

## 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 talenkennis 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

## 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 tegenstand 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	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	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 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>



## 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>