

////////////////////////////////////

1.1 TITEL

1.2 DEFINITIE

1.3 SECTOREN

- #### 1.4 BETROKKEN (ARBEIDSMARKT)ACTOREN

VDAB-Studiedienst

1.5 REFERENTIEKADER

Gehanteerde referentiekaders

- Competent-fiche (SERV): M160301 Verdelers post en drukwerk (m/v), 3 januari 2014
- Competent-fiche (SERV): M160601 Typist (m/v), 3 januari 2014

Relatie tot het referentiekader

Bij elke activiteit werden overbodige vaardigheden geschrapt of verplaatst naar een andere activiteit. Ontbrekende vaardigheden werden toegevoegd. In de vaardigheden werden bepaalde termen vervangen door termen die volgens de sector beter passen binnen de context van het beroep 'polyvalent administratief ondersteuner'.

Onderstaande basisactiviteiten werden verwijderd omdat deze niet tot het beroep behoren:

- Het verdeelplan raadplegen en de route, de verdeelpunten identificeren (Id 26184)
- Niet-verdeelde verzendingen terugbezorgen aan de betreffende dienst (Id 17403)
- Het aantal verdeelde folders en de vastgestelde moeilijkheden noteren op opvolgdocumenten (Id 25977)
- Notities nemen die worden gedictieerd of integraal noteren wat er gezegd wordt tijdens vergaderingen, conferenties, ... (Id 16544)
- Ingevoerde teksten presenteren en de lay-out verzorgen (Id 16668)

Onderstaande basisactiviteiten werden geïntegreerd in de vermelde activiteiten:

- Catalogi, briefwisseling, drukwerk, kranten sorteren en samenvoegen volgens de bestemmingen (Id 16576)
- Documenten volgens de instructies verdelen in brievenbussen, op vaste punten, aan voorbijgangers,... (Id 5784)

Onderstaande specifieke activiteiten werden verwijderd omdat deze niet tot het beroep behoren:

- Documenten verdelen: in brievenbussen (Id 19910), met een vaste ronde (displays, auto's, ...) (Id 19911), op vaste punten (uitgang van winkels, stations, ...) (Id 19909)
- Aangetekende brieven, postpakketten overhandigen aan de bestemming na identiteitscontrole en kwijting of een bericht achterlaten (Id 25690)
- Het bedrag dat overeenstemt met een opdracht afleveren of het bedrag van een zending onder rembours innen in geval van postorderverkoop, ... (Id 19586)
- Briefwisseling ophalen bij interne diensten, ondernemingen, in brievenbussen en de verzending organiseren (Id 18542)
- De uitvoering van het verdeelprogramma controleren (dekking van de sector, positionering van de verdelers, afbakening van het publiek, ...) (Id 19045)
- De activiteiten van een team coördineren (Id 18000)
- Gegevens registreren door: digitalisering van documenten (Id 25335), massa-invoer (Id 25336), scannen van documenten (Id 25337)
- Verslagen van vergaderingen opstellen en doorsturen naar de opdrachtgever (Id 25603)
- De activiteiten van een team coördineren (Id 18000)

2. Beschrijving van het beroep

2.1 ACTIVITEITEN, KENNIS EN VAARDIGHEDEN

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
1. Sorteert en verdeelt binnenkomende interne (elektronische) post volgens de richtlijnen van de organisatie				
• Verzamelt, klasseert en verdeelt post, dossiers, pakjes,...	✓			• Basiskennis van ergonomische technieken • Kennis van klassement- en archiveringsmethodes • Kennis van kantoorsoftware
• Stelt de stukken ter beschikking van de afdelingen			✓	
• Kopieert documenten			✓	
• Gebruikt kantoorsoftware	✓			
• Gaat vertrouwelijk om met informatie	✓			
2. Bereidt uitgaande post voor, sorteert en stuurt uit				
• Verzamelt en treft de nodige voorbereidingen om de stukken uit te sturen (post, dossiers, pakjes...)	✓			• Kennis van klassement- en archiveringsmethodes • Kennis van registratietechnieken • Kennis van kantoorsoftware • Kennis van eenvoudige communicatietechnieken
• Legt de stukken klaar voor verzending			✓	
• Neemt telefonisch contact op met de betrokkenen in functie van de verzending	✓			
3. Ontvangt te verwerken documenten , controleert en vraagt instructies over de termijn, het aantal ...				
• Stelt de nodige vragen over de uit te voeren opdracht	✓			• Basiskennis van zakelijk Frans en Engels op zelfredzaamheidsniveau • Kennis van snelschrifttechnieken • Kennis van technieken om nota te nemen • Kennis van kantoorsoftware • Kennis van eenvoudige communicatietechnieken
• Neemt de nodige notities over de opdracht	✓			
• Legt prioriteiten binnen eigen takenpakket		✓		
4. Digitaliseert en verwerkt documenten en data				
• Gebruikt kantoorsoftware (tekstverwerking, rekenblad,...)	✓			• Basiskennis van ergonomische technieken

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
• Scant documenten in			✓	• Kennis van klassement- en archiveringsmethodes • Kennis van digitaliseringstechnieken • Kennis van dactylografie • Kennis van kantoorsoftware • Kennis van eenvoudige communicatietechnieken
• Typt teksten	✓			
• Typt blind			✓	
• Voert gegevens in	✓			
• Neemt een ergonomische houding aan			✓	
5. Controleert de juistheid van de informatie tijdens de invoer en verbetert fouten				
• Leest na en controleert de eigen ingevoerde informatie	✓			• Basiskennis van zakelijk Frans en Engels op zelfredzaamheidsniveau • Kennis van digitaliseringstechnieken • Kennis van dactylografie • Kennis van eenvoudige communicatietechnieken
• Schrijft foutloos in de taal die de organisatie vraagt voor de taken die hij/zij moet uitvoeren	✓			
6. Indexeert, klasseert en archiveert (elektronische) documenten				
• Verzamelt, registreert, klasseert en beheert gegevens			✓	• Basiskennis van zakelijk Frans en Engels op zelfredzaamheidsniveau • Basiskennis van ergonomische technieken • Kennis van klassement- en archiveringsmethodes • Kennis van digitaliseringstechnieken • Kennis van registratietechnieken • Kennis van kantoorsoftware • Kennis van eenvoudige communicatietechnieken
• Codeert archiefstukken per categorie of rubriek	✓			
• Bergt stukken op in het archiefsysteem			✓	
• Slaat digitale stukken elektronisch op	✓			
7. Voert kopieerwerk uit				
• Gebruikt kantoormateriaal (fax, kopieertoestel,...)			✓	• Kennis van klassement- en archiveringsmethodes • Kennis van digitaliseringstechnieken • Kennis van kantoorsoftware
• Controleert de benodigde aantallen	✓			
8. Verzorgt de logistieke ondersteuning van vergaderingen op vraag van de opdrachtgever				

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
• Legt vergaderzalen vast • Reserveert media • Zorgt voor catering • Neemt telefonisch contact op met de nodige diensten	✓			• Basiskennis van zakelijk Frans en Engels op zelfredzaamheidsniveau • Kennis van technieken om nota te nemen • Kennis van registratietechnieken • Kennis van kantoorsoftware • Kennis van eenvoudige communicatietechnieken
	✓			
	✓			
	✓			
	✓			
9. Voert ad hoc gelijkaardige administratieve opdrachten uit voor andere diensten				
• Stelt zich flexibel op • Legt prioriteiten • Voert de opdracht binnen de voorziene tijdspanne uit	✓			• Basiskennis van zakelijk Frans en Engels op zelfredzaamheidsniveau • Kennis van klassement- en archiveringsmethodes • Kennis van digitaliseringstechnieken • Kennis van snelschrifttechnieken • Kennis van technieken om nota te nemen • Kennis van dactylografie • Kennis van registratietechnieken • Kennis van kantoorsoftware • Kennis van eenvoudige communicatietechnieken
	✓			
		✓		
10. Respekteert de bedrijfscultuur, procedures en regels				
• Hanteert de huisstijl • Respekteert de gangbare bedrijfsprocedures • Past zich aan aan de algemene bedrijfscultuur • Stelt zich loyaal op t.a.v. het bedrijf • Werkt milieubewust	✓			• Basiskennis van zakelijk Frans en Engels op zelfredzaamheidsniveau • Kennis van eenvoudige communicatietechnieken
	✓			
	✓			
	✓			
	✓			

2.2 DESCRIPTORELEMENTEN

Kennis

- Basiskennis van zakelijk Frans en Engels op zelfredzaamheidsniveau
- Basiskennis van ergonomische technieken
- Kennis van klassement- en archiveringsmethodes
- Kennis van digitaliseringstechnieken
- Kennis van snelschrifttechnieken
- Kennis van technieken om nota te nemen
- Kennis van dactylografie
- Kennis van registratietechnieken
- Kennis van kantoorsoftware
- Kennis van eenvoudige communicatietechnieken

Cognitieve vaardigheden

- Verzamelt, klasseert en verdeelt post, dossiers, pakjes,...
- Gebruikt kantoorsoftware
- Gaat vertrouwelijk om met informatie
- Verzamelt en treft de nodige voorbereidingen om de stukken uit te sturen (post, dossiers, pakjes...)
- Neemt telefonisch contact op met de betrokkenen in functie van de verzending
- Stelt de nodige vragen over de uit te voeren opdracht
- Neemt de nodige notities over de opdracht
- Gebruikt kantoorsoftware (tekstverwerking, rekenblad,...)
- Typt teksten
- Voert gegevens in
- Leest na en controleert de eigen ingevoerde informatie
- Schrijft foutloos in de taal die de organisatie vraagt voor de taken die hij/zij moet uitvoeren
- Codeert archiefstukken per categorie of rubriek
- Slaat digitale stukken elektronisch op
- Controleert de benodigde aantallen
- Legt vergaderzalen vast
- Reserveert media
- Zorgt voor catering
- Neemt telefonisch contact op met de nodige diensten
- Stelt zich flexibel op
- Legt prioriteiten
- Hanteert de huisstijl
- Respecteert de gangbare bedrijfsprocedures
- Past zich aan aan de algemene bedrijfscultuur
- Stelt zich loyaal op t.a.v. het bedrijf
- Werkt milieubewust

Probleemoplossende vaardigheden

- Legt prioriteiten binnen eigen takenpakket
- Voert de opdracht binnen de voorziene tijdspanne uit

Motorische vaardigheden

- Stelt de stukken ter beschikking van de afdelingen
- Kopieert documenten
- Legt de stukken klaar voor verzending
- Scant documenten in
- Typt blind
- Neemt een ergonomische houding aan
- Verzamelt, registreert, klasseert en beheert gegevens
- Bergt stukken op in het archiefsysteem
- Gebruikt kantoomateriaal (fax, kopieertoestel,...)

Omgevingscontext

- Dit beroep wordt uitgeoefend in een kantooromgeving.
- De beroepsuitoefening varieert naargelang de grootte van het bedrijf en volgens de bedrijfsactiviteiten.
- De bedrijfsprocedures en -cultuur bepaalt de werkcontext waaraan de beroepsbeoefenaar zich moet naar schikken.
- Het wordt uitsluitend uitgeoefend in een dag-systeem.
- De werkdruk is vrij constant en afgestemd op het beroep.
- Het takenpakket is weinig gevarieerd. De procedures en materieel zijn gekend. Soms moet de beroepsbeoefenaar prioriteiten binnen eigen takenpakket stellen.
- De vaardigheden zijn weinig onderhevig aan evoluties.
- Binnen dit beroep is een goede communicatie belangrijk.
- De werkopdrachten verlopen volgens een regelmaat en worden zo optimaal mogelijk binnen de beschikbare tijd gerealiseerd.
- Het beroep kan alleen of in teamverband uitgeoefend worden.
- De beroepsuitoefening is gebonden aan normen en reglementering inzake veiligheid, gezondheid, hygiëne, welzijn, milieu en vestiging.

Handelingscontext

- Efficiënt, kwaliteitsvol handelen in alle omstandigheden.
- De beroepsbeoefenaar dient tijdens de uitvoering van de opdracht zorgvuldig te werken.
- Voortdurend aandacht hebben voor tijdige aflevering van de opdrachten.
- Efficiënt communiceren met leidinggevende(n) en collega's.
- Zorgvuldig, economisch en ecologisch handelen.
- De meeste handelingen worden routinematig uitgevoerd.
- Werkt met verschillende collega's in dezelfde ruimte.

Autonomie

Is zelfstandig in

- het nauwkeurig uitvoeren van de opdracht

- het bepalen van de volgorde van de uitvoering van de eigen opdrachten

Is gebonden aan

- eindcontrole van opdracht door leidinggevende
- opgelegde timing en afgebakende opdracht
- de geldende regels en procedures van de organisatie
- veiligheids-, hygiëne-, gezondheids- en milieureglementering

Doet beroep op

- de leidinggevende/de verantwoordelijke bij onduidelijkheden en duiding van de opdracht
- het team/collega's bij gebrek aan informatie
- de verantwoordelijke in geval defecten van materieel

Verantwoordelijkheid

- Sorteert en verdeelt binnenkomende interne (elektronische) post volgens de richtlijnen van de organisatie
- Bereidt uitgaande post voor, sorteert en stuurt uit
- Ontvangt te verwerken documenten , controleert en vraagt instructies over de termijn, het aantal ...
- Digitaliseert en verwerkt documenten en data
- Controleert de juistheid van de informatie tijdens de invoer en verbetert fouten
- Indexeert, klasseert en archiveert (elektronische) documenten
- Voert kopieerwerk uit
- Verzorgt de logistieke ondersteuning van vergaderingen op vraag van de opdrachtgever
- Voert ad hoc gelijkaardige administratieve opdrachten uit voor andere diensten
- Respecteert de bedrijfscultuur, procedures en regels

2.3 ATTESTEN EN VOORWAARDEN

Wettelijke attesten

Er zijn geen attesten vereist.

Vereiste attesten

Geen vereisten.

Instapvoorwaarden

Geen vereisten.

3. Arbeidsmarktrelevantie / maatschappelijke relevantie

3.1 ARBEIDSMARKTRELEVANTIE

Tewerkstelling

We hebben geen cijfers per beroep, enkel het aantal arbeidsplaatsen voor bedienden in de private sector is gekend.

Einde 2012 was dat 1.524.164 (Bron RSZ) – als we veronderstellen dat 10% van al die bedienden een polyvalent administratief bediende of een polyvalent administratief ondersteuner is, dan zijn er 152.416 arbeidsplaatsen voor die beroepen in de private profit sector. Dat komt ongeveer overeen met de schatting die gemaakt werd op basis van de EAK (Enquête arbeidskrachten).

Aantal ondernemingen en arbeidsplaatsen voor bedienden in private profit sector

	2010	2011	2012
Aantal ondernemingen	222.327	222.733	219.929
Aantal bedienden	1.455.901	1.501.470	1.524.164

Het ANPCB dekt ongeveer 25% van die bedrijven en 27% van de bedienden

Aantal ondernemingen en arbeidsplaatsen voor bedienden in het ANPCB

	2010	2011	2012
Aantal ondernemingen	54.783	55.721	55.176
Aantal bedienden	404.451	414.778	417.181

Vacatures

Onderstaande gegevens zijn gebaseerd op cijfermateriaal VDAB (2012)

I. Aantal vacatures (in het 'normaal economisch circuit zonder uitzendopdrachten' en indien beschikbaar het aantal vacatures voor uitzendopdrachten) en aandeel in de toevoeging door sector

i. Spreiding over de betrokken sectoren

Deze tabel geeft een beeld van de vacatures (ontvangen en openstaand) van dit beroep in 2012

Ontvangen vacatures		Antwerpen-Boom	Mechelen	Turnhout	Leuven	Vilvoorde	Brugge	Kortrijk-Roeselare	Oostende-Ieper	Aalst-Oudergaarde	Gent	St. Niklaas-Dendermonde	Limburg Oost	Limburg West	Buiten Vlaanderen	TOTAAL	Openstaande vacatures
NEC zonder	04. Grafische nijverheid, papier en karton	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	0	0	0	6	0
uitzendopdr.	08. Vervaardiging van machines en toestellen	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0
	14. Groot- en kleinhandel	2	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	5	0
	15. Transport, logistiek en post	4	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	38
	17. Informatica, media en telecom	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	5	6	2
	19. Zakelijke dienstverlening	2	0	0	2	0	0	0	0	1	1	1	0	1	11	19	0
	20. Uitzendbureaus en arbeidsbemiddeling	71	70	13	117	20	14	32	6	4	32	51	0	27	11	468	0
	22. Ontspanning, cultuur en sport	10	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	11	0
	23. Openbare besturen	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	9	1
	24. Onderwijs	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
	25. Gezondheidszorg	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0
	26. Maatschappelijke dienstverlening	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0
	27. Overige dienstverlening	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0
TOTAAL	Alle sectoren	96	73	14	120	25	14	33	7	5	33	59	0	30	29	538	35

ii. Aantal openstaande vacatures (aantal, evolutie, spreiding)

- Openstaande vacatures (aantal, evolutie)

Jaartal	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
NEC zonder uitzendopdr.	33	43	58	131	119	74	68	48	40	37	33	38
Uitzendopdr.	387	391	395	373	406	404	389	315	365	372	451	187
TOTAAL	420	434	453	504	525	478	457	363	405	409	484	225

- Openstaande vacatures (aantal, spreiding) in 2012

Regio	Antwerpen-Boom	Mechelen	Turnhout	Leuven	Vilvoorde	Brugge	Kortrijk-Roeselare	Oostende-Ieper	Aalst-Oude naarde	Gent	St.Niklaas-Dendermonde	Limburg Oost	Limburg West	Buiten Vlaanderen
NEC zonder uitzendopdr.	12	0	1	2	2	2	2	0	0	5	8	0	1	3
Uitzendopdr.	74	23	1	5	20	0	11	3	4	11	11	11	1	12
TOTAAL	86	23	2	7	22	2	13	3	4	16	19	11	2	15

II. Evolutie van het aantal ontvangen vacatures (in de tijd)2013

Jaartal	januari	februari	maart	april	mei	juni	juli	augustus	september	oktober	november	december
NEC zonder uitzendopdr.	20	21	49	145	30	102	39	11	20	20	35	46
Uitzendopdr.	131	154	146	102	136	128	161	61	165	180	233	144
TOTAAL	151	175	195	247	166	230	200	72	185	200	268	190

III. Spreiding aantal ontvangen vacatures per provincie en /of regio in 2012

Regio	Antwerpen-Boom	Mechelen	Turnhout	Leuven	Vilvoorde	Brugge	Kortrijk-Roeselare	Oostende-Ieper	Aalst-Oude naarde	Gent	St.Niklaas-Dendermonde	Limburg Oost	Limburg West	Buiten Vlaanderen
NEC zonder uitzendopdr.	96	73	14	120	25	14	33	7	5	33	59	0	30	29
Uitzendopdr.	455	152	35	71	206	86	68	42	103	148	117	118	56	84
TOTAAL	551	225	49	191	231	100	101	49	108	181	176	118	86	113

IV. Aantal niet werkende werkzoekenden

Beroep	Antwerpen-Boom	Mechelen	Turnhout	Leuven	Vilvoorde	Brugge	Kortrijk-Roeselare	Oostende-keizer	Aalst-Oudenaarde	Gent	St.Niklaas-Dendermonde	Limburg Oost	Limburg West	TOTAAL
TOTAAL	726	146	238	188	380	101	163	127	185	321	174	228	282	3259

V. Knelpuntberoep i. Zo ja, duiding oorzaak (kwantitatief/kwalitatief)

Dit beroep wordt niet als knelpuntberoep vermeld.

4. Samenhang

Binnen de administratieve beroepen is doorgroeien naar andere beroepen mogelijk mits het verwerven van bijkomende competenties. Op die manier kan de polyvalente administratieve ondersteuner doorgroeien naar een polyvalente administratieve medewerker. Later kan de polyvalente administratieve medewerker doorgroeien naar een meer gespecialiseerd beroep binnen deze cluster mits het verwerven van bijkomende competenties.

Verticale mobiliteit	Horizontale mobiliteit
Office manager	
Management assistent	
Medewerker boekhouden	
Juridisch medewerker	
Commercieel medewerker	
Marketing medewerker	
HR medewerker	
Logistiek medewerker	
Communicatie medewerker	
IT medewerker	
Calculator (kostprijsberekenaar)	
Polyvalente administratief medewerker	Onthaalmedewerker
Polyvalente administratief ondersteuner	

