



## 1.5 REFERENTIEKADER

### Gehanteerde referentiekaders

- Ander BKD: BK-0203 - Polyvalent administratief ondersteuner
- Competent-fiche (SERV): M160701 Medewerker secretariaat (m/v), 6 februari 2014
- Competent-fiche (SERV): M160901 Medewerker medisch secretariaat (m/v), 6 februari 2014

### Relatie tot het referentiekader

Al de activiteiten uit het beroepskwalificatiedossier van de 'polyvalent administratief ondersteuner' werden in dit dossier overgenomen en verder aangevuld.

Bijkomend werden volgende basisactiviteiten uit de Competent-fiche M160701 medewerker secretariaat overgenomen. In deze activiteitenblokken werden bepaalde termen vervangen door termen die volgens de sector beter passen binnen de context van het beroep 'polyvalent administratief medewerker'.

- Klanten, leveranciers, bezoekers ontvangen en oriënteren, boodschappen noteren en afspraken maken (Id 21445-c)
- Verplaatsingen van de verantwoordelijke of van teamleden organiseren (Id 18084-c)
- De voorraad van het economaat opvolgen, tekorten vaststellen en bestellingen plaatsen (Id 18152-c)

Onderstaande basisactiviteiten werden verwijderd omdat deze niet tot bovenstaand beroep behoren.

- Verslagen van operaties of medische handelingen invoeren, de lay-out verzorgen en ze doorsturen naar patiënten, artsen, ... (Id 17411)
- Het medisch dossier van de patiënt samenstellen en bijwerken bij elk bezoek of bij elke verandering van de situatie (Id 2628)
- Gegevens van het medisch personeel met wachtdienst doorgeven aan de betreffende instanties (politiecommissaris, lokale pers, ...) (Id 17786)
- De facturatie en de inning van de medische handelingen realiseren en er aangifte van doen bij de sociale zekerheidsinstellingen, ziekenfondsen, ... (Id 16850)
- 'De planning van de organisatie en de agenda van de arts bijhouden' (Id 17767)
- 'De patiënt adviseren bij de administratieve stappen (samenstelling van dossiers, invullen van formulieren, ...)' (Id 22918)

Onderstaande basisactiviteiten werden geïntegreerd in de vermelde activiteiten.

- 'Patiënten ontvangen, ze informeren over het verloop van het onderzoek, de behandeling en ze oriënteren (Id 21434)' werd geïntegreerd in 'Klanten, leveranciers, bezoekers ontvangen en oriënteren, boodschappen noteren en afspraken maken' (Id 21445).
- 'Briefwisseling sorteren, verdelen, frankeren, registreren en e-mailberichten beheren' (Id 18041) en 'Briefwisseling registreren, sorteren, frankeren' (Id 18102) werd geïntegreerd in 'Binnenkomende interne (elektronische) post sorteren en verdelen volgens de richtlijnen van de organisatie' (Id 34505-c, Id 16576-c, Id 5784-c) en 'Uitgaande post voorbereiden, sorteren en uitsturen' (Toevoeging door arbeidsmarktactoren)
- 'Documenten invoeren en de lay-out verzorgen, de documenten doorsturen en klasseren' (Id 17412) werd geïntegreerd in 'Documenten en data digitaliseren en verwerken' (Id 17424-c)

- 'De voorraad opvolgen, tekorten vaststellen. Bestellingen plaatsen' (Id 18152) werd geïntegreerd in 'De voorraad van het economaat opvolgen, tekorten vaststellen en bestellingen plaatsen' (Id 18152-c)

Ontbrekende vaardigheden werden toegevoegd:

- Biedt administratieve ondersteuning bij vergaderingen en evenementen
- Staat in voor beperkte logistieke ondersteuning

## 2. Competenties

### 2.1 OPSOMMING COMPETENTIES

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
<b>1. Ontvangt en oriënteert klanten, leveranciers, bezoekers, noteert boodschappen en maakt afspraken</b>				
• Stelt gerichte vragen	✓			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Basiskennis van bedrijfsadministratie (facturatie, betalingsdocumenten, voorraad ...)</li> <li>• Basiskennis klachtenbehandeling</li> <li>• Kennis van Engels: de belangrijkste punten kunnen begrijpen uit duidelijke standaardteksten over vertrouwde zaken die regelmatig voorkomen op het werk, gesprekken kunnen voeren in de meest voorkomende situaties op het werk, een eenvoudige tekst kunnen maken over onderwerpen die vertrouwd zijn op het werk, een beknopte beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk.</li> <li>• Kennis van Frans: de belangrijkste punten kunnen begrijpen uit duidelijke standaardteksten over vertrouwde zaken die regelmatig voorkomen op het werk,</li> </ul>
• Maakt notities	✓			
• Draagt informatie tijdig en inhoudelijk correct over aan de persoon/dienst voor wie ze bedoeld is	✓			
• Verstrekt informatie volgens de richtlijnen	✓			
• Gebruikt de taal die de organisatie vraagt	✓			
• Verwijst door naar derden in de organisatie	✓			
• Handelt steeds klantvriendelijk	✓			
• Behandelt klachten op een professionele manier	✓			
• Schat de hoogdringendheid van de oproep in en probeert dringende gevallen prioriteit te geven en door te sturen naar de betrokken dienst/contactpersoon		✓		
• Controleert de ontvangen documenten	✓			

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
				<p>gesprekken kunnen voeren in de meest voorkomende situaties op het werk, een eenvoudige tekst kunnen maken over onderwerpen die vertrouwd zijn op het werk, een beknopte beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennis van regels voor het onthaal</li> <li>• Kennis van technieken om nota te nemen</li> <li>• Kennis van zakelijk communicatie</li> <li>• Kennis van principes van klantvriendelijkheid</li> <li>• Kennis van communicatietechnieken</li> <li>• Kennis van registratietechnieken</li> </ul>
<b>2. Sorteert en verdeelt binnenkomende interne (elektronische) post volgens de richtlijnen van de organisatie</b>				
• Selecteert te openen stukken	✓			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Basiskennis ergonomische technieken</li> <li>• Kennis van klassement- en archiveringsmethodes</li> <li>• Kennis van kantoorsoftware</li> </ul>
• Bepaalt aan de hand van het adres en/of de inhoud voor wie een poststuk of een mail bestemd is	✓			
• Verzamelt, klasseert en verdeelt post, dossiers, pakjes,...	✓			
• Stelt de stukken ter beschikking van de afdelingen	✓			
• Kopieert documenten			✓	
• Legt een digitaal klassement aan	✓			
• Gebruikt kantoorsoftware	✓			
• Registreert inkomende post			✓	
• Gaat vertrouwelijk om met informatie	✓			
<b>3. Bereidt uitgaande post voor, sorteert en stuurt uit</b>				

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verzamelt en treft de nodige voorbereidingen om de stukken uit te sturen (post, dossiers, pakjes... )</li> </ul>	✓			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennis van klassemment- en archiveringsmethodes</li> <li>• Kennis van zakelijk communicatie</li> <li>• Kennis van communicatietechnieken</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Legt de stukken klaar voor verzending</li> </ul>			✓	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Neemt telefonisch contact op met de betrokkenen in functie van de verzending</li> </ul>	✓			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registreert uitgaande post</li> </ul>			✓	
<b>4. Ontvangt te verwerken documenten , controleert en vraagt instructies over de termijn, het aantal ...</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stelt de nodige vragen over de uit te voeren opdracht</li> </ul>	✓			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Basiskennis van bedrijfsadministratie (facturatie, betalingsdocumenten, voorraad ...)</li> <li>• Kennis van Engels: de belangrijkste punten kunnen begrijpen uit duidelijke standaardteksten over vertrouwde zaken die regelmatig voorkomen op het werk, gesprekken kunnen voeren in de meest voorkomende situaties op het werk, een eenvoudige tekst kunnen maken over onderwerpen die vertrouwd zijn op het werk, een beknopte beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk.</li> <li>• Kennis van Frans: de belangrijkste punten kunnen begrijpen uit duidelijke standaardteksten over vertrouwde zaken die regelmatig voorkomen op het werk, gesprekken kunnen voeren in de meest voorkomende situaties op het werk, een eenvoudige tekst kunnen maken over onderwerpen die vertrouwd zijn op het werk, een beknopte beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Neemt de nodige notities over de opdracht</li> </ul>	✓			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Legt prioriteiten binnen eigen takenpakket</li> </ul>		✓		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maakt de eigen planning op</li> </ul>	✓			

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
				<p>het werk.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennis e-mailcorrespondentie</li> <li>• Kennis van agendabeheer</li> <li>• Kennis van technieken om nota te nemen</li> <li>• Kennis van klassement- en archiveringsmethodes</li> <li>• Kennis van dossierbeheer</li> <li>• Kennis van zakelijk communicatie</li> <li>• Kennis van digitaliseringstechnieken</li> <li>• Kennis van snelschrifttechnieken</li> <li>• Kennis van kantoorsoftware</li> <li>• Kennis van communicatietechnieken</li> </ul>
<b>5. Digitaliseert en verwerkt documenten en data</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gebruikt kantoorsoftware (tekstverwerking, rekenblad,...)</li> </ul>	✓			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Basiskennis ergonomische technieken</li> <li>• Kennis van Engels: de belangrijkste punten kunnen begrijpen uit duidelijke standaardteksten over vertrouwde zaken die regelmatig voorkomen op het werk, gesprekken kunnen voeren in de meest voorkomende situaties op het werk, een eenvoudige tekst kunnen maken over onderwerpen die vertrouwd zijn op het werk, een beknopte beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk.</li> <li>• Kennis van Frans: de belangrijkste punten kunnen begrijpen uit duidelijke standaardteksten over vertrouwde zaken die regelmatig voorkomen op het werk, gesprekken kunnen voeren in de meest voorkomende situaties op het werk, een eenvoudige tekst</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Scant documenten in</li> </ul>			✓	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Typt teksten</li> </ul>	✓			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Typt blind</li> </ul>			✓	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Voert gegevens in</li> </ul>	✓			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Neemt een ergonomische houding aan</li> </ul>			✓	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maakt teksten en brieven op volgens de huisstijl</li> </ul>	✓			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verzamelt en verwerkt gegevens en documenten (identificeren, coderen, registreren, ...) volgens richtlijnen</li> </ul>	✓			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gebruikt de taal die de organisatie vraagt</li> </ul>	✓			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Houdt de gegevens in databanken steeds up-to-date volgens de richtlijnen en procedures van de organisatie</li> </ul>	✓			

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
				<p>kunnen maken over onderwerpen die vertrouwd zijn op het werk, een beknopte beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennis van redactionele normen</li> <li>• Kennis van agendabeheer</li> <li>• Kennis van zakelijk communicatie</li> <li>• Kennis van dactylografie</li> <li>• Kennis van kantoorsoftware</li> </ul>
<b>6. Controleert de juistheid van de informatie tijdens de invoer en verbetert fouten</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Leest na en controleert de eigen ingevoerde informatie</li> </ul>	✓			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Basiskennis van bedrijfsadministratie (facturatie, betalingsdocumenten, voorraad ...)</li> <li>• Kennis van Engels: de belangrijkste punten kunnen begrijpen uit duidelijke standaardteksten over vertrouwde zaken die regelmatig voorkomen op het werk, gesprekken kunnen voeren in de meest voorkomende situaties op het werk, een eenvoudige tekst kunnen maken over onderwerpen die vertrouwd zijn op het werk, een beknopte beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk.</li> <li>• Kennis van Frans: de belangrijkste punten kunnen begrijpen uit duidelijke standaardteksten over vertrouwde zaken die regelmatig voorkomen op het werk, gesprekken kunnen voeren in de meest voorkomende situaties op het werk, een eenvoudige tekst kunnen maken over onderwerpen die vertrouwd zijn op het werk, een beknopte beschrijving kunnen</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Controleert documenten inhoudelijk en taalkundig</li> </ul>	✓			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Schrijft foutloos in de taal die de organisatie vraagt</li> </ul>	✓			

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
				geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennis van zakelijk communicatie</li> <li>• Kennis van digitaliseringstechnieken</li> <li>• Kennis van dactylografie</li> <li>• Kennis van kantoorsoftware</li> <li>• Kennis van communicatietechnieken</li> </ul>
<b>7. Biedt administratieve ondersteuning bij vergaderingen en evenementen</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gebruikt kantoorsoftware (tekstverwerking, rekenblad,...)</li> </ul>	✓			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Basiskennis van bedrijfsadministratie (facturatie, betalingsdocumenten, voorraad ...)</li> <li>• Kennis van Engels: de belangrijkste punten kunnen begrijpen uit duidelijke standaardteksten over vertrouwde zaken die regelmatig voorkomen op het werk, gesprekken kunnen voeren in de meest voorkomende situaties op het werk, een eenvoudige tekst kunnen maken over onderwerpen die vertrouwd zijn op het werk, een beknopte beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk.</li> <li>• Kennis van Frans: de belangrijkste punten kunnen begrijpen uit duidelijke standaardteksten over vertrouwde zaken die regelmatig voorkomen op het werk, gesprekken kunnen voeren in de meest voorkomende situaties op het werk, een eenvoudige tekst kunnen maken over onderwerpen die vertrouwd zijn op het werk, een beknopte beschrijving kunnen geven van ervaringen en</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Notuleert tijdens vergaderingen</li> </ul>	✓			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stelt op basis van notulen een verslag op in functie van de doelgroep</li> </ul>	✓			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verzendt verslag aan de deelnemers</li> </ul>	✓			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verzamelt en verwerkt gegevens en documenten (identificeren, coderen, registreren, ...) volgens richtlijnen</li> </ul>	✓			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Werkt teksten uit met vakterminologie</li> </ul>	✓			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gebruikt de taal die de organisatie vraagt</li> </ul>	✓			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gaat vertrouwelijk om met informatie</li> </ul>	✓			



Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
				gebeurtenissen die optreden op het werk. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennis e-mailcorrespondentie</li> <li>• Kennis van agendabeheer</li> <li>• Kennis van klassemment- en archiveringsmethodes</li> <li>• Kennis van dossierbeheer</li> <li>• Kennis van zakelijk communicatie</li> <li>• Kennis van digitaliseringstechnieken</li> <li>• Kennis van kantoorsoftware</li> <li>• Kennis van communicatietechnieken</li> <li>• Kennis van registratietechnieken</li> </ul>
<b>8. Indexeert, klasseert en archiveert documenten</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verzamelt, registreert, klasseert en beheert gegevens</li> </ul>	✓			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Basiskennis van bedrijfsadministratie (facturatie, betalingsdocumenten, voorraad ...)</li> <li>• Kennis van klassemment- en archiveringsmethodes</li> <li>• Kennis van digitaliseringstechnieken</li> <li>• Kennis van snelschrifttechnieken</li> <li>• Kennis van registratietechnieken</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Codeert archiefstukken per categorie of rubriek</li> </ul>			✓	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bergt stukken op in het archiefsysteem</li> </ul>			✓	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Slaat digitale stukken elektronisch op</li> </ul>	✓			
<b>9. Voert kopieerwerk uit</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gebruikt kantoomateriaal (fax, kopieertoestel,...)</li> </ul>	✓			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennis van klassemment- en archiveringsmethodes</li> <li>• Kennis van digitaliseringstechnieken</li> <li>• Kennis van kantoorsoftware</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Controleert de benodigde aantallen</li> </ul>	✓			
<b>10. Voert ad hoc gelijkaardige administratieve opdrachten uit voor andere diensten</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stelt zich flexibel op</li> </ul>	✓			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Basiskennis van bedrijfsadministratie (facturatie, betalingsdocumenten, voorraad ...)</li> <li>• Kennis van Engels: de belangrijkste punten kunnen begrijpen uit duidelijke standaardteksten over</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Legt prioriteiten binnen eigen takenpakket</li> </ul>	✓			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Voert de opdracht binnen de voorziene tijdspanne uit</li> </ul>		✓		

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
				<p>vertrouwde zaken die regelmatig voorkomen op het werk, gesprekken kunnen voeren in de meest voorkomende situaties op het werk, een eenvoudige tekst kunnen maken over onderwerpen die vertrouwd zijn op het werk, een beknopte beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennis van Frans: de belangrijkste punten kunnen begrijpen uit duidelijke standaardteksten over vertrouwde zaken die regelmatig voorkomen op het werk, gesprekken kunnen voeren in de meest voorkomende situaties op het werk, een eenvoudige tekst kunnen maken over onderwerpen die vertrouwd zijn op het werk, een beknopte beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk.</li> <li>• Kennis e-mailcorrespondentie</li> <li>• Kennis van redactionele normen</li> <li>• Kennis van agendabeheer</li> <li>• Kennis van technieken om nota te nemen</li> <li>• Kennis van klassement- en archiveringsmethodes</li> <li>• Kennis van dossierbeheer</li> <li>• Kennis van zakelijk communicatie</li> <li>• Kennis van digitaliseringstechnieken</li> <li>• Kennis van snelschrifttechnieken</li> <li>• Kennis van dactylografie</li> <li>• Kennis van kantoorsoftware</li> <li>• Kennis van communicatietechnieken</li> </ul>

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennis van registratietechnieken</li> </ul>
<b>11. Verzorgt de logistieke ondersteuning van vergaderingen en evenementen op vraag van de opdrachtgever</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bereidt evenementen praktisch voor</li> </ul>	✓			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Basiskennis van bedrijfsadministratie (facturatie, betalingsdocumenten, voorraad ...)</li> <li>• Kennis van agendabeheer</li> <li>• Kennis van voorraadbeheer</li> <li>• Kennis van klassement- en archiveringsmethodes</li> <li>• Kennis van kantoorsoftware</li> <li>• Kennis van registratietechnieken</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maakt een lijst met uit te voeren voorbereidende activiteiten</li> </ul>	✓			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maakt afspraken, reservaties</li> </ul>	✓			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Legt vergaderzalen vast</li> </ul>	✓			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reserveert media</li> </ul>			✓	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zorgt voor catering</li> </ul>	✓			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Neemt telefonisch contact op met de nodige diensten</li> </ul>	✓			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stuurt agenda en bijhorende stukken op</li> </ul>	✓			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Noteert verontschuldigheden</li> </ul>	✓			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nodigt deelnemers uit en organiseert een mogelijkheid tot inschrijving</li> </ul>	✓			
<b>12. Respecteert de bedrijfscultuur, procedures en regels</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hanteert de huisstijl</li> </ul>	✓			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Basiskennis van bedrijfsadministratie (facturatie, betalingsdocumenten, voorraad ...)</li> <li>• Kennis van zakelijk communicatie</li> <li>• Kennis van principes van klantvriendelijkheid</li> <li>• Kennis van communicatietechnieken</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respecteert de gangbare bedrijfsprocedures</li> </ul>	✓			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Past zich aan aan de algemene bedrijfscultuur</li> </ul>	✓			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stelt zich loyaal op t.a.v. het bedrijf</li> </ul>	✓			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Werkt milieubewust</li> </ul>	✓			
<b>13. Organiseert verplaatsingen van de verantwoordelijke of van teamleden</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Regelt vervoer (chauffeur, taxi,...)</li> </ul>	✓			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennis van Engels: de belangrijkste punten kunnen begrijpen uit duidelijke standaardteksten over vertrouwde zaken die regelmatig voorkomen op het werk, gesprekken kunnen voeren in de</li> </ul>

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
				<p>meest voorkomende situaties op het werk, een eenvoudige tekst kunnen maken over onderwerpen die vertrouwd zijn op het werk, een beknopte beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennis van Frans: de belangrijkste punten kunnen begrijpen uit duidelijke standaardteksten over vertrouwde zaken die regelmatig voorkomen op het werk, gesprekken kunnen voeren in de meest voorkomende situaties op het werk, een eenvoudige tekst kunnen maken over onderwerpen die vertrouwd zijn op het werk, een beknopte beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk.</li> <li>• Kennis e-mailcorrespondentie</li> <li>• Kennis van redactionele normen</li> <li>• Kennis van agendabeheer</li> <li>• Kennis van technieken om nota te nemen</li> <li>• Kennis van zakelijk communicatie</li> <li>• Kennis van kantoorsoftware</li> <li>• Kennis van communicatietechnieken</li> <li>• Kennis van registratietechnieken</li> </ul>
<b>14. Volgt de voorraad van het economaat op, stelt tekorten vast en plaatst bestellingen</b>				
• Gebruikt software voor voorraadbeheer	✓			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Basiskennis van bedrijfsadministratie (facturatie, betalingsdocumenten, voorraad ...)</li> <li>• Kennis van voorraadbeheer</li> <li>• Kennis van klassen- en archiveringsmethodes</li> <li>• Kennis van kantoorsoftware</li> </ul>
• Registreert voorraadgegevens			✓	
• Berekent de hoeveelheid producten voor de bestelling	✓			

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vult een bestelbon in</li> </ul>	✓			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennis van registratietechnieken</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contacteert leveranciers</li> </ul>	✓			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Selecteert en test nieuwe producten uit</li> </ul>	✓			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vraagt offertes op</li> </ul>	✓			
<b>15. Staat in voor beperkte logistieke ondersteuning van de kantoorinrichting</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Volgt de gemaakte afspraken op (onderhoudscontracten, afhalingen, geplande leveringen,...)</li> </ul>	✓			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Basiskennis van bedrijfsadministratie (facturatie, betalingsdocumenten, voorraad ...)</li> <li>• Kennis van zakelijk communicatie</li> <li>• Kennis van registratietechnieken</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Meldt defecten en storingen aan kantooruitrusting</li> </ul>	✓			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Volgt het op te lossen defect en/of storing op</li> </ul>		✓		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Volgt gepland onderhoud van kantoomateriaal, wagenpark op</li> </ul>	✓			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Houdt betrokkenen op de hoogte van de stand van zaken en fungeert als tussenpersoon</li> </ul>	✓			
<b>16. Bereidt professionele dossiers voor en volgt deze op (juridische dossiers, personeelsdossiers, boekhoudkundige dossiers,...)</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gebruikt kantoorsoftware (tekstverwerking, rekenblad,...)</li> </ul>	✓			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Basiskennis van bedrijfsadministratie (facturatie, betalingsdocumenten, voorraad ...)</li> <li>• Kennis van Engels: de belangrijkste punten kunnen begrijpen uit duidelijke standaardteksten over vertrouwde zaken die regelmatig voorkomen op het werk, gesprekken kunnen voeren in de meest voorkomende situaties op het werk, een eenvoudige tekst kunnen maken over onderwerpen die vertrouwd zijn op het werk, een beknopte beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zoekt (aanvullende) informatie op</li> </ul>	✓			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verzamelt alle nodige documenten</li> </ul>	✓			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Werkt het dossier, indien nodig, volgens de instructies uit</li> </ul>	✓			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Brengt dossiers administratief in orde</li> </ul>	✓			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Volgt de dossiers, indien nodig, op volgens de instructies</li> </ul>	✓			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Houdt dossiers up to date</li> </ul>	✓			

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
				<p>het werk.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennis van Frans: de belangrijkste punten kunnen begrijpen uit duidelijke standaardteksten over vertrouwde zaken die regelmatig voorkomen op het werk, gesprekken kunnen voeren in de meest voorkomende situaties op het werk, een eenvoudige tekst kunnen maken over onderwerpen die vertrouwd zijn op het werk, een beknopte beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk.</li> <li>• Kennis e-mailcorrespondentie</li> <li>• Kennis van redactionele normen</li> <li>• Kennis van agendabeheer</li> <li>• Kennis van technieken om nota te nemen</li> <li>• Kennis van klassemment- en archiveringsmethodes</li> <li>• Kennis van dossierbeheer</li> <li>• Kennis van zakelijk communicatie</li> <li>• Kennis van principes van klantvriendelijkheid</li> <li>• Kennis van digitaliseringstechnieken</li> <li>• Kennis van snelschrifttechnieken</li> <li>• Kennis van dactylografie</li> <li>• Kennis van kantoorsoftware</li> <li>• Kennis van communicatietechnieken</li> </ul>

## 2.2 BESCHRIJVING COMPETENTIES ADHV DE DESCRIPTORELEMENTEN

### Kennis

- Basiskennis van bedrijfsadministratie (facturatie, betalingsdocumenten, voorraad ...)
- Basiskennis ergonomische technieken

- Basiskennis klachtenbehandeling
- Kennis van Engels: de belangrijkste punten kunnen begrijpen uit duidelijke standaardteksten over vertrouwde zaken die regelmatig voorkomen op het werk, gesprekken kunnen voeren in de meest voorkomende situaties op het werk, een eenvoudige tekst kunnen maken over onderwerpen die vertrouwd zijn op het werk, een beknopte beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk.
- Kennis van Frans: de belangrijkste punten kunnen begrijpen uit duidelijke standaardteksten over vertrouwde zaken die regelmatig voorkomen op het werk, gesprekken kunnen voeren in de meest voorkomende situaties op het werk, een eenvoudige tekst kunnen maken over onderwerpen die vertrouwd zijn op het werk, een beknopte beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk.
- Kennis van regels voor het onthaal
- Kennis e-mailcorrespondentie
- Kennis van redactionele normen
- Kennis van agendabeheer
- Kennis van technieken om nota te nemen
- Kennis van voorraadbeheer
- Kennis van klassemment- en archiveringsmethodes
- Kennis van dossierbeheer
- Kennis van zakelijk communicatie
- Kennis van principes van klantvriendelijkheid
- Kennis van digitaliseringstechnieken
- Kennis van snelschrifttechnieken
- Kennis van dactylografie
- Kennis van kantoorsoftware
- Kennis van communicatietechnieken
- Kennis van registratietechnieken

## Cognitieve vaardigheden

- Stelt gerichte vragen
- Maakt notities
- Draagt informatie tijdig en inhoudelijk correct over aan de persoon/dienst voor wie ze bedoeld is
- Verstreekt informatie volgens de richtlijnen
- Gebruikt de taal die de organisatie vraagt
- Verwijst door naar derden in de organisatie
- Handelt steeds klantvriendelijk
- Behandelt klachten op een professionele manier
- Controleert de ontvangen documenten
- Selecteert te openen stukken
- Bepaalt aan de hand van het adres en/of de inhoud voor wie een poststuk of een mail bestemd is
- Verzamelt, klasseert en verdeelt post, dossiers, pakjes,...
- Stelt de stukken ter beschikking van de afdelingen
- Legt een digitaal klassemment aan

- 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
- Maakt de eigen planning op
- Gebruikt kantoorsoftware (tekstverwerking, rekenblad,...)
- Typt teksten
- Voert gegevens in
- Maakt teksten en brieven op volgens de huisstijl
- Verzamelt en verwerkt gegevens en documenten (identificeren, coderen, registreren, ...)
- volgens richtlijnen
- Gebruikt de taal die de organisatie vraagt
- Houdt de gegevens in databanken steeds up-to-date volgens de richtlijnen en procedures van de organisatie
- Leest na en controleert de eigen ingevoerde informatie
- Controleert documenten inhoudelijk en taalkundig
- Schrijft foutloos in de taal die de organisatie vraagt
- Gebruikt kantoorsoftware (tekstverwerking, rekenblad,...)
- Notuleert tijdens vergaderingen
- Stelt op basis van notulen een verslag op in functie van de doelgroep
- Verzendt verslag aan de deelnemers
- Verzamelt en verwerkt gegevens en documenten (identificeren, coderen, registreren, ...)
- volgens richtlijnen
- Werkt teksten uit met vakterminologie
- Gebruikt de taal die de organisatie vraagt
- Gaat vertrouwelijk om met informatie
- Verzamelt, registreert, klasseert en beheert gegevens
- Slaat digitale stukken elektronisch op
- Gebruikt kantoor materiaal (fax, kopieertoestel,...)
- Controleert de benodigde aantallen
- Stelt zich flexibel op
- Legt prioriteiten binnen eigen takenpakket
- Bereidt evenementen praktisch voor
- Maakt een lijst met uit te voeren voorbereidende activiteiten
- Maakt afspraken, reservaties
- Legt vergaderzalen vast
- Zorgt voor catering
- Neemt telefonisch contact op met de nodige diensten
- Stuurt agenda en bijhorende stukken op
- Noteert verontschuldigen
- Nodigt deelnemers uit en organiseert een mogelijkheid tot inschrijving
- 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
- Regelt vervoer (chauffeur, taxi,...)



- Gebruikt software voor voorraadbeheer
- Berekent de hoeveelheid producten voor de bestelling
- Vult een bestelbon in
- Contacteert leveranciers
- Selecteert en test nieuwe producten uit
- Vraagt offertes op
- Volgt de gemaakte afspraken op (onderhoudscontracten, afhalingen, geplande leveringen,...)
- Meldt defecten en storingen aan kantooruitrusting
- Volgt gepland onderhoud van kantoor materiaal, wagenpark op
- Houdt betrokkenen op de hoogte van de stand van zaken en fungeert als tussenpersoon
- Gebruikt kantoorsoftware (tekstverwerking, rekenblad,...)
- Zoekt (aanvullende) informatie op
- Verzamelt alle nodige documenten
- Werkt het dossier, indien nodig, volgens de instructies uit
- Brengt dossiers administratief in orde
- Volgt de dossiers, indien nodig, op volgens de instructies
- Houdt dossiers up to date

### **Probleemoplossende vaardigheden**

- Schat de hoogdringendheid van de oproep in en probeert dringende gevallen prioriteit te geven en door te sturen naar de betrokken dienst/contactpersoon
- Legt prioriteiten binnen eigen takenpakket
- Voert de opdracht binnen de voorziene tijdspanne uit
- Volgt het op te lossen defect en/of storing op

### **Motorische vaardigheden**

- Kopieert documenten
- Registreert inkomende post
- Legt de stukken klaar voor verzending
- Registreert uitgaande post
- Scant documenten in
- Typt blind
- Neemt een ergonomische houding aan
- Codeert archiefstukken per categorie of rubriek
- Bergt stukken op in het archiefsysteem
- Reserveert media
- Registreert voorraadgegevens

### **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 kan variëren naargelang de noden van het bedrijf en/of departement en is afgestemd op het beroep.
- Het takenpakket is vrij gevarieerd en procedures en materieel zijn gekend. De beroepsbeoefenaar moet prioriteiten stellen binnen zijn eigen takenpakket .
- De vaardigheden kunnen onderhevig zijn aan evoluties.
- De werkomgeving is gestructureerd binnen één context met mogelijke deadlines.
- Binnen dit beroep is een goede communicatie belangrijk.
- De werkopdrachten verlopen volgens een regelmaat 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.
- Sommige handelingen worden routinematig uitgevoerd.
- Werkt met verschillende collega's in dezelfde ruimte.
- Stelt zich positief assertief op

## Autonomie

### Is zelfstandig in

- het nauwkeurig uitvoeren van de opdracht
- het bepalen van de volgorde van de uitvoering van de opdrachten
- het bepalen van de wijze waarop de opdracht wordt uitgevoerd

### Is gebonden aan

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

### Doet beroep op

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

## Verantwoordelijkheid

- Ontvangt en oriënteert klanten, leveranciers, bezoekers, noteert boodschappen en maakt afspraken
- 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
- Biedt administratieve ondersteuning bij vergaderingen en evenementen
- Indexeert, klasseert en archiveert documenten
- Voert kopieerwerk uit
- Voert ad hoc gelijkaardige administratieve opdrachten uit voor andere diensten
- Verzorgt de logistieke ondersteuning van vergaderingen en evenementen op vraag van de opdrachtgever
- Respecteert de bedrijfscultuur, procedures en regels
- Organiseert verplaatsingen van de verantwoordelijke of van teamleden
- Volgt de voorraad van het economaat op, stelt tekorten vast en plaatst bestellingen
- Staat in voor beperkte logistieke ondersteuning van de kantoorinrichting
- Bereidt professionele dossiers voor en volgt deze op (juridische dossiers, personeelsdossiers, boekhoudkundige dossiers,...)

## 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

	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>
<b>Aantal ondernemingen</b>	222.327	222.733	219.929
<b>Aantal bedienden</b>	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

	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>
<b>Aantal ondernemingen</b>	54.783	55.721	55.176
<b>Aantal bedienden</b>	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-Boeselaere	Oostende-Ieper	Aalst-Queleraarde	Gent	St. Nikolaas-Dendermonde	Limburg Oost	Limburg West	Buiken 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.	803	683	599	632	624	689	576	459	425	441	396	372
Uitzendopdr.	1565	1392	1315	1302	1288	1202	1069	951	991	879	887	692
TOTAAL	2368	2075	1914	1934	1912	1891	1645	1410	1416	1320	1283	1064

- Openstaande vacatures (aantal, spreiding) in 2013

Regio	Antwerpen-Boom	Mechelen	Turnhout	Leuven	Vilvoorde	Brugge	Kortrijk-Rosebare	Oostende-Ieper	Aalst-Oude naarde	Gent	St.Niklaas-Dendermonde	Limburg Oost	Limburg West	Buiten Vlaanderen
NEC zonder uitzendopdr.	47	16	14	15	51	18	39	9	7	42	20	13	14	67
Uitzendopdr.	56	41	16	35	55	36	121	16	23	103	66	22	24	78
TOTAAL	103	57	30	50	106	54	160	25	30	145	86	35	38	145

## 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.	541	282	373	361	428	430	292	240	280	366	305	269
Uitzendopdr.	818	545	565	600	599	493	368	339	428	526	480	400
TOTAAL	1359	827	938	961	1027	923	660	579	708	892	785	669

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

Regio	Antwerpen-Boom	Mechelen	Turnhout	Leuven	Vilvoorde	Brugge	Kortrijk-Rosebare	Oostende-Ieper	Aalst-Oude naarde	Gent	St.Niklaas-Dendermonde	Limburg Oost	Limburg West	Buiten Vlaanderen
NEC zonder uitzendopdr.	868	155	191	183	370	167	353	107	177	435	199	113	238	611
Uitzendopdr.	753	296	221	334	506	282	789	231	267	672	462	150	378	820
TOTAAL	1621	451	412	517	876	449	1142	338	444	1107	661	263	616	1431

## IV. Aantal niet werkende werkzoekenden

Beroep	Antwerpen-Boom	Mechelen	Turnhout	Leuven	Vilvoorde	Brugge	Kortrijk-Roeselare	Oostende-Lepel	Aalst-Oudenaarde	Gent	St-Niklaas-Deendermonde	Limburg Oost	Limburg West	TOTAAL
TOTAAL	4271	932	1337	1300	2128	604	976	747	1126	1741	1172	1222	1572	19128

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 medewerker doorgroeien naar een meer gespecialiseerd beroep binnen deze cluster. Later kan een gespecialiseerde administratieve medewerker doorgroeien naar het beroep 'management assistent' of 'office manager'.

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 (kostprijsberekelaar)	
Polyvalente administratief medewerker	Onthaalmedewerker
Polyvalente administratief ondersteuner	