

Kwalificatiedossier mbo

# **Office- en managementsupport**

## **Crebonr. 23231**

Kwalificaties

- » **Office assistant (Crebonr. 25573)**
- » **Management assistant (Crebonr. 25574)**

Geldig vanaf

**01-01-2019**

Opleidingsdomein

**Economie en administratie (Crebonr. 79090)**

Penvoerder: Sectorkamer zakelijke dienstverlening en veiligheid  
Gevalideerd door: Sectorkamer zakelijke dienstverlening en veiligheid  
Op: 07-06-2018

## Inhoudsopgave

<b>Leeswijzer</b> .....	4
<b>Overzicht van het kwalificatiedossier</b> .....	5
<b>Basisdeel</b> .....	6
<b>1. Beroepsspecifieke onderdelen</b> .....	6
<b>B1-K1: Voert taken rondom informatiemanagement uit</b> .....	6
B1-K1-W1: Zorgt voor de schriftelijke informatie-uitwisseling .....	8
B1-K1-W2: Zorgt voor de mondelinge (telefonische) informatie-uitwisseling .....	9
B1-K1-W3: Onderhoudt het relatienetwerk .....	9
B1-K1-W4: Voert administratieve taken uit .....	10
B1-K1-W5: Onderhoudt en actualiseert het digitale archief .....	10
<b>B1-K2: Voert taken rondom planning en organisatie uit</b> .....	12
B1-K2-W1: Beheert de agenda .....	13
B1-K2-W2: Organiseert bijeenkomsten .....	13
B1-K2-W3: Maakt verslag en handelt vergaderzaken af .....	14
B1-K2-W4: Ontvangt bezoekers .....	15
B1-K2-W5: Handelt facturen en declaraties af .....	15
<b>2. Generieke onderdelen</b> .....	17
<b>Profieldeel</b> .....	18
<b>P1: Office assistant</b> .....	18
<b>P2: Management assistant</b> .....	19
P2-K1: Assisteert bij het verzorgen van de corporate informatie .....	19
P2-K1-W1: Ontwikkelt en beheert voorlichtings-, promotie- en/of pr-materiaal .....	20
P2-K1-W2: Redigeert aangeleverde teksten .....	20
P2-K1-W3: Geeft informatie over de organisatie door aan derden .....	20
P2-K2: Voert financieel administratieve taken uit .....	22
P2-K2-W1: Beheert kleine budgetten en handelt financiële zaken af .....	22
P2-K2-W2: Beoordeelt offertes en leveringscontracten en stelt leveringscondities op .....	23
P2-K2-W3: Houdt een projectadministratie bij en controleert deze .....	23
P2-K2-W4: Beheert en controleert een urenregistratie .....	24

# Leeswijzer

Het kwalificatiedossier voor het middelbaar beroepsonderwijs geeft weer wat de beginnend beroepsbeoefenaar moet kennen en kunnen aan het einde van de mbo-opleiding.

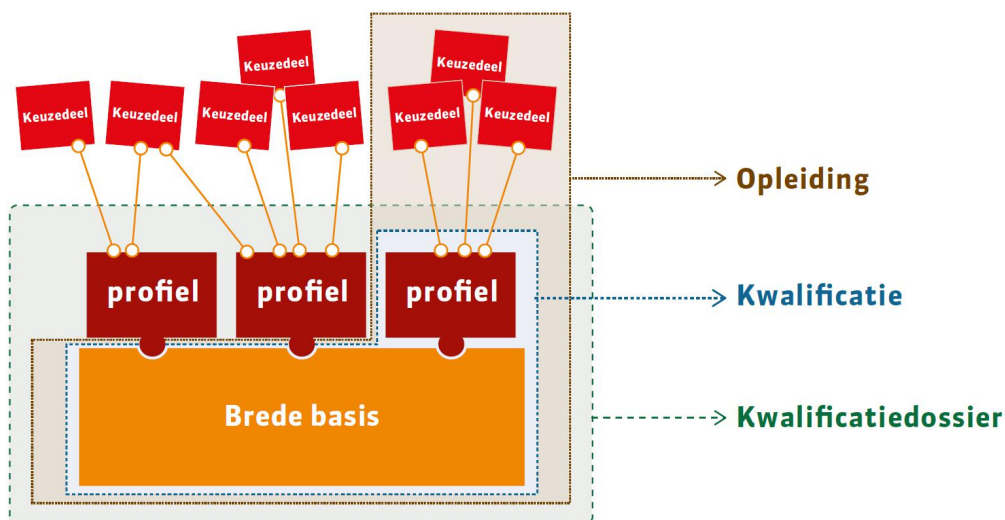
## Opbouw dossier

Dit kwalificatiedossier bevat de kwalificatie-eisen voor één of meerdere mbo-beroepen en bestaat uit:

1. Het **basisdeel** (B), dat gevormd wordt door:
  - a. De beroepsspecifieke onderdelen. Dit betreft gemeenschappelijke kerntaken en werkprocessen voor het gehele kwalificatie - dossier.
  - b. De generieke onderdelen. De generieke onderdelen zijn door de landelijke overheid geformuleerd. Het betreft de onderdelen:  
Nederlandse taal;  
rekenen;  
loopbaan en burgerschap; en  
voor zover het niveau 4 betreft: Engels.

2. Het **profieldeel** (P). Profielen bestaan uit kerntaken (K ) en werkprocessen (W) waarop de kwalificaties in dit kwalificatiedossier van elkaar verschillen.

De beroepsopleiding in het mbo is gebaseerd op een kwalificatie en één of meer **keuzedelen** (D). Keuzedelen hebben tot doel om bovenop de kwalificatie een verdieping of verbreding te leveren bij de toerusting voor de arbeidsmarkt of een extra voorbereiding voor een vervolgopleiding. De beschikbare keuzedelen voor dit kwalificatiedossier zijn te vinden op <https://kwalificatie-mijn.s-bb.nl>. Op deze website staat het overzicht met alle keuzedelen.



## Taal en rekenen

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

## Verantwoordingsinformatie

Aanvullende (verantwoordings-)informatie bij dit kwalificatiedossier is te vinden op <https://kwalificatie-mijn.s-bb.nl>. Deze informatie is geen onderdeel van het kwalificatiedossier.

# Overzicht van het kwalificatiedossier

Naam profiel	Mbo-niveau (EQF-niveau)	Beroepsvereisten	Typering van de kwalificatie
P1 Office assistant	3	Nee	vakopleiding
P2 Management assistant	4	Nee	middenkaderopleiding

## Basisdeel

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

B1-K1 Voert taken rondom informatiemanagement uit	B1-K1-W1	Zorgt voor de schriftelijke informatie-uitwisseling
	B1-K1-W2	Zorgt voor de mondelinge (telefonische) informatie-uitwisseling
	B1-K1-W3	Onderhoudt het relatienetwerk
	B1-K1-W4	Voert administratieve taken uit
	B1-K1-W5	Onderhoudt en actualiseert het digitale archief

B1-K2 Voert taken rondom planning en organisatie uit	B1-K2-W1	Beheert de agenda
	B1-K2-W2	Organiseert bijeenkomsten
	B1-K2-W3	Maakt verslag en handelt vergaderzaken af
	B1-K2-W4	Ontvangt bezoekers
	B1-K2-W5	Handelt facturen en declaraties af

## Profieldeel

De profielen in dit kwalificatiedossier hebben de volgende (specifieke) kerntaken en werkprocessen:

<b>P1</b>	<b>Office assistant</b>
Geen extra kerntaken en werkprocessen	

<b>P2</b>	<b>Management assistant</b>	
P2-K1 Assisteert bij het verzorgen van de corporate informatie	P2-K1-W1	Ontwikkelt en beheert voorlichtings-, promotie- en/of pr-materiaal
	P2-K1-W2	Redigeert aangeleverde teksten
	P2-K1-W3	Geeft informatie over de organisatie door aan derden
P2-K2 Voert financieel administratieve taken uit	P2-K2-W1	Beheert kleine budgetten en handelt financiële zaken af
	P2-K2-W2	Beoordeelt offertes en leveringscontracten en stelt leveringscondities op
	P2-K2-W3	Houdt een projectadministratie bij en controleert deze
	P2-K2-W4	Beheert en controleert een urenregistratie

# Basisdeel

## 1. Beroepsspecifieke onderdelen

Typering van de beroepsgroep	
<b>Context</b>	
Office assistants/management assistants zijn werkzaam in elke arbeidsorganisatie (groot, klein, profit, non-profit) waar sprake is van een leidinggevende, directie, manager of managementteam.	
<b>Typerende beroepshouding</b>	
In een organisatie of bedrijf heeft iedere leidinggevende andere wensen. Hierdoor kunnen office taken sterk variëren. De werkrelatie is gebaseerd op vertrouwen. De office assistant/management assistant stelt zich zakelijk en professioneel op waarbij hij/zij representatief en klantgericht is. Bij de uitvoering van de werkzaamheden is een proactieve houding essentieel en is een verschuiving te zien van uitvoerend naar faciliterend. Hij/zij denkt mee met de leidinggevende (co-management). Office assistants/management assistants zijn in staat hun eigen werkzaamheden te plannen en te organiseren. Het is cruciaal dat zij weten en begrijpen in welke context de organisatie opereert. Ze hebben inzicht hebben in bedrijfsprocessen en de planning en control cycli. Projectmatig kunnen denken en handelen is een voorwaarde voor het uitvoeren van de taken. Het werken op organisatieniveau voor directie en/of management impliceert dat hij/zij zich dient te houden aan neutraliteit en absolute geheimhoudingsplicht. De office assistant/management assistant is zich te allen tijde bewust van de vertrouwelijkheid van informatie. De office assistant/management assistant moet procedureel kunnen denken, de samenhang tussen activiteiten kunnen bewaken, efficiënt werken, organisatorische en communicatieve vaardigheden hebben, logisch kunnen nadenken en een moderne vreemde taal en de Nederlandse taal goed beheersen. Hij/zij heeft oog voor cultuur specifieke zaken en werkt consequent nauwkeurig en geconcentreerd. Tevens dient hij/zij bij werkzaamheden die zich tegelijkertijd aandienen, concentratie en nauwkeurigheid te behouden, prioriteiten te stellen, overzicht te bewaren en ordelijk te zijn. Dat alles vergt een flexibele houding. Veranderingen in organisaties volgen elkaar steeds sneller op; de office assistant/management assistant maakt zich snel nieuwe vaardigheden eigen met betrekking tot bijvoorbeeld digitalisering van bedrijfsprocessen en social media.	
<b>Resultaat van de beroepsgroep</b>	
De office assistant/management assistant heeft de werkzaamheden voor de leidinggevende, directie en/of management, collega, klant, zorgvuldig binnen de daarvoor gestelde tijd (met de nodige geheimhouding) binnen de richtlijnen van de organisatie en met oog voor prioriteiten naar tevredenheid uitgevoerd.	

B1-K1: Voert taken rondom informatiemanagement uit	
<b>Complexiteit</b>	
Het beroep van office assistant wordt gekenmerkt door een grote variatie in en onvoorspelbaarheid van taken op afdelingsniveau. Flexibiliteit en het stellen van prioriteiten is van doorslaggevend belang bij de uitoefening van de taken. De office assistant houdt zich veelal bezig met redelijk complexe, (on)gestructureerde taken met betrekking tot werkzaamheden op de afdeling. Proactief handelen volgens geldende bedrijfsprocedures en -regels is belangrijk. De complexiteit wordt mede bepaald door brede toepassing van de technologische ontwikkelingen binnen de informatie- en communicatietechnologie (digitalisering van bedrijfsprocessen). De office assistant moet om kunnen gaan met onverwachte situaties en handelen conform de bevoegdheden. Hij/zij wordt in veel gevallen aangesproken door de leidinggevende, (interne) klanten, terwijl hij/zij de werkzaamheden op tijd, conform afgesproken procedures moet afronden. Kennis van de principes van projectmatig werken en vaardigheden op het gebied van projectmatig werken zijn noodzakelijk voor de uitoefening van de werkzaamheden. Het werk vraagt om goede beheersing van Nederlands en een moderne vreemde taal. Hij/zij dient zich de werking en eigenschappen van processen, producten, materialen, middelen en begrippen snel eigen te kunnen maken. De office assistant houdt het kennisniveau consequent op peil. Voor het uitoefenen van de functie heeft hij/zij brede kennis en vaardigheden nodig op het gebied van informatiemanagement.	
Voor Office assistant geldt aanvullend: N.v.t.	Voor Management assistant geldt aanvullend: De management assistant houdt zich op organisatieniveau veelal bezig met complexe, (on)gestructureerde taken en heeft inzicht in en

## B1-K1: Voert taken rondom informatiemanagement uit

overzicht over de werkzaamheden. De management assistent wordt in veel gevallen voortdurend aangesproken door directie en/of management, (in- en externe) (netwerk)contacten, terwijl hij/zij de werkzaamheden op tijd, zelfstandig, conform afgesproken procedures moet afronden, gegevens en informatie vertrouwelijk moet behandelen, rekening houdend met het afbreukrisico. Voor het uitoefenen van de functie heeft hij/zij brede, dan wel specialistische kennis en vaardigheden nodig op het gebied van informatiemanagement.

### Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De taken van de office assistant verschuiven van uitvoerend naar faciliterend, waarbij hij/zij verantwoordelijk is voor een goed verloop van de taken en werkzaamheden. Hij/zij werkt zelfstandig dan wel in teamverband bij het uitvoeren van de taken en is verantwoordelijk voor het eigen werk, maar neemt ook werkzaamheden over van andere collega's op een secretariaat en levert een belangrijke bijdrage aan de kwaliteit van het werk van anderen.

Voor Office assistant geldt aanvullend:  
N.v.t.

Voor Management assistent geldt aanvullend:  
De taken verschuiven van coördinerend naar initiërend waarbij hij/zij verantwoordelijk is voor een goed verloop van de planning en organisatie van taken en werkzaamheden voor directie en/of management. De management assistent bewaakt daarbij de belangen van de organisatie. Hij/zij werkt zelfstandig zonder tussentijds telkens verantwoording af te leggen en hij/zij kan meerdere opdrachten naast elkaar naar eigen inzicht en prioritering uitvoeren.

### Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- kan brede kennis van de zakelijke (e-mail) etiquette toepassen
- heeft kennis van de principes van projectmatig werken
- kan brede kennis van materialen en middelen toepassen voor de verwerking van (elektronische) post
- kan de principes voor timemanagement toepassen bij het stellen van prioriteiten, tijds- en werkdruk
- kan huisstijlen toepassen
- kan kennis van de principes van projectmatig werken toepassen bij de uitvoering van de werkzaamheden

#### **Kennis van privacywetgeving**

- heeft kennis van basisprincipes van privacywetgeving

#### **Digitale vaardigheden**

- kan vaardigheden toepassen bij het gebruiken/bedienen van een digitaal registratiesysteem
- kan brede kennis van (mobiele) ict-middelen toepassen tijdens het geven van informatie aan de klant/collega's
- kan brede kennis van social media toepassen tijdens zakelijke contacten met de klant
- kan brede kennis van arbo-zaken en ergonomische aspecten toepassen tijdens de werkzaamheden
- kan regels met betrekking tot beveiliging van gegevens en systemen en milieuvoorschriften toepassen
- kan werken met gangbare softwarepakketten t.b.v. tekstverwerking, spreadsheet, gegevensverwerking, presentatie, e-mail, agendabeheer, internet, intranet, informatieverzameling en documentmanagement

#### **Communicatie**

- kan kennis van en vaardigheden in gespreks- en onderhandelingstechnieken toepassen bij het voeren van zakelijke gesprekken ook in een moderne vreemde taal
- kan brede kennis van gespreks- en onderhandelingstechnieken toepassen
- kan brede kennis van de principes van interpersoonlijke (omgangsvormen bij groepen, individuen, inclusief de cultuurspecifieke verschillen) communicatie toepassen
- kan vaardigheden van schriftelijke zakelijke correspondentie (e-mails, brieven, rapporten, documenten) toepassen, ook in een moderne vreemde taal

#### **Archiveren**

- kan brede kennis van materialen en middelen toepassen bij het beheren en optimaliseren van een digitaal archief

### B1-K1: Voert taken rondom informatiemanagement uit

- kan specialistische kennis van richtlijnen en regels toepassen bij geheimhouding, bewaartermijnen, brancheafspraken en (overheids)regels
- kan kennis van principes, zoekmogelijkheden en opbouw van de meest gangbare fysieke en digitale informatiebronnen (internet, naslagwerken, (digitale) archief, gegevensbestanden etc.) toepassen

Voor Office assistant geldt aanvullend:  
N.v.t.

Voor Management assistant geldt aanvullend:  
N.v.t.

### B1-K1-W1: Zorgt voor de schriftelijke informatie-uitwisseling

#### Omschrijving

De office assistant verwerkt, behandelt en bewaakt de e-mails/post. Hij/zij verkrijgt inzicht in de inhoud en het belang van de ontvangen documenten zodat kan worden ingeschat wie de e-mails/post kan afhandelen. Hij/zij distribueert documenten naar de belanghebbenden. De office assistant zorgt voor een reactie op de ontvangen e-mails/post. Hij/zij verwerkt teksten op basis van concepten, instructies of eigen aantekeningen. De office assistant controleert of de teksten voldoen aan de huisregels, aan de officiële spellingregels, de feitelijke inhoud en of de tekst is afgestemd op doel en doelgroep en past de tekst zo nodig aan. Vervolgens bewaakt hij/zij de voortgang en afhandeling van de correspondentie zoals mailings, brieven, offertes, begeleidend schrijven, e-mails en vakbladen etc. De office assistant registreert het product en archiveert het.

Voor Management assistant geldt aanvullend:

De management assistant verwerkt teksten door voldoende informatie te verzamelen om te komen tot een juiste inhoudelijke formulering. Hij/zij werkt complexe teksten en ingevulde instructieteksten uit.

#### Resultaat

Opgestelde documenten zijn taalkundig en inhoudelijk correct opgemaakt conform huisstijl, opgeslagen in de juiste directory en afgestemd op het doel en de doelgroep, ze zijn voorzien van de juiste informatie en bijlage(n) en op de juiste wijze verzonden of voor verzending gereed gemaakt.

Voor Management assistant geldt aanvullend:

N.v.t.

#### Gedrag

- Rubriceert de verzamelde informatie op efficiënte wijze, selecteert de juiste gegevens, verifieert zonodig de opdracht en controleert de gegevens nauwkeurig.

- Hanteert de correcte spelling en grammatica en het correcte idioom, formuleert vlot en bondig ook in een moderne vreemde taal.

- Prioriteert, plant en regelt de werkzaamheden op juiste wijze en stelt waar nodig bij.

- Overlegt tijdig en regelmatig met de leidinggevende(n)/collega's over de uit te voeren werkzaamheden, koppelt tijdig terug en informeert betrokkenen proactief.

- Werkt vlot en accuraat en is bedreven in het gebruik van benodigde hard- en software.

- Informeert actief naar instructies en aanwijzingen en houdt zich aan de voorgeschreven procedures.

- Toont zich betrouwbaar en is discreet in het omgaan met informatie van vertrouwelijke en/of gevoelige aard.

- Blijft productief werken, stelt prioriteiten, werkt volgens planning en levert stabiele prestaties in stressvolle omstandigheden.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Ethisch en integer handelen, Formuleren en rapporteren, Vakdeskundigheid toepassen, Analyseren, Plannen en organiseren, Instructies en procedures opvolgen, Met druk en tegenslag omgaan

Voor Management assistant geldt aanvullend:



## B1-K1-W2: Zorgt voor de mondelinge (telefonische) informatie-uitwisseling

### Omschrijving

De office assistant voert (telefoon)gesprekken, coördineert de informatiestromen van en naar de leidinggevende en voorziet de leidinggevende, indien nodig, van informatie over het te bespreken onderwerp. Hij/zij beoordeelt de urgentie van verzoeken van in- en externe relaties/cliënten en bepaalt of en naar wie moet worden doorverwezen. De office assistant handelt zelf overige (telefoon)gesprekken af.

### Resultaat

De (telefoon)gesprekken zijn afgehandeld of doorverbonden aan collega's of andere medewerkers en indien nodig maakt hij/zij correcte eenduidige telefoonnotities.

### Gedrag

- Neemt juiste beslissingen over wie welke (telefoon)gesprekken moet afhandelen, ook in een moderne vreemde taal.
- Luistert goed naar de gesprekspartners, geeft hen de ruimte om standpunten naar voren te brengen en toont belangstelling voor hun opvattingen.
- Stelt zich altijd dienstverlenend op, komt afspraken na en toont betrokkenheid bij de organisaties/relaties uit het eigen netwerk en dat van de leidinggevende(n).
- Blijft productief werken, stelt prioriteiten, werkt volgens planning en levert stabiele prestaties in stressvolle omstandigheden.

De onderliggende competenties zijn: Beslissen en activiteiten initiëren, Aandacht en begrip tonen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Met druk en tegenslag omgaan

## B1-K1-W3: Onderhoudt het relatienetwerk

### Omschrijving

De office assistant investeert actief in het opbouwen en onderhouden van goede werk-/klantrelaties. Hij/zij onderhoudt contact met het relatienetwerk van de leidinggevende(n) en actualiseert de gegevens door deze tijdig te muteren. Hij/zij legt de gegevens van organisaties en personen vast in een relatiebestand en geeft aan hoe relaties (contactpersoon, klant, leverancier etc.) met elkaar verbonden zijn.

### Resultaat

Een goed onderhouden en actueel relatienetwerk waarin gegevens snel traceerbaar zijn.

### Gedrag

- Controleert informatie kritisch op volledigheid, actualiteit en relevantie en zorgt ervoor dat in voorkomende gevallen wederdiensten worden verleend.
- Overlegt tijdig en regelmatig met de relaties over de afstemming van zaken, rapporteert relaties tijdig over de voortgang en informeert ze proactief over zaken die van belang zijn.
- Stelt zich dienstverlenend op, komt afspraken na en toont betrokkenheid bij de organisaties/relaties uit het eigen netwerk en dat van de leidinggevende(n).
- Werkt vlot en accuraat en maakt efficiënt gebruik van benodigde hard- en software en overige hulpmiddelen.
- Informeert actief naar instructies en aanwijzingen en houdt zich aan de voorgeschreven procedures.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Vakdeskundigheid toepassen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Instructies en procedures opvolgen

## B1-K1-W4: Voert administratieve taken uit

### Omschrijving

De office assistant verwerkt en registreert gegevens in een systeem voor gegevensbeheer. Hij/zij registreert verlofaanvragen, verzorgt de aan- en afwezigheidsadministratie en de ziek- en herstelmeldingen. Hij/zij maakt periodiek of op verzoek rapporten en/of overzichten uit het systeem t.b.v. de leidinggevende(n) en/of input voor het jaarplan of sociaal jaarverslag.

### Voor Management assistant geldt aanvullend:

De managementassistent verwerkt verschillende soorten persoonlijke en niet-persoonlijke gegevens van en over personeelsleden zoals functionerings- en beoordelingsgesprekken in een systeem voor gegevensbeheer. In voorkomende gevallen levert hij/zij teksten aan voor de website of het intranet en/of ondersteunt bij het gegevensonderhoud en de content hiervan. Hij/zij is medeverantwoordelijk voor het onderhoud van de website of het intranet van de organisatie.

### Resultaat

De verlofaanvragen, de aan- en afwezigheidsadministratie en de ziek- en herstelmeldingen zijn correct verwerkt en de rapportages zijn overzichtelijk en actueel.

### Voor Management assistant geldt aanvullend:

De gegevens in de database en/of de (personeels)administratie zijn actueel en volledig en de rapportages, teksten op de website en/of intranet zijn overzichtelijk en actueel.

### Gedrag

- Controleert informatie ten behoeve van rapporten en/of overzichten kritisch op juistheid, volledigheid, actualiteit en relevantie.
- Informeert actief naar instructies en aanwijzingen en houdt zich aan de voorgeschreven procedures.
- Toont zich betrouwbaar en is discreet in het omgaan met informatie van vertrouwelijke en/of gevoelige aard bij het verwerken van gegevens.

De onderliggende competenties zijn: Ethisch en integer handelen, Formulieren en rapporteren, Instructies en procedures opvolgen

### Voor Management assistant geldt aanvullend:

- Haalt informatie uit verschillende gegevensverzamelingen/bronnen ter actualisering van de (personeels)administratie, de website en het intranet.

De onderliggende competenties zijn: Ethisch en integer handelen

## B1-K1-W5: Onderhoudt en actualiseert het digitale archief

### Omschrijving

De office assistant onderhoudt en actualiseert het digitale archief (scant, kopieert, selecteert, codeert, ordent en archiveert) en waarborgt daarbij de vertrouwelijkheid en geheimhouding van gegevens.

### Voor Management assistant geldt aanvullend:

De management assistant legt een nieuw digitaal dossier aan. Hij/zij zorgt dat de digitale dossiers transparant, toegankelijk en actueel zijn. Hij/zij voert documenten/gegevens in en archiveert deze, voert gegevens in het geautomatiseerde systeem in, onderhoudt contact met internen en derden voor aanvullende informatie t.b.v. de verwerking, het beheer, het samenstellen en het uitlenen van documenten en dossiers. Ter voorbereiding op b.v. projecten, bijeenkomsten of klantgesprekken completeert hij/zij het digitale dossier. De management assistant rapporteert over deadlines uit dossiers of systemen.

## B1-K1-W5: Onderhoudt en actualiseert het digitale archief

### Resultaat

De digitale dossiers zijn volledig, actueel, toegankelijk, traceerbaar, overzichtelijk en voldoen aan de eisen van de organisatie.

De vertrouwelijkheid en geheimhouding zijn gewaarborgd door gegevens zorgvuldig te behandelen.

Voor Management assistant geldt aanvullend:

N.v.t.

### Gedrag

- Maakt effectief en efficiënt gebruik van het digitale registratie- en/of archiefsysteem, de benodigde apparatuur en overige hulpmiddelen.

- Informeert actief naar instructies en aanwijzingen en houdt zich aan de voorgeschreven procedures.

- Toont zich betrouwbaar en is discreet in het omgaan met informatie van vertrouwelijke en/of gevoelige aard.

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

Voor Management assistant geldt aanvullend:

- Selecteert de juiste gegevens/documenten voor opname in bestaande of nieuwe digitale dossiers of verwijdering uit dossiers en structureert de gegevens om de onderlinge samenhang tussen gegevens en dossiers duidelijk te maken.

- Koppelt informatie met betrekking tot deadlines van documenten/dossiers tijdig terug.

- Stelt volledig en nauwkeurig geregistreeerde gegevens in dossiers samen.

- Zorgt voor transparante, toegankelijke en actuele digitale dossiers.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Analyseren

## B1-K2: Voert taken rondom planning en organisatie uit

### Complexiteit

De office assistant heeft een diversiteit aan werkzaamheden rondom planning en organisatie op de afdeling voor de leidinggevende. De complexiteit van het werk vraagt om cognitieve praktische vaardigheden om taken uit te voeren en problemen op te lossen door de keuze en toepassing van basismethodes, hulpmiddelen, materialen en informatie. Kennis van de principes van projectmatig werken en vaardigheden op het gebied van projectmatig werken zijn noodzakelijk voor de uitoefening van de werkzaamheden. Hij/zij bezit tevens (brede) kennis van materialen, middelen en processen om in de context van het werkgebied met behulp van de e-skills en social media taken probleemloos te kunnen uitoefenen.

Voor Office assistant geldt aanvullend:  
N.v.t.

Voor Management assistant geldt aanvullend:  
De management assistant heeft een diversiteit aan werkzaamheden rondom planning en organisatie voor directie en/of management. Hij/zij speelt klantgericht en flexibel in op wisselende en onverwachte omstandigheden tijdens de klantencontacten in de brede context van haar werk.

### Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De taken van de office assistant verschuiven van uitvoerend naar faciliterend waarbij hij/zij verantwoordelijk is voor een goed verloop van de taken en werkzaamheden. Hij/zij werkt zelfstandig dan wel in teamverband bij het uitvoeren van de taken en is verantwoordelijk voor het eigen werk, maar neemt ook werkzaamheden over van andere collega's op een secretariaat en levert een belangrijke bijdrage aan de kwaliteit van het werk van anderen.

Voor Office assistant geldt aanvullend:  
N.v.t.

Voor Management assistant geldt aanvullend:  
De taken verschuiven van uitvoerend naar coördinerend en initiërend waarbij hij/zij verantwoordelijk is voor een goed verloop van de planning en organisatie van taken en werkzaamheden van de organisatie voor directie en/of management. Hij/zij bewaakt de belangen van de organisatie. De managementassistent werkt zelfstandig zonder tussentijds telkens verantwoording af te leggen en ze kan meerdere opdrachten naast elkaar naar eigen inzicht en prioritering uitvoeren.

### Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- kan brede kennis van de zakelijke (e-mail) etiquette toepassen
- heeft kennis van een planning, draaiboek of checklist
- heeft brede kennis van opnameapparatuur voor verslaglegging
- heeft kennis van prijs/kwaliteitsverhoudingen bij verschillende goederen en diensten m.b.t. planning en organisatie van bijeenkomsten
- heeft kennis van de principes van projectmatig werken
- kan de principes voor timemanagement toepassen bij het stellen van prioriteiten, tijds- en werkdruk
- kan huisstijlen toepassen
- kan kennis van de principes van projectmatig werken toepassen bij de uitvoering van de werkzaamheden

#### Communicatie

- kan kennis van en vaardigheden in gespreks- en onderhandelingstechnieken toepassen bij het voeren van zakelijke gesprekken ook in een moderne vreemde taal
- kan brede kennis van gespreks- en onderhandelingstechnieken toepassen
- kan brede kennis van de principes van interpersoonlijke (omgangsvormen bij groepen, individuen, inclusief de cultuurspecifieke verschillen) communicatie toepassen
- heeft vaardigheden in het onderhandelen bij het reserveren van (regionale) locaties en faciliteiten
- bezit basiskennis voor het geven van instructies voorafgaand aan een bijeenkomst/vergadering/overleg
- kan vaardigheden van schriftelijke zakelijke correspondentie (verslag/actie-/besluitenlijst) toepassen, ook in een moderne vreemde taal

#### Digitale vaardigheden

- kan vaardigheden toepassen bij het gebruiken/bedienen van een digitaal registratiesysteem
- kan brede kennis van (mobiele) ict-middelen toepassen tijdens het geven van informatie aan de klant/collega's

## B1-K2: Voert taken rondom planning en organisatie uit

- kan brede kennis van social media toepassen tijdens zakelijke contacten met de klant
- kan brede kennis van arbo-zaken en ergonomische aspecten toepassen tijdens de werkzaamheden
- kan regels met betrekking tot beveiliging van gegevens en systemen en milieuvoorschriften toepassen
- heeft kennis van het gebruiken en aansluiten van (ICT) hulpmiddelen voor vergaderingen/bijeenkomsten
- kan werken met gangbare softwarepakketten t.b.v. tekstverwerking, spreadsheet, gegevensverwerking, presentatie, e-mail, agendabeheer, internet, intranet, informatieverzameling en documentmanagement

Voor Office assistant geldt aanvullend:  
N.v.t.

Voor Management assistant geldt aanvullend:  
N.v.t.

## B1-K2-W1: Beheert de agenda

### Omschrijving

De office assistant beheert de agenda van de leidinggevende(n) en de eigen agenda. De office assistant regelt en noteert afspraken van en voor de leidinggevende(n), van zowel interne als externe werkrelaties. Hij/zij synchroniseert de agenda's, stemt agenda's onderling af, bewaakt de afspraken en verzet ze indien nodig. De office assistant herinnert de leidinggevende(n) proactief aan de to-do's. Hij/zij bereidt afspraken voor en zorgt ook voor de opvolging ervan.

### Resultaat

De agenda wordt dusdanig beheerd door de office assistant dat de leidinggevende(n) goed en tijdig is geïnformeerd over het doel, de plaats, de datum en tijdstip van de afspraak en de te treffen voorbereidende werkzaamheden, waardoor de afspraak agendatechnisch volgens plan verloopt.

### Gedrag

- Overlegt tijdig en regelmatig voor afstemming bij het beheer van de agenda, overlegt tijdig met de houders/beheerders van agenda's van relaties en toont flexibiliteit maar ook vasthoudendheid bij het muteren en maken van nieuwe afspraken.
- Prioriteert, plant en regelt de werkzaamheden op juiste wijze, houdt het verloop van de werkzaamheden in de gaten en stelt waar nodig bij.
- Werkt vlot en accuraat en maakt efficiënt gebruik van digitale apparatuur en overige hulpmiddelen.
- Informeert actief naar instructies en aanwijzingen en houdt zich aan de voorgeschreven procedures.
- Blijft productief werken, heeft inzicht in het belang van de afspraken, levert stabiele prestaties in stressvolle omstandigheden en houdt zich aan de afspraken in de planning en de prioriteitstelling.

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

## B1-K2-W2: Organiseert bijeenkomsten

### Omschrijving

De office assistant informeert proactief naar de doelstelling van een bijeenkomst (kleinschalige bijeenkomsten zoals vergaderingen, jubilea, open dagen, trainingen, etc.). Bij de organisatie van een bijeenkomst hanteert hij/zij een planning/draaiboek of checklist. Hij/zij selecteert een interne of een externe accommodatie en inventariseert het totaal aantal genodigden en of er speciale vereisten zijn met betrekking tot de bijeenkomst (bijv. mogelijkheden van vervoer ernaar toe). De office assistant informeert naar de kosten van de accommodatie, mogelijkheden voor zaalopstelling, de catering en elektronische voorzieningen etc. Hij/zij neemt het initiatief voor overleg met de leidinggevende(n) over de locatie en reserveert deze (eventueel in een zaalreserveringssysteem) of volgt een procedure hiervoor. Hij/zij voert de gegevens in of laat de gegevens invoeren en bevestigt de reservering. Hij/zij stelt een conceptagenda (incl. de te besteden tijd per onderwerp) op en bespreekt het met de leidinggevende en verstuurt de uitnodiging met daarin alle informatie over de bijeenkomst. Kort voor aanvang van de bijeenkomst checkt de office assistant of alles in orde is.

Voor Management assistant geldt aanvullend:

## B1-K2-W2: Organiseert bijeenkomsten

De management assistant organiseert (internationale) bijeenkomsten zoals vergaderingen, besprekingen, congressen, seminars, cursussen en trainingen. Hij/zij houdt rekening met de mogelijke gevoeligheid van het onderwerp en de persoon die elk onderwerp zal leiden.

### Resultaat

De benodigde locatie en faciliteiten zijn gereserveerd op de geplande datum en de deelnemers zijn goed en tijdig geïnformeerd over het doel, de plaats, de datum en tijdstip van de bijeenkomst en op het juiste tijdstip voorzien van de benodigde informatie.

Voor Management assistant geldt aanvullend:

N.v.t.

### Gedrag

- Neemt initiatief voor tijdig en regelmatig overleg voor afstemming over de uit te voeren taken en de informatievoorziening aan genodigden en indien nodig met de betrokken organisaties/relaties.
- Toont flexibiliteit maar ook vasthoudendheid en verzorgt proactief de informatievoorziening aan genodigden en medewerkers van de eigen organisatie.
- Prioriteert, plant en regelt de werkzaamheden aan de hand van een planning/draaiboek of checklist, houdt het verloop van de werkzaamheden in de gaten en stelt waar nodig bij.
- Gaat verantwoordelijk om met de middelen van de organisatie, neemt binnen de bevoegdheden tijdig beslissingen, handelt kostenbewust qua budget en zoekt naar de juiste prijs-kwaliteit-verhouding.
- Stelt vooraf of tijdens de bijeenkomst de leidinggevende voldoende op de hoogte over zaken van organisatorische, logistieke of communicatieve aard.
- Werkt vlot en accuraat, levert stabiele prestaties in stressvolle omstandigheden en maakt efficiënt gebruik van haar of zijn netwerk, de (digitale) apparatuur en overige hulpmiddelen.
- Informeert actief naar instructies en aanwijzingen en houdt zich aan de voorgeschreven procedures.
- Neemt op goede gronden, op eigen initiatief, binnen de bevoegdheden, tijdig beslissingen over zaken die zich voordoen (bijv. bij een dreigende overschrijding van het budget).
- Stelt zich dienstverlenend op komt afspraken na en toont betrokkenheid bij de organisatie/relaties.

De onderliggende competenties zijn: Beslissen en activiteiten initiëren, Samenwerken en overleggen, Presenteren, Formuleren en rapporteren, Vakdeskundigheid toepassen, Plannen en organiseren, Instructies en procedures opvolgen, Met druk en tegenslag omgaan, Bedrijfsmatig handelen

Voor Management assistant geldt aanvullend:

- Lost knelpunten snel op.
- Stelt voor of tijdens de bijeenkomst, afhankelijk van het onderwerp, de (dag)voorzitter en de deelnemers voldoende op de hoogte over zaken in de vorm van een uiteenzetting betreffende onderwerpen van organisatorische, logistieke of communicatieve aard.

De onderliggende competenties zijn: Presenteren, Analyseren, Bedrijfsmatig handelen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten

## B1-K2-W3: Maakt verslag en handelt vergaderzaken af

### Omschrijving

De office assistant gaat van te voren na of een uitgebreid of beknopt verslag nodig is of kan worden volstaan met een actie-/ besluitenlijst. Hij/zij leest ter voorbereiding op de vergadering de stukken door. Tijdens de vergadering maakt hij/zij aantekeningen of notuleert ze m.b.v. een laptop en/of opnameapparatuur. Na de vergadering maakt de office assistant op basis van de aantekeningen een uitgebreid of beknopt verslag of een actie-/besluitenlijst. Voor de afhandeling zorgt hij/zij ervoor dat de documenten worden gearchiveerd en de stukken en bijlagen tijdig aan de juiste personen worden gestuurd.

### Resultaat

Het verslag is inhoudelijk correct en geeft de essentie weer van het besprokene en/of de besluiten en is opgemaakt volgens de huisstijl, documenten zijn gearchiveerd en stukken en bijlagen zijn tijdig verzonden.

### B1-K2-W3: Maakt verslag en handelt vergaderzaken af

#### Gedrag

- Hanteert de correcte spelling en grammatica en het correcte idioom, structureert de informatie en maakt onderscheid tussen hoofd- en bijzaken, formuleert vlot en bondig, ook in een moderne vreemde taal, rekening houdend met de doelgroep.
- Prioriteert, plant en regelt de werkzaamheden bij het maken van een verslag en het afhandelen van vergaderzaken die voortkomen uit de bijeenkomst, houdt het verloop van de werkzaamheden in de gaten en stelt waar nodig bij.
- Werkt vlot en accuraat en maakt efficiënt gebruik van (digitale) apparatuur, moderne applicaties en overige hulpmiddelen.
- Informeert actief naar instructies en aanwijzingen en houdt zich aan de voorgeschreven procedures.
- Toont zich betrouwbaar en is discreet in het omgaan met informatie van vertrouwelijke en/of gevoelige aard.
- Blijft productief werken, levert stabiele prestaties in stressvolle omstandigheden en houdt zich aan de afspraken in de planning en de prioriteitstelling.

De onderliggende competenties zijn: Ethisch en integer handelen, Formuleren en rapporteren, Vakdeskundigheid toepassen, Plannen en organiseren, Instructies en procedures opvolgen, Met druk en tegenslag omgaan

### B1-K2-W4: Ontvangt bezoekers

#### Omschrijving

De office assistant ontvangt bezoekers/relaties uit binnen- en buitenland, informeert in voorkomende gevallen naar het doel van het bezoek en voorziet hen van informatie. De bezoekers worden ingeschreven en de office assistant verwijst of begeleidt de bezoekers naar de gewenste locatie en/of juiste persoon/personen.

#### Resultaat

Bezoekers/relaties zijn correct en klantvriendelijk ontvangen, voldoende geïnformeerd en doorverwezen naar de juiste plaats en/of persoon.

#### Gedrag

- Luistert goed naar de bezoekers of relaties en naar het doel van hun bezoek, legt zaken m.b.t. het af te leggen bezoek en/of route naar de locatie duidelijk uit, communiceert onderhoudend over alledaagse onderwerpen (weer, verkeer) ook in een moderne vreemde taal.
- Stelt zich dienstverlenend op, lost knelpunten snel op, komt afspraken na en toont betrokkenheid bij de bezoeker(s)/relatie(s).
- Volgt instructies en aanwijzingen op en houdt zich aan de voorgeschreven procedures.
- Toont zich betrouwbaar en is discreet in het omgaan met informatie van vertrouwelijke en/of gevoelige aard.
- Blijft productief werken, levert stabiele prestaties in stressvolle omstandigheden en houdt zich aan de afspraken in de planning en de prioriteitstelling.

De onderliggende competenties zijn: Aandacht en begrip tonen, Ethisch en integer handelen, Relaties bouwen en netwerken, Presenteren, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Instructies en procedures opvolgen, Met druk en tegenslag omgaan

### B1-K2-W5: Handelt facturen en declaraties af

#### Omschrijving

De office assistant verzamelt en ordent financiële gegevens (onkostendeclaraties van medewerkers, (reis)declaraties, kilometervergoedingen, offertes, nota's, facturen) en verwerkt ze in een administratief systeem ter voorbereiding op de verwerking ervan door de financiële administratie.

#### Resultaat

Facturen en declaraties zijn volgens voorschriften en procedures voorbereid ter verdere verwerking op de financiële administratie.

## B1-K2-W5: Handelt facturen en declaraties af

### Gedrag

- Gaat zorgvuldig en verantwoordelijk om met financiële gegevens van relaties en de eigen organisatie.
- Informeert actief naar instructies en aanwijzingen en houdt zich aan de voorgeschreven procedures.
- Toont zich betrouwbaar en is discreet in het omgaan met informatie van vertrouwelijke en/of gevoelige aard.

De onderliggende competenties zijn: Ethisch en integer handelen, Instructies en procedures opvolgen, Bedrijfsmatig handelen



## 2. Generieke onderdelen

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

### **Nederlandse taal**

Het generieke examenonderdeel Nederlandse taal maakt deel uit van elke kwalificatie in dit kwalificatiedossier. De referentieniveaus en de kwalificatie-eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in bijlage 1 bij het Besluit referentieniveau Nederlandse taal en rekenen. Deze bijlage is te vinden op <https://wetten.overheid.nl/BWBR0027879> en vormt integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

### **Rekenen**

Het generieke examenonderdeel rekenen maakt deel uit van elke kwalificatie in dit kwalificatiedossier. De referentieniveaus en de kwalificatie-eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in de bijlagen 2 en 3 bij het Besluit referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen. Deze bijlage is te vinden op <https://wetten.overheid.nl/BWBR0027879> en vormt integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

### **Loopbaan en burgerschap**

Het generieke examenonderdeel loopbaan en burgerschap maakt deel uit van elke kwalificatie in dit kwalificatiedossier. De kwalificatie-eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in bijlage 1 bij het Examen- en kwalificatiebesluit beroepsopleidingen WEB. Deze bijlage is te vinden op <https://wetten.overheid.nl/BWBR0027963> en vormt integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

### **Engels (alleen voor niveau 4)**

Het generieke examenonderdeel Engels maakt deel uit van elke kwalificatie op mbo-niveau 4 in dit kwalificatiedossier. De referentieniveaus en de kwalificatie-eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in bijlage 2 bij het Examen- en kwalificatiebesluit beroepsopleidingen WEB. Deze bijlage is te vinden op <https://wetten.overheid.nl/BWBR0027963> en vormt integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

# Profieldeel

## P1 Office assistant

### Mbo-niveau

3

### Typering van het beroep

De office assistant kan werkzaam zijn binnen elke organisatie met een secretariaat of een afdeling van overheids-, profit- en non-profitorganisaties. Ook de grootte van de organisatie kan variëren van een kleine organisatie waar de office assistant (assisterende) office taken combineert met andere (assisterende) taken tot een grote organisatie waar hij/zij op een (groot) secretariaat werkt. De werkzaamheden spelen zich af op afdelingsniveau en zijn vaak primair intern gericht. Binnen de afdeling stelt de office assistant zich collegiaal en proactief op. Hoewel de office assistant met enige regelmaat externe contacten heeft, is er doorgaans sprake van een backoffice functie. De office assistant werkt meer vanuit concepten, instructies en/of eigen aantekeningen. Hij/zij gaat zorgvuldig om met gegevens en draagt zorg voor een goede dossiervorming. Het werken op een secretariaat/afdeling voor verschillende opdrachtgevers kan in geval van naderende deadlines spanningen veroorzaken. De office assistant moet daarom goed kunnen plannen en organiseren en stressbestendig en flexibel zijn. De beslissingsbevoegdheid van de office assistant is in het algemeen (redelijk) beperkt. De regiefunctie is voorbehouden aan hoger opgeleide beroepsbeoefenaren.

### Beroepsvereisten

Nee

## P2 Management assistant

### Mbo-niveau

4

### Typering van het beroep

De management assistant kan werkzaam zijn binnen elke organisatie met een directie of manager(s) van overheids-, profit- en non-profitorganisaties. De grootte van de organisatie kan variëren van een kleine organisatie waar de management assistant (assisterende) office taken combineert met andere (assisterende) taken tot een grote organisatie waar hij/zij op een (groot) directiesecretariaat werkt. De werkzaamheden spelen zich af op organisatieniveau en zijn vaak extern gericht. De management assistant heeft regelmatig externe contacten. Doorgaans is hier sprake van een frontoffice functie. Kenmerkend voor dit beroep is de noodzaak goed inzicht te hebben in de bedrijfsprocessen en overzicht te hebben over de office taken. Hij/zij begrijpt waarom zij bepaalde taken verricht en kan dit uitleggen of er toelichting bij geven. Het werken voor verschillende directeuren en managers kan in geval van naderende deadlines spanningen veroorzaken. Hij/zij moet daarom goed kunnen plannen en organiseren en stressbestendig en flexibel zijn. De management assistant stelt zich in externe contacten zeer klantgericht op en leeft zich in in de situatie en de wensen van de klant en komt altijd de afspraken na. Hij/zij beschikt over cijfermatig inzicht en begrijpt waarom hij/zij bepaalde handelingen verricht. De management assistant gaat zorgvuldig om met de verwerking van (vertrouwelijke) gegevens. Hij/zij denkt marktgericht c.q. vanuit de opdrachtgever, is zakelijk, proactief, sensitief, improviseert zonodig, drukt zich mondeling en schriftelijk zeer goed uit en speelt goed in op mensen en situaties.

### Beroepsvereisten

Nee

## P2-K1 Assisteert bij het verzorgen van de corporate informatie

### Complexiteit

De management assistant assisteert bij het redigeren van teksten en het geven van informatie over de organisatie conform de (standaard)richtlijnen van de organisatie. Het zijn activiteiten die een hoog afbreukrisico hebben: fouten in teksten, verkeerde, onvolledige of voortijdig verstrekte informatie kunnen tot een negatief imago van de afdeling of organisatie leiden. De management assistant moet constant alert zijn op de richtlijnen m.b.t. het verspreiden van informatie en zich niet door derden onder druk laten zetten of bij onverwachte vragen zonder overleg antwoord geven, maar desondanks klantvriendelijk reageren. Hij/zij moet over specialistische kennis en vaardigheden beschikken voor het verzorgen van de corporate informatie en over brede kennis van de doelstellingen en producten en diensten beschikken van de organisatie.

### Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De management assistant beantwoordt standaardvragen zelfstandig en speelt andere vragen door naar collega's. Hij/zij moet regelmatig bepalen of hij/zij een vraag zelfstandig kan beantwoorden of dat hiervoor anderen ingeschakeld moeten worden. Het verspreiden van publicaties en dergelijke gebeurt in overleg met collega's of de leidinggevende. De management assistant is daarbij verantwoordelijk voor de kwaliteit van de eigen bijdrage. De management assistant is verantwoordelijk voor de kwaliteit van de voorstellen en producten voor wat betreft het ontwikkelen van voorlichtings-, promotie- en/of pr-materiaal, maar heeft geen beslissingsbevoegdheid.

### Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- kan veelvoorkomende taal- en typefouten in teksten corrigeren
- kan kennis toepassen bij het redigeren van teksten
- kan regels met betrekking tot beveiliging van gegevens en systemen en milieuvorschriften toepassen
- kan werken met gangbare softwarepakketten t.b.v. tekstverwerking, spreadsheet, gegevensverwerking, presentatie, e-mail, agendabeheer, internet, intranet, informatieverzameling en documentmanagement
- kan teksten redigeren, ook in een moderne vreemde taal
- kan huisstijlen toepassen
- kan informatie zoeken en lezen in bronnen, ook in een moderne vreemde taal
- kan cijfermatige gegevens narekenen en corrigeren en diagrammen maken in promotie en pr-materiaal
- kan veel voorkomende taal- en typefouten corrigeren in teksten, ook in een moderne vreemde taal
- kan teksten schrijven die zijn afgestemd op de doelgroep, ook in een moderne vreemde taal
- kan brede kennis van gesprekstechnieken toepassen bij het telefoneren en presenteren

## P2-K1-W1 Ontwikkelt en beheert voorlichtings-, promotie- en/of pr-materiaal

### Omschrijving

De management assistant inventariseert en analyseert de behoeften/wensen ten aanzien van het te ontwikkelen voorlichtings-, promotie- en/of pr-materiaal, trekt conclusies ten aanzien van de doelgroep en de boodschap, vat samen wat er gezegd is, formuleert ideeën voor het ontwerp en legt de (interne) opdrachtgever keuzes voor. Hij/zij maakt een inschatting van de benodigde tijd voor het ontwikkelen van het voorlichtings-, promotie- en/of pr-materiaal en stemt zo nodig af met anderen. De management assistant ontwikkelt het materiaal (zo nodig in een moderne vreemde taal) op basis van de gemaakte afspraken ten aanzien van de oplevering en de vorm en inhoud. Hij/zij draagt zorg voor archivering van bestaand en ontwikkeld voorlichtings-, promotie en pr-materiaal.

### Resultaat

Voorlichtings-, promotie- en pr-materiaal dat voldoet aan de wensen van de opdrachtgever en aansluit aan op de doelgroep en dat gemakkelijk terug te vinden is.

### Gedrag

- Formuleert (creatieve) ideeën voor het voorlichtings-, promotie- en pr-materiaal.
- Schrijft taalkundig correct, formuleert scherp en kernachtig en stemt het taalgebruik af op het niveau van de doelgroep.
- Houdt zich aan de afgesproken richtlijnen voor het schrijven, ontwikkelen en beheren van het materiaal.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Formuleren en rapporteren, Creëren en innoveren, Instructies en procedures opvolgen, Analyseren

## P2-K1-W2 Redigeert aangeleverde teksten

### Omschrijving

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

### Resultaat

Taalkundig en inhoudelijk correcte teksten die voldoen aan de kwaliteitseisen van de organisatie en afgestemd zijn op doel en doelgroep en zijn teruggekoppeld naar de schrijver.

### Gedrag

- Analyseert de inhoud van aangeleverde teksten grondig op de aansluiting op doel en doelgroep en op een feitelijk juiste inhoud en signaleert eventuele discrepanties.
- Controleert zorgvuldig of de huisregels/huisstijl en de officiële spelregels correct zijn toegepast.
- Redigeert zorgvuldig, zoveel mogelijk volgens beproefde methoden, en conform de kwaliteitseisen van de organisatie.

De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren, Vakdeskundigheid toepassen, Analyseren, Kwaliteit leveren

## P2-K1-W3 Geeft informatie over de organisatie door aan derden

### Omschrijving

De management assistant beantwoordt standaardvragen (mondeling en schriftelijk, en ook in een moderne vreemde taal) van derden, waaronder publieksgroepen, en schakelt collega's in om de overige vragen te beantwoorden. Hij/zij assisteert de leidinggevende bij het opstellen en verspreiden van voorlichtingsmateriaal zoals informatie, publicaties, pers- en nieuwsberichten e.d. Daartoe vergaart hij/zij continu informatie over actuele gebeurtenissen in en om de organisatie en formuleert conceptteksten voor publicaties, pers- en nieuwsberichten etc. Ook assisteert de management assistant bij het organiseren van rondleidingen binnen de organisatie. Zo denkt hij/zij mee over het programma, plant en regelt activiteiten en zorgt ervoor dat de benodigde mensen en middelen aanwezig zijn.

**Resultaat**

Standaardvragen zijn beantwoord en andere vragen zijn doorgezet naar collega's.  
Te verspreiden schriftelijke informatie is correct verwoord, rekeninghoudend met de doelgroep en goede begeleiding bij rondleidingen is geboden.

**Gedrag**

- Toetst gegevens en informatie kritisch op juistheid, betrouwbaarheid, volledigheid, actualiteit en relevantie.
- Stemt taalgebruik af op (het niveau van) de doelgroep en presenteert de informatie op een manier die de belangstelling trekt.
- Plant en regelt de activiteiten rondom rondleidingen en zorgt ervoor dat de benodigde mensen en middelen aanwezig zijn.
- Werkt volgens de afgesproken richtlijnen en procedures voor het verstrekken van informatie en het verzorgen van voorlichting.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Relaties bouwen en netwerken, Formuleren en rapporteren, Plannen en organiseren, Instructies en procedures opvolgen

## P2-K2 Voert financieel administratieve taken uit

### Complexiteit

De werkzaamheden van de management assistant zijn veelal routinematig, waarbij hij/zij veelal met onverwachte situaties wordt geconfronteerd. Hij/zij moet over voldoende specialistische kennis beschikken van project-, contract-, urenadministraties, andere relevante regelgeving en procedures. Hij/zij moet bij haar werkzaamheden de regels en voorschriften kunnen toepassen. Voor de contacten met interne en externe klanten is speciale aandacht nodig, waarbij de nodige sensitiviteit wordt gevraagd. Hij/zij moet vaardig zijn in het toepassen van regels voor het in stand houden van goede contacten met relaties. De werkzaamheden van de management assistant hebben een aanzienlijk afbreukrisico, met name bij het kloppen van de kas, budgetten, uren en de contractdossiers. Voor het uitoefenen van de functie heeft hij/zij brede vaardigheden nodig voor de uitoefening van een diversiteit aan taken.

### Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De management assistant verricht de financiële werkzaamheden vanuit een uitvoerende rol. Hij/zij past standaardprocedures toe en werkt zelfstandig, maar legt wel tussentijds verantwoording af over de uitgevoerde werkzaamheden aan de leidinggevende. De management assistant is verantwoordelijk voor de kwaliteit van de eigen werkzaamheden en voor het tijdig opleveren ervan.

### Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- kan brede kennis van gespreks- en onderhandelingstechnieken toepassen
- heeft basiskennis van het opstellen van eenvoudige contracten met verschillende leveranciers
- heeft kennis van het verwerken van financiële gegevens in een (project)administratie
- kan berekeningen uitvoeren t.b.v. de (project)administratie
- kan berekeningen uitvoeren voor de urenadministratie, kostenbewaking, facturering en aanwezigheidsregistratie
- kan werken met gangbare softwarepakketten t.b.v. tekstverwerking, spreadsheet, gegevensverwerking, presentatie, e-mail, agendabeheer, internet, intranet, informatieverzameling en documentmanagement
- heeft basiskennis van budgetteren
- kan berekeningen uitvoeren t.b.v. de werktijden, overurenregeling van de organisatie
- heeft brede kennis van de principes van projectmatig werken
- kan brede kennis van de principes van projectmatig werken toepassen bij de uitvoering van de werkzaamheden

## P2-K2-W1 Beheert kleine budgetten en handelt financiële zaken af

### Omschrijving

De management assistant beheert een aantal kleine budgetten van de organisatie of afdeling (receptie bij jubilea of vertrekkende collega's, cadeaus bij huwelijken en geboortes, jaarlijks afdelingsuitje, onkosten van vergaderingen en bijeenkomsten). Daarnaast beheert hij/zij een klein budget voor het bijhouden van de (kantoor)voorraad en het inkopen van goederen en diensten. Hij/zij onderhandelt met leveranciers over de prijs van goederen en diensten. De management assistant controleert, verwerkt en betaalt de facturen die onder de kleine budgetten vallen.

### Resultaat

Kleine budgetten zijn beheerd en de uitgaven zijn verantwoord, de (kantoor)voorraad is compleet en facturen zijn afgehandeld en tijdig betaald.

### Gedrag

- Handelt kostenbewust en zoekt naar de juiste prijs-kwaliteit-verhouding.
- Informeert actief naar instructies en aanwijzingen en houdt zich aan de voorgescreven procedures.
- Toont zich betrouwbaar en is discreet in het omgaan met informatie van vertrouwelijke en/of gevoelige aard.

De onderliggende competenties zijn: Ethisch en integer handelen, Instructies en procedures opvolgen, Bedrijfsmatig handelen

## P2-K2-W2 Beoordeelt offertes en leveringscontracten en stelt leveringscondities op

### Omschrijving

De management assistant vraagt offertes aan, assisteert bij het beoordelen van offertes en leveringscontracten met bijbehorende leveringscondities van leveranciers en stemt de bevindingen af met de leidinggevende. Hij/zij assisteert bij het besluitvormingsproces in de keuze van leveranciers en houdt de contractdossiers bij. De management assistant archiveert deze na vaststelling.

### Resultaat

Ontvangen offertes en leveringscontracten zijn beoordeeld op prijs-/kwaliteitsverhouding en afgestemd met de leidinggevende, leveranciers zijn geselecteerd en de contractdossiers zijn bijgehouden. Eenvoudige leveringscondities zijn opgesteld in samenwerking met de interne klant en leverancier en gearhiveerd na vaststelling.

### Gedrag

- Stemt de bevindingen over de leveringscontracten met bijbehorende leveringscondities af met de leidinggevende.
- Beoordeelt eenvoudige leveringscondities conform voorgeschreven procedures.
- Beoordeelt de ontvangen offertes en bijbehorende leveringscondities van verschillende leveranciers nauwkeurig op basis van een goede prijs/kwaliteitsverhouding.
- Hanteert correcte spelling en grammatica.

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

## P2-K2-W3 Houdt een projectadministratie bij en controleert deze

### Omschrijving

De management assistant assisteert de projectleiders bij het opstellen van projectbudgetten door de benodigde gegevens in te brengen in een geautomatiseerd systeem. Hij/zij verzamelt financieel- administratieve gegevens tijdens de uitvoering van projecten en controleert de aangeboden gegevens op juistheid en plausibiliteit. De management assistant rappelleert projectmedewerkers en budgethouders/-projectleiders die hun gegevens nog niet hebben ingeleverd of ingevoerd. Hij/zij vergelijkt de gegevens met de planning en het (jaar)budget van de projecten en noteert de bevindingen. Tenslotte assisteert hij/zij bij het periodiek en op verzoek opstellen van rapportages en distribueert deze naar de projectleiders en andere verantwoordelijke(n) in de organisatie.

### Resultaat

Correct ingerichte projectbudgetten, complete registratie van de actuele financiële projectgegevens in het systeem en volgens planning opgeleverde, correcte en betrouwbare projectrapportages.

### Gedrag

- Overlegt waar nodig met projectleiders over de (financieel) administratieve kant van projecten en stemt activiteiten m.b.t. de financiële administratie met hen af.
- Verzamelt de juiste financieel-administratieve gegevens ten behoeve van de uitvoering van projecten.
- Rappelleert tijdig projectmedewerkers en projectleiders die hun gegevens nog niet hebben opgeleverd of geregistreerd.
- Controleert de aangeboden gegevens op betrouwbaarheid en volledigheid en assisteert bij de noodzakelijke rekenkundige controles om onjuistheden tijdig te (laten) corrigeren.
- Voert foutloos mutaties in de projectadministratie in.
- Vergelijkt alle relevante gegevens met de planning en het (jaar)budget van de projecten en noteert de bevindingen.
- Levert volgens planning correcte, consistente en betrouwbare overzichten en projectrapportages op en distribueert deze naar de projectleider en andere verantwoordelijke(n) in de organisatie.

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

## P2-K2-W4 Beheert en controleert een urenregistratie

### Omschrijving

De management assistant verzamelt gegevens over gewerkte uren van zichzelf en van de collega's. Hij/zij controleert, bewerkt en registreert deze in een geautomatiseerd systeem. Hij/zij rappelleert collega's die gegevens niet (volledig) hebben ingeleverd. Periodiek genereert de management assistant overzichten en laat deze door betrokkenen controleren. Vervolgens verstuurt hij/zij de overzichten aan belanghebbenden en zorgt voor archivering van de relevante documenten. In twijfel gevallen overlegt de management assistant met de leidinggevende.

### Resultaat

Geactualiseerde en met correcte gegevens gevulde urenadministratie en correcte, op de juiste wijze en volgens planning aangeleverde urenoverzichten.

### Gedrag

- Zorgt ervoor dat de urenoverzichten nauwkeurig, volledig en betrouwbaar zijn en verstrekt indien nodig een heldere toelichting met de bijzonderheden.
- Toetst nauwgezet informatie over de gewerkte uren kritisch op juistheid, volledigheid en tijdigheid.
- Levert volgens planning de rapportage(s) op.
- Werkt consequent conform de voorgeschreven regels en procedures van de organisatie en volgt (aanvullende) instructies en aanwijzingen op.

De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren, Analyseren, Kwaliteit leveren, Instructies en procedures opvolgen