *Verzorgt de correspondentie*.

### **h. Certificeerbare eenheden (CE's)**

Binnen een kwalificatiedossier kan een deel van de werkzaamheden in een bepaald beroep als Certificeerbare eenheid worden onderscheiden, wanneer dat deel arbeidsmarktrelevantie heeft. Arbeidsmarktrelevantie wil zeggen dat iemand er betaald werk mee kan krijgen. Vaak zullen voor dit deel van het beroep ook aparte functiebenamingen bestaan. Aan een Certificeerbare eenheid is een certificaat verbonden. Het certificaat is een op de arbeidsmarkt herkend en erkend bewijsstuk dat de betreffende persoon in staat is een afgebakend en samenhangend deel van een (of meerdere) werkprocessen uit te voeren en beschikt over de daarvoor noodzakelijke competenties. In de vergadering van de ACB Secretarieel is op 22 juni 2006 besloten voor niveau 4 "Notulist" als certificeerbare eenheid op te nemen. eenheid worden onderscheiden, wanneer dat deel arbeidsmarktrelevantie heeft. Arbeidsmarktrelevantie wil zeggen dat iemand er betaald werk mee kan krijgen. Vaak zullen voor dit deel van het beroep ook aparte functiebenamingen bestaan. Aan een Certificeerbare eenheid is een certificaat verbonden. Het certificaat is een op de arbeidsmarkt herkend en erkend bewijsstuk dat de betreffende persoon in staat is een afgebakend en samenhangend deel van een (of meerdere) werkprocessen uit te voeren en beschikt over de daarvoor noodzakelijke competenties. In de vergadering van de ACB Secretarieel is op 22 juni 2006 besloten voor niveau 4 "Notulist" als certificeerbare eenheid op te nemen.

Er wordt een vertaaldocument opgeleverd (van het oude naar het nieuwe dossier) als het nieuwe dossier gereed is.

## 2.4 Discussiepunten

### *Reken- en wiskundeniveaus*

Er is een breed gedeelde zorg over de rekenvaardigheden van diverse groepen leerlingen, studenten en beroepsbeoefenaars. Om de beheersing van de basisvaardigheden op dit gebied transparant en meetbaar te maken is er een raamwerk rekenen/wiskunde ontwikkeld. Het ministerie van OCW heeft formeel bepaald dat het raamwerk de basis wordt voor het vaststellen van de niveaus rekenen/wiskunde voor het mbo.

In 2008 heeft ECABO met behulp van het raamwerk gewerkt aan het in kaart brengen van het voor het beroep vereiste minimale niveau van rekenen en wiskunde. Hierbij blijkt het raamwerk werkbaar om de relatie te leggen tussen de beroepsuitoefening en de gewenste rekenvaardigheid (met name doordat het raamwerk praktische voorbeelden geeft), maar tegelijkertijd biedt het geen eenduidig antwoord op de precieze duiding van het niveau. Interpretatieverschillen in het aangeven van het niveau binnen zekere marges is niet uit te sluiten. Ook vormt de conceptstatus van het raamwerk onderwerp van discussie bij de raadpleging van sociale partners. Zij geven aan dat de op dit moment nog beperkte toepassing van het raamwerk in de praktijk hen weinig aanknopingspunten biedt om tot een goed oordeel over de voorgestelde niveaus te komen.

Ondanks genoemde discussiepunten zijn in alle ECABO-dossiers niveaus voor rekenen en wiskunde opgenomen. Deze niveaus zijn afgestemd met Adviescommissies bestuur dan wel Sectiebesturen en voorgelegd in de Paritaire commissie. ECABO gaat 2009 gebruiken om het analysekader zoals vastgesteld in het raamwerk in de praktijk te toetsen. Mogelijk dat de resultaten van deze toetsing van invloed zijn op de nog te bepalen niveaus voor de dossiers 2010-2011.

## 2.5 Wijzigingen ten opzichte van de voorgaande versie

	Kruis aan welke categorie van toepassing is	Omschrijving
Categorie 1: Nieuw dossier		Dit dossier zat voorheen niet in de kwalificatiestructuur. Nadere toelichting is niet nodig.
Categorie 2: Nieuwe elementen		Dit betreft sterk gewijzigde dossiers waarop het Coördinatiepunt een ingangstoets heeft uitgevoerd. Er is sprake van nieuwe of samengevoegde uitstromen, certificeerbare eenheden, bcp's, etc. Bij de toelichting hieronder bevindt zich een samenvatting van de wijzigingen in dit dossier.
Categorie 3: Wijzigingen	x	Er zijn zaken gewijzigd in een bestaand dossier. Bijvoorbeeld inhoudelijke wijzigingen in de kerntaakbeschrijving, veranderingen in competentiekeuzes en resultaatveranderingen in prestatie-indicatoren. Ook kleinere wijzigingen, zoals het toevoegen van matrices voor rekenen/wiskunde, het herstellen van spelfouten, herformuleringen die geen betekenisverschillen inhouden en beperkte tekstuele wijzigingen in de uitwerking van deel C vallen hieronder. Bij de toelichting hieronder bevindt zich een samenvatting van de wijzigingen in dit dossier.
Categorie 4: Ongewijzigd		Dossier is volledig ongewijzigd. Nadere toelichting is niet nodig.

### *Categorie 3: wijzigingen*

In het dossier zijn de volgende wijzigingen aangebracht:

- Deel B, hoofdstuk 4, beschrijving uitstromen. Per uitstroom is een matrix met een aanduiding van de beheersingsniveaus rekenen/wiskunde opgenomen.
- Deel C, hoofdstuk 3 Certificeerbare eenheden. De niveauaanduiding bij de certificeerbare eenheden is verwijderd.
- Deel D is geactualiseerd.

### 3. Ontwikkel- en onderhoudsperspectief

In de onderstaande ontwikkelagenda is aangegeven wat in de paritaire commissie is afgesproken over:

- de termijn waarop het kwalificatiedossier opnieuw bekeken wordt;
- de items die bij het onderhoud van het kwalificatiedossier in elk geval aan de orde zullen komen;
- de wijze waarop informatie uit het kwaliteitszorgsysteem van het kenniscentrum over de tevredenheid van gebruikers van het dossier bij de onderhoudsbeurt betrokken wordt.

Onderwerp	Actie	Wie	Wanneer
Activiteiten t.b.v. onderhoud kwalificatie-structuur	<p>Als kenniscentrum vervult ECABO een brugfunctie tussen het beroepsonderwijs en het bedrijfsleven. Een van de primaire taken van ECABO is de ontwikkeling en het onderhoud van de kwalificatiestructuur. Hiervoor verzamelen adviseurs van ECABO actief en continu actuele informatie over de sectoren in de ESB&amp;I sector. Daarbij is het opbouwen en onderhouden van contacten met en het creëren van draagvlak bij de belangrijkste stakeholders (uit onderwijs en bedrijfsleven) van cruciaal belang.</p> <p>Het in kaart brengen van de ontwikkelingen ten behoeve van de ontwikkeling en het onderhoud van de kwalificatiestructuur ESB&amp;I geschiedt onder andere door arbeidsmarktonderzoek, het produceren van sectorschetsen, netwerkonderhoud, communicatie via digitale platforms, vergelijken van reguliere en niet reguliere opleidingen en Kenniskringen Btg ESB&amp;I.</p> <p>Op basis van informatie die voortkomt uit de geschetste activiteiten kan besloten worden om een (of meerdere) kwalificatiedossier(s) opnieuw te bekijken, dan wel te komen tot ontwikkeling van nieuwe of bijgestelde beroepscompetentieprofielen en kwalificatiedossiers c.q. uitstromen (diploma's). In de verschillende bestuurslagen van ECABO worden hierover besluiten genomen.</p> <p>De Paritaire commissie van ECABO heeft, gezien de werkwijze van ECABO ten aanzien van de ontwikkeling en het onderhoud van de kwalificatiestructuur, besloten om geen termijnen vast te stellen waarop de kwalificatiedossiers opnieuw bekeken worden.</p> <p>Indien er aanleiding is, op basis van eigen onderzoek, dan wel naar aanleiding van signalen van buiten, voor wijzigingen in de kwalificatiestructuur van ECABO zal de Paritaire commissie de kwalificatiedossiers agenderen en in ieder geval kijken naar:</p>	ECABO, afdeling Ontwikkeling en innovatie	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• de herkenbaarheid van de kwalificatiedossiers op de arbeidsmarkt;</li> <li>• de uitvoerbaarheid van de kwalificatiedossiers in de onderwijs- en examenpraktijk;</li> <li>• de transparantie, duurzaamheid en flexibiliteit van de kwalificatiedossiers.</li> </ul> <p>Vanzelfsprekend zal ECABO aandacht besteden aan alle relevante onderwerpen die door (leden van) de Paritaire commissie worden aangedragen.</p> <p><i>Continue kwaliteitsverbeteringen</i></p> <p>Gedurende de experimenteerperiode blijft gewerkt worden aan mogelijk noodzakelijke aanscherping met betrekking tot de structuur van het dossier, tekstuele verbeteringen en, specifiek, de kolom vakkennis en vaardigheden. Het (nog verder) verbeteren van de herkenbaarheid, transparantie maar zeker ook de uitvoerbaarheid van de kwalificatiedossiers staat hierbij voorop.</p>		
<p>Monitoren van de werking van de ECABO dossiers</p>	<p>Gedurende de experimenteerperiode volgt ECABO actief het werken van de kwalificatiedossiers als informatie- en communicatiemiddel voor de gebruikers. De verlengde experimenteerperiode wordt benut om op basis van ervaringen van de gebruikers over een wat langere termijn gemotiveerd te besluiten tot (eventuele) verdergaande kwaliteitsslagen in de dossiers. Zijn verdergaande aanpassingen noodzakelijk dan worden deze aangebracht vóór de integrale invoering van de LKS in verbeterd format.</p> <p>Met ingang van het schooljaar 2007-2008 lopen hiervoor onder andere de volgende initiatieven:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• onderzoek, in opdracht van de Paritaire commissie, naar de werking van de competentiegerichte kwalificatiedossiers in het licht van de informatie- en communicatiewaarde ervan voor gebruikers;</li> <li>• onderzoek naar regionale inkleuring van onderwijsprogramma's op basis van de kwalificatiedossiers;</li> <li>• Er zijn projecten uitgezet waarbij het beoordelen in de BPV centraal staat. Onderwijs en bedrijven communiceren hierover op basis van dossiers en afgeleide producten.</li> <li>• Door middel van vragenlijsten worden de experimenteerclusters en de kenniskringen bevraagd voor het verkrijgen van informatie over 'het werken' van de kwalificatiedossiers.</li> </ul>	<p>ECABO, afdeling Ontwikkeling en innovatie</p>	<p>Gedurende de experimenteerperiode</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ECABO werkt nauw samen met de Stichting Praktijkleren en zal daarbij structureel gegevens verzamelen over de informatiewaarde van de kwalificatiedossiers.</li> </ul>		
Doorstroom mbo-hbo	<p>Voor de toelating naar het hbo wordt in de eerste plaats verwezen naar de wettelijke doorstroomrechten, zoals opgenomen in de paragrafen 2.2 en 2.4. In de huidige situatie heeft iedereen die in het bezit is van een mbo-diploma op niveau 4, het recht om door te stromen naar elke hbo-opleiding. Wel wordt bij de overheid nagedacht over het herformuleren van de toelatingsregeling in het geval van een niet-sectorale doorstroom van mbo naar hbo.</p> <p>Een deel van de gediplomeerden op niveau 4 stroomt door naar het hbo. ECABO kent als doelstellingen de optimalisering van de aansluiting mbo-hbo en de bevordering van het doorleren. Deze verantwoordelijkheid komt in ieder geval tot uitdrukking in het geven van voorlichting aan de Landelijke Opleidingsoverleggen in het hbo over de veranderingen in de kwalificatiestructuur mbo. Daarnaast spant ECABO zich in voor zaken zoals de programmatische aansluiting, de optimalisering van mbo-hbo studietrajecten, de positionering van Associate degrees (Ad's) en het aantrekkelijker maken van doorleren voor mbo-gediplomeerden.</p> <p>In 2007 zijn de competentiegerichte kwalificatieprofielen met een begeleidende brief, met daarin een toelichting en een aanbod om, indien gewenst, meer informatie te verschaffen, aangeboden aan een aantal Landelijke Opleidingsoverleggen binnen het hbo. De competentiegerichte kwalificatieprofielen zijn aan de betreffende LOO's gezonden in de genoemde perioden.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• LOO Communicatie in april 2007</li> <li>• LOO International Business Languages in april 2007</li> <li>• LOO International Office Management in april 2007</li> <li>• LOO Facilitair Management in juli 2007</li> <li>• LOO Toerisme/Vrijetijdskunde in juli 2007</li> </ul> <p>Het kwalificatiedossier Secretariële beroepen zal nog worden aangeboden aan de Pedagogisch Academies en het Landelijk Opleidingsoverleg Journalistiek.</p> <p>Met het diploma Directiesecretaresse en Managementassistent is het wettelijk mogelijk om door te studeren in het hbo zonder aanvullende</p>		Gedurende de experimen-teerperiode

	<p>eisen. Op basis van een inhoudelijke verwantschap ligt evenwel de doorstroom voor de hand naar de volgende hbo-opleidingen:</p> <p>1. Domein Business Administration</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Facility Management</li> <li>• Hoger Toerisme en Recreatie / Vrijetijds (leisure) management</li> <li>• International Office Management</li> </ul> <p>2. Domein Commerce</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• International Business Language</li> </ul> <p>3. Domein Communication</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Communicatie</li> <li>• Journalistiek</li> </ul> <p>Aan de Hogeschool Schoevers is een Associate degree (Ad) toegewezen als onderdeel van de bachelor Officemanagement. ECABO is op basis van haar expertise betrokken bij de realisatie en positionering van de Ad binnen de beroepskolom. Het streven is verder gericht op de verankering van de Ad in het hbo door de hogescholen maximaal te ondersteunen bij de verzorging van de Ad-pilots. De Ad is vooral interessant voor mbo'ers die na het behalen van hun diploma opzien tegen een nieuwe vierjarige opleiding en met de Ad de mogelijkheid hebben in twee jaar een arbeidsmarktrelevant diploma te behalen. Meer en actuele informatie over de Ad voor dit kwalificatiedossier staat op <a href="http://www.ecabo.nl/">http://www.ecabo.nl/</a>.</p> <p>Om zicht te krijgen op de inhoudelijke verwantschap van deze mbo-kwalificatie met de genoemde hbo-opleidingen is een vergelijking gemaakt tussen de opleidingsprofielen van deze opleidingen en het kwalificatieprofiel. ECABO is in het bezit van het actuele opleidingsprofiel van veel hbo-opleidingen, dat op ons verzoek ter beschikking is gesteld. Aangezien de hbo-opleidingsprofielen slechts globaal beschreven zijn is en het bachelorniveau van de opleiding weergeven, kan de vergelijking slechts leiden tot een oordeel ten aanzien van een bepaalde mate van verwantschap. Een overzicht van de hbo-opleidingen waarvan het opleidingsprofiel is opgevraagd en door ons is ontvangen, alsmede de resultaten van de vergelijkingen zijn geplaatst op <a href="http://www.ecabo.nl/">http://www.ecabo.nl/</a>.</p> <p>De hbo-opleidingen zijn door de HBO-raad zo goed mogelijk geclusterd en geordend in domeinen. In het rapport HEO domeinen en domeincompetenties (2005/06) zijn op basis daarvan domeincompetenties weergegeven. Voor de domeinen 'Economics' en 'Commerce' zijn</p>		
--	--	--	--

	<p>deze competenties opgebouwd met behulp van niveaus. Met in achtneming van de vrijheid van de hogescholen om hun onderwijs in te richten, kan worden gesteld dat niveau 1 daarvan ongeveer overeenkomt met het niveau dat na het eerste leerjaar wordt bereikt. Door een vergelijking te maken tussen het eindniveau mbo en het hbo-niveau 1, is aan te geven alwaar de mbo-gediplomeerde kan profiteren van de reeds verworven competenties resp. sprake is van nieuwe studierreinen.</p> <p>De domeinen 'Business Administration', 'Communications' en 'Laws' kennen als zodanig geen verdeling in niveaus. Hierbij is het, net als bij de vergelijking met de opleidingsprofielen, slechts mogelijk de mate van inhoudelijke verwantschap aan te geven. De resultaten van de vergelijkingen van de domeincompetenties van de relevante hbo-domeinen met het onderhavige kwalificatieprofiel zijn geplaatst op <a href="http://www.ecabo.nl/">http://www.ecabo.nl/</a>.</p> <p>De eerste gediplomeerden op basis van dit kwalificatieprofiel zijn pas over enkele jaren te verwachten. Dit leidt er toe dat er nu tijd is om de aansluiting mbo-hbo op basis van de kwalificatiestructuur volgens verbeterd format goed vorm te geven. De resultaten van de bovengenoemde vergelijkingen zullen, samen met de bestaande ervaringen met de aansluiting, het fundament vormen voor nader overleg met het hbo over de aansluiting op landelijk niveau. Programmatische aansluiting, optimalisering van mbo-hbo studietrajecten en promotie van Associate degrees om het doorleren voor gediplomeerden aantrekkelijker te maken en het studierendement te verbeteren bepalen de agenda voor (verder) overleg op korte en langere termijn.</p> <p>Ten aanzien van inhoudelijke aansluiting is het ons aspiratieniveau dat er programmatisch sprake is van een doorlopende leerlijn, waardoor er naast de vormgeving van de uitstroom naar de arbeidsmarkt periodiek kan worden gewerkt aan een logische doorstroom naar de verwante hbo-opleidingen. Optimalisatie van mbo-hbo studietrajecten is bereikt als de mbo-gediplomeerde op het hbo niet wordt geconfronteerd met opdrachten die erop zijn gericht competenties te verwerven die hij al heeft resp. nog niet kan verwerven op basis van de gevolgte mbo-kwalificatie. Ten aanzien van de Ad's willen we in samenspraak met het hbo ernaar streven om binnen alle bachelors, die aan de eisen voldoen, een Ad te positioneren.</p> <p>De resultaten van het landelijk overleg kunnen gaan fungeren als de basis voor regionale afspraken, voorzover op landelijk niveau geen</p>		
--	--	--	--

	bindende afspraken zijn te maken. De resultaten van dit overleg, zowel landelijk als regionaal, zullen worden geplaatst op <a href="http://www.ecabo.nl/">http://www.ecabo.nl/</a> .		
Niveaus Rekenen en wiskunde	Mogelijke aanpassing niveaus rekenen/wiskunde n.a.v. praktijktoetsing analysekader	ECABO, afdeling Ontwikkeling en innovatie	Voor indiening schooljaar 2010-2011