

Profiel van kwalificatiedossier:

Business Services

Crebonr. 23296

» Legal, Insurance & HR Services Specialist (Crebonr. 25726)

Geldig vanaf

Opleidingsdomein

Economie en administratie (Crebonr. 79090)

Penvoerder: Sectorkamer zakelijke dienstverlening en veiligheid
Gevalideerd door: Sectorkamer zakelijke dienstverlening en veiligheid
Op: 26-11-2020

Inhoudsopgave

Leeswijzer	4
Overzicht van het kwalificatiedossier	5
Basisdeel	7
1. Beroepsspecifieke onderdelen	7
B1-K1: Voert taken uit binnen de zakelijke dienstverlening	7
B1-K1-W1: Treedt op als aanspreekpunt voor klanten	8
B1-K1-W2: Verzorgt zakelijke communicatie	9
B1-K1-W3: Verwerkt gegevens	10
B1-K1-W4: Werkt aan producten/opdrachten binnen geld-, goederen- en informatie beweging	11
2. Generieke onderdelen	12
Profieldeel	13
P5: Legal, Insurance & HR Services Specialist	13
P5-K1: Ondersteunt bij juridische en HR adviestrajecten	13
P5-K1-W1: Levert managementinformatie	14
P5-K1-W2: Ondersteunt juridische of hr aanvragen en opdrachten	14
P5-K1-W3: Stelt standaarddocumenten op of vult ze in	15

Leeswijzer

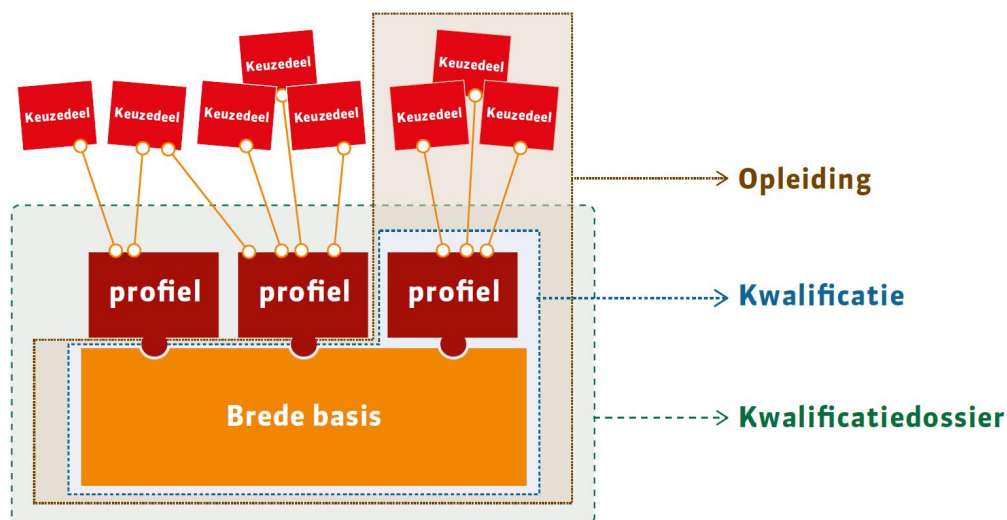
Het kwalificatiedossier voor het middelbaar beroepsonderwijs geeft weer wat de beginnend beroepsbeoefenaar moet kennen en kunnen aan het einde van de mbo-opleiding.

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 Legal, Insurance & HR Services Specialist	4	Nee	middenkaderopleiding

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

Profieldeel

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

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

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

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

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

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

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

Basisdeel

1. Beroepsspecifieke onderdelen

Typering van de beroepengroep

Context

Beroepsbeoefenaren zakelijke dienstverlening werken binnen een grote verscheidenheid aan sectoren c.q. branches (profit, not-for-profit, overheid). Hij/zij voert ondersteunende werkzaamheden uit in een administratieve omgeving.

Typerende beroepshouding

De beginnend beroepsbeoefenaar stelt zich zakelijk en dienstverlenend op waarbij hij/zij representatief en klantgericht is. Hij werkt voor externe of interne klanten (bijvoorbeeld een collega, andere afdeling of een bedrijf in de keten van geld-, goederen- en informatie beweging). Bij de uitvoering van de werkzaamheden is een proactieve houding en resultaatgerichtheid essentieel.

Beginnend beroepsbeoefenaren zijn in staat hun eigen werkzaamheden te plannen, te prioriteren en te organiseren. Hij/zij is zich te allen tijde bewust van de vertrouwelijkheid van informatie. Hij/zij moet procedureel denken, de samenhang tussen activiteiten bewaken, efficiënt werken, organisatorische en communicatieve vaardigheden hebben, logisch nadenken en de Nederlandse taal goed beheersen.

Bij werkzaamheden die zich tegelijkertijd aandienen, dient hij/zij de concentratie en nauwkeurigheid te behouden, prioriteiten te stellen, overzicht te bewaren en ordelijk te zijn. Dat alles vergt een flexibele houding. Veranderingen in organisaties volgen elkaar steeds sneller op; hij/zij maakt zich snel nieuwe vaardigheden eigen met betrekking tot bijvoorbeeld digitalisering van bedrijfsprocessen en social media. De werkzaamheden van de beroepsbeoefenaar zijn steeds meer digitaal en virtueel. Goede digitale vaardigheden zijn essentieel, waarbij de beroepsbeoefenaar continu moet blijven bij de ontwikkelingen op dit vlak.

Resultaat van de beroepengroep

De beginnend beroepsbeoefenaar heeft de werkzaamheden voor de leidinggevende/opdrachtgever*, zorgvuldig binnen de daarvoor gestelde tijd (met de nodige geheimhouding) binnen de richtlijnen van de organisatie en met oog voor prioriteiten naar tevredenheid uitgevoerd.

* Het kan hierbij gaan om directie en/of management, collega's of team (bij resultaatverantwoordelijke teams), klanten.

B1-K1: Voert taken uit binnen de zakelijke dienstverlening

Complexiteit

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

Voor Legal, Insurance & HR Services Specialist geldt aanvullend:

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

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De beginnend beroepsbeoefenaar werkt zelfstandig en draagt verantwoordelijkheid voor een goede uitvoering en tijdige afhandeling van de werkzaamheden. Hij/zij werkt samen met collega's en neemt, eventueel in opdracht, werkzaamheden over.

B1-K1: Voert taken uit binnen de zakelijke dienstverlening

Binnen de afdeling of de organisatie valt hij/zij onder de direct leidinggevende of opdrachtgever. Hij/zij is verantwoordelijk voor een goede relatie met de klanten met wie hij/zij contact heeft. Hij/zij werkt zelfstandig binnen de gegeven taakstelling met de daarin geldende vast omschreven opdrachten die van korte en langere duur kunnen zijn.

Voor Legal, Insurance & HR Services Specialist geldt aanvullend:

Hij/zij bewaakt de voortgang van de werkzaamheden.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

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

Archiveren

- heeft basiskennis van wijze van archiveren
- kan dossiers bijhouden

Communicatie

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

Digitale vaardigheden

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

Voor Legal, Insurance & HR Services Specialist geldt aanvullend:

- heeft kennis van de principes van projectmatig werken
- kan brede kennis van richtlijnen en regels toepassen bij geheimhouding, bewaartermijnen, brancheafspraken en (overheids)regels
- kan gegevens analyseren
- kan gesprekstechnieken toepassen
- kan in het Engels (telefoon)gesprekken voeren, presentaties geven, informatie zoeken en lezen en eenvoudige berichten opstellen
- kan moeilijke telefoongesprekken voeren met klanten
- kan omgaan met diversiteit bij klantcontact
- kan rapporteren
- kan regels met betrekking tot beveiliging van gegevens en systemen toepassen

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

Omschrijving

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

Voor Legal, Insurance & HR Services Specialist geldt aanvullend:

Daarnaast onderhoudt de beginnend beroepsbeoefenaar de klantrelaties. Hij/zij ondersteunt de klant op het gebied van producten en diensten en geeft informatie en advies.

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

Resultaat

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

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

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

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

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

Voor Legal, Insurance & HR Services Specialist geldt aanvullend:

- stemt communicatie en gedrag af op de klant en de klantrelatie;
- geeft zorgvuldig en passend binnen de kaders van de wet informatie en advies;
- voert de ondersteunende taken vakbekwaam uit;
- investeert in het opbouwen en onderhouden van goede werk-/klantrelaties.

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

B1-K1-W2: Verzorgt zakelijke communicatie

Omschrijving

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

Voor Legal, Insurance & HR Services Specialist geldt aanvullend:

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

Resultaat

Eenvoudige schriftelijke communicatie is verzorgd en indien van toepassing vastgelegd.

Voor Legal, Insurance & HR Services Specialist geldt aanvullend:
Correspondentie voldoet aan de richtlijnen en de voortgang is bewaakt.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

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

B1-K1-W2: Verzorgt zakelijke communicatie

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

Voor Legal, Insurance & HR Services Specialist geldt aanvullend:

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

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

B1-K1-W3: Verwerkt gegevens

Omschrijving

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

Voor Legal, Insurance & HR Services Specialist geldt aanvullend:

Naast het verwerken van gegevens typeert, interpreteert, controleert en ordent de beginnend beroepsbeoefenaar gegevens en legt zijn/haar bevindingen vast in een rapportage. Hij/zij wint zo nodig advies van derden in.

Resultaat

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

Voor Legal, Insurance & HR Services Specialist geldt aanvullend:

Actuele en correcte informatie is vastgelegd in rapportages.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

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

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

Voor Legal, Insurance & HR Services Specialist geldt aanvullend:

- rapporteert proactief aan leidinggevende/opdrachtgever en andere betrokkenen;
- ziet samenhang tussen zaken;
- levert volgens planning correcte, consistente en betrouwbare overzichten en rapportages op en distribueert deze naar betrokkenen.

De onderliggende competenties zijn: Analyseren, Samenwerken en overleggen, Kwaliteit leveren

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

Omschrijving

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

Voor Legal, Insurance & HR Services Specialist geldt aanvullend:

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

Resultaat

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

Voor Legal, Insurance & HR Services Specialist geldt aanvullend:

Werkzaamheden, overleggen en activiteiten voor het team zijn ingepland.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

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

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

Voor Legal, Insurance & HR Services Specialist geldt aanvullend:

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

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

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

P5 Legal, Insurance & HR Services Specialist

Mbo-niveau

4

Typering van het beroep

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

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

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

Beroepsvereisten

Nee

P5-K1 Ondersteunt bij juridische en HR adviestrajecten

Complexiteit

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

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

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

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

Communicatie

- kan jargon/vaktaal toepassen

HR

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

Algemeen

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

Juridisch

- heeft brede kennis van arbeidsrecht
- heeft brede kennis van privaatrecht en publiekrecht
- heeft brede kennis van privacyregelgeving/persoonsregistratie

P5-K1 Ondersteunt bij juridische en HR adviestrajecten

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

P5-K1-W1 Levert managementinformatie

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar levert in opdracht van het lijnmanagement of de manager/adviseur managementinformatie aan met betrekking tot bedrijfsprocessen. Hij/zij signaleert opvallende zaken en attendeert zo nodig het management hierop. Hij/zij maakt op verzoek (periodiek) rapportages en stelt hierbij, indien nodig, kengetallen en/of andere managementinformatie op; de key performance indicatoren. Hij/zij inventariseert, selecteert en verwerkt, bijvoorbeeld door middel van tabellen en grafieken, key performance indicatoren met betrekking tot organisatie-, personeels- en/of arbeidsmarktontwikkelingen. Hij/zij levert dit op in een vooraf vastgesteld model en conform afspraak.

Resultaat

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

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

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

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

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

Omschrijving

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

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

Resultaat

Aanvragen en opdrachten zijn correct en volgens procedures uitgevoerd.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

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

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

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

Omschrijving

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

Resultaat

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

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

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

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