

Verwantschapsanalyse niveau 2 in opdracht van de MBO Raad

(d.d. 9 maart 2015)

*Definitief*



Bedrijfstakgroep 

**Praktijkleren** STICHTING

## Inhoudsopgave

Opdracht.....	3
Werkwijze.....	3
Resultaten en betekenis.....	3
Tabel 1 - Overzicht verwante thema's, processen + activiteiten .....	5
Tabel 2 - Overzicht verwante thema's en processen met dekking per kwalificatie.....	9
Bijlage 1 Details per <i>verwant proces</i> en per kwalificatie/profiel .....	10
1. Ontvangen en informeren van bezoekers/klanten .....	10
2. Verkopen van producten/materialen.....	12
3. Aannemen van klachten/incidentmeldingen .....	15
4. Ondersteunen/adviseren van klant/cliënt/bezoeker/gast/gebruiker.....	16
5. Beheren van de voorraad en bestellen van artikelen, goederen, producten, materialen.....	19
6. Ontvangen/innemen en/of verzenden/uitgeven van goederen .....	21
7. Uitvoeren van (eenvoudige) reparaties, herstel- en/of onderhoudswerkzaamheden .....	24
8. Gebruiksklaar maken van ruimtes.....	26
9. Bijdragen aan een veilige situatie .....	28
10. Uitvoeren van (eenvoudige) administratieve werkzaamheden.....	29
11. Voorbereiden van werkzaamheden .....	33
12. Afronden van werkzaamheden .....	35

## Opdracht

In opdracht van de MBO Raad is een verwantschapsanalyse uitgevoerd naar verwante werkprocessen en activiteiten van negen (herziene) kwalificaties (in de herziene kwalificatiedossiers profielen genoemd) op niveau 2. Het doel van deze analyse is te onderzoeken welke onderwerpen eventueel in een brede niveau 2 opleiding aan studenten aangeboden kunnen worden. De volgende negen kwalificaties zijn met elkaar vergeleken:

1. Medewerker secretariaat en receptie
2. Medewerker (financiële) administratie
3. Helpende zorg en welzijn
4. Medewerker facilitaire dienstverlening
5. Medewerker sport en recreatie
6. Medewerker ICT
7. Logistiek medewerker
8. Parts-/baliemedewerker
9. Verkoper

## Werkwijze

Bij de analyse is uitsluitend gekeken naar de beschreven *handelingen* in de werkprocessen van de kwalificaties.

- Eerst zijn alle kwalificatiedossiers gescand en is globaal gekeken naar mogelijke verwante werkzaamheden.
- Vervolgens is de verwantschap tot op het detailniveau van activiteiten van werkprocessen geanalyseerd. Dit resulteerde in 12 *verwante processen*<sup>1</sup>. (Bijlage 1)
- Daarna is per verwant proces een gemene deler aan logisch met elkaar samenhangende activiteiten geformuleerd. Zo is per verwant proces duidelijk uit welke onderliggende handelingen dit proces bestaat. Tabel 1 bevat een overzicht van de verwante thema's, processen en activiteiten. De achtereenvolgende activiteiten zijn geletterd (a, b, c, etc.).
- Om in één oogopslag in beeld te krijgen welke kwalificaties (deels) verwant zijn aan welk verwant proces, is Tabel 2 toegevoegd (Overzicht thema's, processen met dekking per kwalificatie).

## Resultaten en betekenis

De analyse heeft geleid tot 12 verwante processen die samengevat kunnen worden in zes thema's, te weten: klantcontacten en verkoop; voorraad, post en logistiek; facilitair; administratie; veiligheid en algemene voorbereiding en afronding van werkzaamheden.

In bijlage 1 is per *verwant proces* zichtbaar welke werkprocessen en activiteiten van een kwalificatie daarmee overlappend zijn (laatste kolom). Daarbij geldt in het algemeen: hoe meer relevante activiteiten er (in een cel) beschreven zijn, des te meer verwantschap/overlap er is met het betreffende *verwante proces*. Ook is belangrijk om te vermelden dat een kwalificatie soms geen enkele overlap vertoont met een *verwant proces*. Daarnaast komt het regelmatig voor dat van een kwalificatie slechts een klein stukje of een detail van het werk enige overlap vertoont met het betreffende thema of proces. Desondanks is er voor gekozen deze verwante processen op te nemen, omdat ze uiteindelijk voor alle kwalificaties relevant kunnen zijn.

De 12 verwante processen kunnen aan het begin van een eventuele brede niveau 2 opleiding geprogrammeerd worden. Bij de verwante processen kunnen passende leerproducten ontwikkeld worden die de student een brede oriëntatie bieden op verschillende beroepen en opleidingen op niveau 2.

Een roc kan ervoor kiezen alle verwante processen aan te bieden, maar zijn kan ook een selectie hieruit maken. Een en ander hangt samen met de vraag welke van de negen kwalificaties een roc breed wil aanbieden.

---

<sup>1</sup> Met *verwante processen* wordt bedoeld: die praktijkhandelingen die verwant of overlappend zijn voor de geanalyseerde niveau 2 kwalificaties. De *verwante processen* zijn in aard vergelijkbaar met werkprocessen, maar hebben vaak eigen, net iets andere titels, afhankelijk van de geanalyseerde verwante activiteiten.

Daarnaast is het mogelijk de 12 verwante processen te gebruiken als input voor een eventueel nog te ontwikkelen keuzedeel bij niveau 2.

Tenslotte is het belangrijk te noemen dat voor bepaalde kwalificaties het onderwijs in het verwante proces een eindniveau zal zijn. Dat is bijvoorbeeld het geval bij het Uitvoeren van reparaties, herstel- en onderhoudswerkzaamheden voor de Medewerker secretariaat en receptie. Voor andere kwalificaties vormt het verwante proces een beginniveau en moeten handelingen nog verder en (beroeps)context specifiek ontwikkeld worden tot een eindniveau, gedurende het vervolg van de opleiding. In die gevallen vormt zo'n handeling meestal de kern van het beroep. Dat geldt bijvoorbeeld voor het uitvoeren van reparaties bij de Medewerker facilitaire dienstverlening.

Tabel 1 - Overzicht verwante thema's, processen + activiteiten

Thema	Verwant proces	Activiteiten	
Klant/cliëntcontact en verkoop	1 Ontvangen en informeren van bezoekers/klanten	a	Ontvangt bezoekers en/of telefonische en online vragen of verzoeken
		b	Schrijft eventueel bezoekers/klanten in het systeem in
		c	Stelt en beantwoordt vragen (bijv. over reden bezoek, vraag, verzoek)
		d	Verstrekt informatie
		e	Verwijst door naar de juiste persoon of plaats
		f	Observeert bezoekers/gasten en geeft zo nodig nadere uitleg
		g	Schrijft eventueel bezoekers bij vertrek uit
	2 Verkopen van producten/materialen (inclusief - telefonische en online- bestellingen/ reserveringen aannemen)	a	Begroet de klant/opdrachtgever en neemt de bestelling op of reservering aan (live, online, telefonisch)
		b	Stelt vragen, inventariseert de wensen en noteert deze informatie
		c	Adviseert en doet een aanbod uit het assortiment
		d	Zoekt gegevens op die hij niet paraat heeft
		e	Noteert gegevens van de klant/opdrachtgever
		f	Noteert gemaakte afspraken omtrent product en prijs
		g	Registreert de verkoop (scanner, prijscode invoeren) of signaleert de ontvangen internetbetaling
		h	Rondt de betaling af en overhandigt het product/materiaal (of verzendt dit)
		i	Informeert de opdrachtgever/klant over zijn reservering/bestelling
		j	Neemt afscheid van de klant/opdrachtgever
	3 Aannemen van klachten/incidentmeldingen	a	Ontvangt een klacht of (incident)melding (per telefoon, online, live)
		b	Neemt berichten aan, stelt vragen en noteert en registreert relevante gegevens
		c	Verstrekt informatie en/of verbindt/verwijst eventueel door
d		Verwerkt berichten tot (digitale) telefoonnotities of e-mails en stuurt deze naar de juiste persoon/afdeling	
e		Past zo nodig relevante procedures voor afhandeling klachten en meldingen toe	
f		Informeert de klant/interne medewerker over afhandeling van zijn klacht of melding en maakt hierover afspraken met de klant	
4 Ondersteunen/ adviseren van klant/cliënt/bezoeker / gast/gebruiker  (overlap met Ontvangen bezoekers)	a	Vraagt naar wensen van de klant/cliënt/bezoeker/gast/gebruiker, luistert goed en stemt af	
	b	Adviseert en/of ondersteunt de individuele klant/cliënt/bezoeker/gast/gebruiker (bij aankopen of uitvoeren van handelingen)	
	c	Zoekt zo nodig gegevens op die hij niet paraat heeft	
	d	Ondersteunt bij de uitvoering van sociale en recreatieve (groeps)activiteiten: informeert, instrueert en demonstreert en voert voorkomende handelingen uit	
	e	Controleert of aan de verwachting van de klant/cliënt/bezoeker/gast/gebruiker wordt voldaan of dat een aanvullende actie nodig is	

Thema	Verwant proces		Activiteiten
	en met Verkopen)		
Voorraad, post en logistiek	5 Beheren van de voorraad en bestellen van artikelen, goederen, producten, materialen	a	Telt en controleert de voorraad artikelen, goederen, producten, materialen en documenteert de gegevens zo nodig
		b	Signaleert dreigende tekorten
		c	Verwijdert artikelen, producten, goederen, materialen die niet meer voldoen aan de kwaliteitseisen
		d	Bestelt in overleg met de leidinggevende artikelen, goederen, producten, materialen
		e	Ontvangt bestellingen en controleert deze op juistheid en kwaliteit
		f	Meldt onvolkomenheden aan de leidinggevende
		g	Voert zo nodig ontvangen bestellingen in het (voorraad)systeem aan
		h	Bergt de ontvangen bestellingen op de juiste plek/plaats op
	6 Ontvangen/innemen en/of verzenden/uitgeven van goederen en materialen  (deze eventueel splitsen in ontvangen van goederen en verzenden van goederen)	a	Maakt zo nodig ruimte voor het lossen/ontvangen van goederen en zet eventuele benodigde hulpmiddelen klaar
		b	Neemt de goederen/bestellingen/producten en materialen in ontvangst
		c	Controleert deze op aantal, juistheid, kwaliteit en beschadigingen (bijv. aan de hand van pakbon, vervoersdocumenten, kopie bestelling)
		d	Ondertekent eventuele relevante documenten
		e	Informeert de leidinggevende over afwijkingen en beschadigingen van de bestelling
		f	Draagt ontvangen goederen over aan de juiste afdeling, transporteert ze en/of slaat ze op
		g	Ruimt indien nodig de losplaats op en maakt deze zo nodig schoon
		h	<i>Zet bestellingen/te verzenden goederen/post en/of te verhuren/verkoop producten en materialen klaar</i>
		i	<i>Kiest zo nodig een passende verzendwijze en tarief</i>
		j	<i>Vult zo nodig formulieren/informatie in</i>
		k	<i>Meldt zo nodig de order in het systeem aan als gereed voor verzending of draagt de bestelling/pakket/post over aan de transporteur</i>
Facilitair	7 Uitvoeren van (eenvoudige) reparaties, herstellen/of onderhoudswerkzaamheden  (in de specifieke beroepscontext)	a	Voert eenvoudig onderhoud uit aan apparatuur, materialen en middelen
		b	Lost eenvoudige storingen op en herstelt kleine mankementen
		c	Voert eenvoudig onderhoud en schoonmaakwerkzaamheden uit aan gebouwen en omliggend terrein
		d	Installeert eenvoudige (rand)apparatuur en (standaard)applicaties (ict: bijv. een thuiswerkplek, tv faciliteiten, etc.)
		e	Vervangt, repareert en/of (de)monteert eenvoudige (onderdelen van) systemen en (rand)apparatuur (ict: bijvoorbeeld printeronderdelen, kabels bij pc of tv, etc.)
		f	Maakt artikelen op maat of gebruiksklaar (verkoper: repareren, bewerken, monteren, meten, combineren, verpakken)
		g	Checkt en test wat hij herstelt, aangelegd, vervangen, gerepareerd, gemonteerd of onderhouden heeft en brengt zo nodig correcties aan
		h	Betrekt bij grotere storingen de leidinggevende
		i	Administreert, documenteert en rapporteert de uitgevoerde werkzaamheden
	8 Gebruiksklaar maken van ruimtes	a	Verzamelt de benodigde materialen en middelen voor de inrichting en aankleding van de vergaderzaal, werk-, activiteiten-, winkel en/of verblijfsruimte

Thema	Verwant proces	Activiteiten
		b Ruimt zo nodig op en maakt schoon
		c Richt de ruimte of vergaderzaal in en verzorgt benodigde faciliteiten
		d Informeert een eventuele opdrachtgever over de voorbereidingen
		e Brengt zo nodig de ruimte na afloop weer op orde
Veiligheid	9 Bijdragen aan een veilige situatie  <i>(diverse contexten, de aard van de (on)veilige situatie is context gebonden)</i>	a Controleert de veiligheid van faciliteiten, materialen en middelen
		b Geeft informatie over veilig, hygiënisch en duurzaam gebruik van middelen, materialen en accommodaties
		c Surveilleert en houdt toezicht op de veiligheid van gasten/deelnemers en op verantwoord gebruik van middelen, materialen en accommodaties
		d Spreekt gasten/deelnemers aan op ongepast en ongewenst gedrag
		e Controleert bij het gebruiksklaar maken van (ict-)systemen of de instellingen volgens (veiligheids)specificaties zijn geconfigureerd
		f Controleert de wijze waarop goederen/producten zijn gestapeld, verdeeld (in magazijn en laadruimte) en gestuwd en gezekerd (in laadruimte)
		g Stelt zich zichtbaar op naar de klant en houdt in de gaten of deze geen criminele activiteiten ontplooit
		h Signaleert bijzonderheden en risico's voor de veiligheid en onderneemt daarop actie
		i Haalt hulp of laat die halen
		j Rapporteert de gebeurtenis/bijzonderheid aan de leidinggevende of verantwoordelijke functionaris
Administratie	10 Uitvoeren van (eenvoudige) administratieve werkzaamheden  <i>(verschillen per beroepscontext)</i>	a Voert (administratieve) gegevens in in een geautomatiseerd systeem en/of scant deze gegevens <i>(afhankelijk van de beroepscontext: stamgegevens, klantgegevens, relatiebestanden, klanten- en leveranciersoverzichten, inkoop- en verkooporders, gewerkte uren, uitgevoerde werkzaamheden en gebruikte materialen, testresultaten, voorraad componenten/voorraadmutaties, orders en orderbevestigingen, uitgifte/verzending van goederen/bestellingen, etc.)</i>
		b Maakt zo nodig een (digitale) afdruk van de ingevoerde gegevens (scant, print en kopieert documenten)
		c Archiveert digitale en fysieke administratieve gegevens/documenten in een geautomatiseerd systeem of archief
		d Voert in voorkomende gevallen eenvoudige berekeningen uit (m.n. context Medewerker financiële administratie)
		e Controleert zijn eigen invoerwerk en berekeningen of laat de controle door een collega uitvoeren
		f Informeert de leidinggevende als hij bijzonderheden in de ingevoerde gegevens signaleert
Algemeen	11 Voorbereiden van werkzaamheden (incl. afstemmen/overleggen)	a Ontvangt een opdracht of instructie (al dan niet van de leidinggevende)
		b Luistert en stelt vragen ter verduidelijking
		c Verzamelt en leest relevante informatie/plan en gaat na wat eventuele afspraken zijn
		d Verzamelt de benodigde hulpmiddelen en materialen
		e Neemt zo nodig deel aan overleg en stemt werkzaamheden af
	12 Afronden van werkzaamheden (incl. evalueren)	a Controleert of hij zijn werkzaamheden correct heeft uitgevoerd of laat dit controleren door leidinggevende of collega
		b Ruimt op of laat opruimen en reinigt zo nodig materialen, middelen of de ruimte
		c Administreert/documenteert/registreert zo nodig de uitgevoerde werkzaamheden (gebruikte materialen, testresultaten, instellingen, gegevens, geboden ondersteuning, meldingen, etc.)

Thema	Verwant proces		Activiteiten
		d	Draagt zo nodig werkzaamheden en gegevens over aan collega's en/of neemt deel aan werkoverleg
		e	Verzamelt gegevens over zijn functioneren door klanten/cliënten/collega's om feedback te vragen
		f	Bespreekt de feedback met de leidinggevende
		g	Reflecteert op zijn handelen en op de feedback van de leidinggevende
		h	Maakt zo nodig afspraken over aanpassing van zijn werk- of handelwijze en/of over aanvullende scholing

Algemene verwante competenties (in vrijwel alle werkprocessen van alle kwalificaties):

- werken volgens richtlijnen, instructies, veiligheidsvoorschriften
- samenwerken en overleggen met collega's, leidinggevende, klanten, bezoekers, cliënten, andere externe contacten
- signaleren, rapporteren en melden van afwijkingen en bijzonderheden (meestal aan leidinggevende)
- zakelijke (telefoon)gesprekken voeren
- bedienen van ict-hulpmiddelen (pc, telefoon, elektronische (voorraad)systemen, etc.) (algemene ict-vaardigheden)



Tabel 2 Overzicht verwante thema's en processen met dekking per kwalificatie

Groen vakje = Verwant ; wit vakje = Geen verwante handelingen in KD

D = Deels/beperkt verwant

Verwant proces		Mdw. Secretariaat en receptie	Mdw. (financiële) admin.	Mdw. Facilitaire dienstverl.	Helpende zorg en welzijn	Mdw. Sport en recreatie	Mdw. ICT	Logistiek mdw.	Parts-/balle- mdw.	verkoper
Klant/ cliënt- contact en verkoop	1 Ontvangen en informeren van bezoekers/klanten							D		
	2 Verkopen van producten/materialen (inclusief -telefonische en online- bestellingen/ reserveringen aannemen)	D	D							
	3 Aannemen van klachten/ incidentmeldingen			D	D	D				
	4 Ondersteunen/ adviseren van klant/cliënt/bezoeker/ gast/gebruiker	D	D	D			D			
Voorraad post en logistiek	5 Beheren van de voorraad en bestellen van artikelen, goederen, producten, materialen						D			
	6 Ontvangen/ innemen en/of verzenden/uitgeven van goederen en materialen				D	D				
Facilitair	7 Uitvoeren van (eenvoudige) reparaties, herstel- en/of onderhoudswerkzaamheden ( <i>in de specifieke beroepscontext</i> )									
	8 Gebruiksklaar maken van ruimtes									
Veiligheid	9 Bijdragen aan een veilige situatie ( <i>diverse contexten</i> )									
Admini- stratie	10 Uitvoeren van (eenvoudige) administratieve werkzaamheden ( <i>verschillen per beroepscontext</i> )									
Algemeen	11 Voorbereiden van werkzaamheden (incl. afstemmen/ overleggen)	D	D				D			
	12 Afronden van werkzaamheden (incl. evalueren)	D	D							

## Bijlage 1 Details per *verwant proces* en per kwalificatie/profiel

### 1 Ontvangen en informeren van bezoekers/klanten

Kwalificatie/profiel	WP-nr.	WP-titel	Relevante activiteiten uit omschrijving werkproces profiel
Medewerker secretariaat en receptie  Medewerker (financiële) administratie	B1k1w4	Ontvangt bezoekers	Ontvangt bezoekers en vraagt naar reden bezoek Schrijft bezoekers eventueel in en/of meldt bezoekers aan Verstrekt informatie en verwijst naar persoon of plaats Bericht de juiste persoon dat het bezoek gearriveerd is. Biedt bezoekers eventueel koffie of thee aan Schrijft bij vertrek bezoekers eventueel uit Staat bezoekers te woord in het Nederlands en in voorkomende gevallen in een moderne vreemde taal
Medewerker facilitaire dienstverlening	B1k1w3	Treedt op als aanspreekpunt	Begroet de klant en staat hem te woord Vraagt naar de wensen van de klant, informeert de klant en/of brengt de klant in contact met collega Registreert eventuele gegevens in het systeem Rondt het gesprek af en checkt tevredenheid van de klant
Helpende zorg en welzijn	B1k1w3	Treedt op als aanspreekpunt	idem
Medewerker sport en recreatie	B1k1w3	Treedt op als aanspreekpunt	idem
	P3k1w2	Begeleidt gasten/deelnemers	Ontvangt gasten/deelnemers en beantwoordt vragen Informeert gasten over gang van zaken tijdens en rond de activiteit Observeert gasten tijdens de uitvoering van de activiteiten geeft wanneer nodig nadere uitleg en instructies
Medewerker ICT	B1k2w1	In behandeling nemen en registreren van incidenten	Neemt incidentmeldingen van medewerkers/gebruikers in behandeling en registreert deze (mondeling of schriftelijk). Informeert de gebruiker wat er met de melding gaat gebeuren (mondeling of schriftelijk) Controleert of aan de verwachting van de gebruiker wordt voldaan of dat aanvullende actie nodig is.
Logistiek medewerker	B1k1w2	Ontvangt en controleert goederen/producten ( <i>eventueel</i> )	In overleg met de chauffeur lost hij in voorkomende gevallen goederen/producten uit een vervoerseenheid. Gedrag: Stemt duidelijk af met de leidinggevende en/of chauffeur
Parts-/baliemedewerker	B1k1w2	Ontvangt en controleert goederen/producten	idem
	P1k1w1	Inventariseert behoefte van de klant	Begroet de (in-/externe) klant aan de balie of aan de telefoon. Gaat na op welke wijze hij van dienst kan zijn. Luistert en stelt vragen om de koop(behoeft) en de wensen van de klant te inventariseren.

Kwalificatie/profiel	WP-nr.	WP-titel	Relevante activiteiten uit omschrijving werkproces profiel
			Zoekt indien nodig aanvullende informatie over de klant op in het systeem.
Verkoper	B1k2w2	Ontvangt en benadert klanten	Ontvangt klanten in de verkoopruimte, begroet hen en observeert hen Maakt een inschatting van het type klant Stelt zich zichtbaar op naar de klant en houdt de klant in de gaten om te bepalen of deze hulp nodig heeft, geen criminele activiteiten ontplooit en of hij een verkoopgesprek kan aanvangen (inspringmoment bepalen). Wanneer de klant de verkoopruimte verlaat, neemt hij afscheid van de klant.
	B1k2w7	Neemt (online)verzoeken, bestellingen en/of klachten van klanten aan	Ontvangt (online) een vraag of verzoek, bestelling of klacht Verzamelt alle gegevens voor de vraag/verzoek, de bestelling of de klacht Registreert deze Controleert of hij voldoende gegevens heeft om de vraag, verzoek, bestelling of klacht te kunnen behandelen. Handelt desgewenst binnenkomende reacties/vragen op de website af. Gaat na bij welke bedrijfsprocedure de vraag, verzoek, bestelling of klacht past Past de procedure binnen zijn bevoegdheden toe of overlegt met leidinggevende Licht de behandeling van het verzoek, de bestelling of de klacht aan de klant toe Maakt afspraken met de klant en volgt de afspraken op.

## 2 Verkopen van producten/materialen (inclusief bestellingen/reserveringen aannemen)

Profiel	WP-nr.	WP-titel	Relevante activiteiten uit omschrijving werkproces
Medewerker secretariaat en receptie  Medewerker (financiële) administratie	B1k3w3	Verwerkt interne reserveringen voor vergaderruimte en faciliteiten m.b.t. apparatuur en catering	Verwerkt zaalreserveringen in een (digitale) agenda of reserveringssysteem Informeert de opdrachtgever over de gereserveerde vergaderruimte en faciliteiten Signaleert knelpunten in de reservering en zoekt evt. een oplossing in overleg met de opdrachtgever.
Medewerker facilitaire dienstverlening	B1k1w8	Voert werkzaamheden uit gericht op voeding	Inventariseert de wensen van de klant of ontvangt een opdracht of bestelling voor eten en/of drinken. Verzamelt de benodigde producten, materialen en middelen om de opdracht of bestelling uit te voeren. In voorkomende situaties geeft hij de bestelling door aan de keuken. Bereidt eenvoudige gerechten en/of dranken en handelt de bestelling of opdracht af.
Helpende zorg en welzijn	B1k1w8	Voert werkzaamheden uit gericht op voeding	Idem als facilitair
Medewerker sport en recreatie	B1k1w8	Voert werkzaamheden uit gericht op voeding	Idem als facilitair
	P3k1w1	Assisteert bij de uitvoering van activiteiten	Assisteert bij de verkoop of verhuur van producten en materialen ten behoeve van activiteiten.
Medewerker ICT	-		
Logistiek medewerker	-		
Parts- /baliemedewerker	P2k1w1	Inventariseert behoefte van de klant	Begroet de (in/externe) klant aan de balie Gaat na op welke wijze hij van dienst kan zijn Luistert en stelt vragen om de (koop)behoefte en de wensen van de klant te inventariseren Zoekt indien nodig aanvullende informatie over de klant op in het systeem Schakelt zijn leidinggevende in wanneer hij hulp nodig heeft
	P2k1w2	Adviseert de klant en doet een voorstel/aanbod	Doet de klant op basis van de verworven informatie een aanbod uit het assortiment Geeft desgewenst een toelichting over de eigenschappen en voordelen van de voorgestelde producten Beantwoordt vragen van de klant en maakt een inschatting van de kosten Adviseert wanneer nodig over alternatieven Wanneer de gewenste producten niet op voorraad zijn, gaat hij na wat de levertijd is Bijzondere bestellingen bespreekt hij met de leidinggevende Gegevens die hij niet paraat heeft, zoekt hij op
	P2k1w3	Rondt verkoop (administratief) af	Noteert de gegevens van de klant en/of verwerkt deze in het digitale klantensysteem Noteert gemaakte afspraken omtrent producten en prijs Wanneer de klant direct wenst te betalen rondt hij de betaling af

Profiel	WP-nr.	WP-titel	Relevante activiteiten uit omschrijving werkproces
			Wanneer voorradig, overhandigt hij de (interne) klant het product
Verkoper	B1k2w2	Ontvangt en benadert klanten	Ontvangt klanten, begroet hen en observeert hen Maakt een inschatting van het type klant Stelt zich zichtbaar op naar de klant en houdt in de gaten of deze hulp nodig heeft, geen criminele activiteiten ontplooit en of hij een verkoopgesprek kan aanvangen met de klant (inspringmoment bepalen) Wanneer de klant de verkoopruimte verlaat, neemt hij afscheid van de klant
	B1k2w3	Voert verkoopgesprekken	Stelt vragen aan de (intern/externe) klant/bezoeker om de informatie en/of koopbehoefte te inventariseren Informeert de klant over de mogelijkheden van het assortiment en producttoepassingen Zoekt in het systeem artikeleigenschappen en –toepassingen op, raadpleegt een collega of verwijst de klant door naar een collega Doet verkoopvoorstellen die aan de wens en/of vraag van de klant voldoen Wanneer nodig adviseert hij over alternatieven Beantwoordt vragen over leveringsvoorwaarden, levertijd en betaling Bestelt artikelen als deze niet direct leverbaar zijn
	B1k2w4	Maakt artikelen op maat of gebruiksklaar	Verricht metingen en/of voert controles uit om de kwaliteit veilig te stellen, gebruikt materialen om artikelen verkoop klaar te maken en/of repareert, bewerkt, verwerkt, bereidt, verpakt en dergelijke voor een uiteindelijk artikel Combineert, bevestigt, etc. ook artikelen voor klanten Indien de wens van de klant niet past binnen de mogelijkheden van de onderneming of indien hij om een andere reden niet aan de gebruikelijke branchespecifieke verwachtingen kan voldoen, biedt hij de klant een alternatief en/of geeft hem informatie over hoe de klant zijn wens toch vervuld kan zien Geeft de klant suggesties voor het gebruik van de (aldus behandelde) artikelen
	B1k2w5	Handelt de verkoop af	Geeft de klant informatie over de afhandeling van de verkoop Schenkt hierbij o.a. aandacht aan de betaal- en leveringsvoorwaarden, bezorgkosten, garantievoorzaken, loyalty-programma's, etc. Door vragen te stellen en de klant te observeren, achterhaalt hij in het laatste contactmoment met de klant of de serviceverlening of verkoop aan de klant nog kan worden uitgebreid Registreert de verkoop met behulp van een scanner of door de prijs(code) in te voeren Controleert of het systeem de juiste prijzen hanteert Deelt de klant tenslotte mee hoeveel de klant moet betalen en handelt dit financieel of administratief af en sluit de kassalade Bij contante betalingen roomt hij de kassa af Ook wanneer de klant een bestelling komt afhalen, de artikelen zelf heeft geregistreerd (zelf scannen)of de aankoop online heeft gedaan, registreert hij de administratieve en/of financiële afhandeling van deze

Profiel	WP-nr.	WP-titel	Relevante activiteiten uit omschrijving werkproces
			<p>verkopen in het systeem</p> <p>Wanneer van toepassing belt of mailt hij de klanten na om aan te geven dat bestellingen/aankopen beschikbaar zijn voor de klant</p>
	B1k2w6	Sluit het afrekenstelsel af	<p>Telt het geld uit de geldlade en/of afrekenbox</p> <p>Registreert dit conform instructies</p> <p>Brengt de geldlade naar de daarvoor bestemde plaats</p>
	B1k2w7	Neemt (online) verzoeken, bestellingen en/of klachten van klanten aan	<p>Ontvangt (online) een vraag of verzoek, bestelling of klacht</p> <p>Verzamelt alle gegevens voor de vraag/verzoek, de bestelling of de klacht</p> <p>Registreert deze</p> <p>Controleert of hij voldoende gegevens heeft om de vraag, verzoek, bestelling of klacht te kunnen behandelen.</p> <p>Handelt desgewenst binnenkomende reacties/vragen op de website af.</p> <p>Gaat na bij welke bedrijfsprocedure de vraag, verzoek, bestelling of klacht past</p> <p>Past de procedure binnen zijn bevoegdheden toe of overlegt met leidinggevende</p> <p>Licht de behandeling van het verzoek, de bestelling of de klacht aan de klant toe</p> <p>Maakt afspraken met de klant en volgt de afspraken op.</p>

### 3 Annemen van klachten/incidentmeldingen

Profiel	WP-nr	WP-titel	Relevante activiteiten uit omschrijving werkproces
Medewerker secretariaat en receptie  Medewerker (financiële) administratie	B1k1w3	Bedient de communicatiemiddel en en handelt telefoon-gesprekken af	Bedient de communicatiemiddelen Neemt telefoongesprekken aan in het Nederlands en in voorkomende gevallen in een mvt Verbindt ze eventueel door Verstrekt informatie Neemt berichten aan Verwerkt deze in overzichtelijke, duidelijke en inhoudelijk correcte (digitale) telefoonnotities/e-mails Stuurt deze door naar de juiste persoon
Medewerker facilitaire dienstverlening	B1k1w3	Treedt op als aanspreekpunt	Begroet de klant en staat hem te woord Vraagt naar de wensen van de klant, informeert de klant en/of brengt de klant in contact met collega Registreert eventuele gegevens in het systeem Rondt het gesprek af en checkt tevredenheid van de klant
Helpende zorg en welzijn	B1k1w3	Treedt op als aanspreekpunt	Zie facilitair
Medewerker sport en recreatie	B1k1w3	Treedt op als aanspreekpunt	Zie facilitair
	P3k1w1	Assisteert bij de uitvoering van activiteiten	Houdt tevredenheid van gasten/deelnemers in de gaten en signaleert veranderingen en onderneemt zo nodig daarop actie
Medewerker ICT	B1k2w1	In behandeling nemen en registreren van incidenten	Neemt incidentmeldingen van bezoekers in behandeling en registreert deze (mondeling of schriftelijk).
Logistiek medewerker	-		
Parts-/baliemedewerker	-		
Verkoper	B1k2w7	Neemt (online)verzoeken, bestellingen en/of klachten van klanten aan	Ontvangt (online) een vraag of verzoek, bestelling of klacht Verzamelt alle gegevens voor de vraag/verzoek, de bestelling of de klacht Registreert deze Controleert of hij voldoende gegevens heeft om de vraag, verzoek, bestelling of klacht te kunnen behandelen. Handelt desgewenst binnenkomende reacties/vragen op de website af. Gaat na bij welke bedrijfsprocedure de vraag, verzoek, bestelling of klacht past Past de procedure binnen zijn bevoegdheden toe of overlegt met leidinggevende Licht de behandeling van het verzoek, de bestelling of de klacht aan de klant toe Maakt afspraken met de klant en volgt de afspraken op.

#### 4 Ondersteunen/adviseren van klant/cliënt/bezoeker/gast/gebruiker (overlap met Ontvangen bezoekers en met Verkopen)

Profiel	WP-nr.	WP-titel	Relevante activiteiten uit omschrijving werkproces
Medewerker secretariaat en receptie	B1k1w3	Bedient de communicatiemiddelen en handelt telefoongesprekken af (beperkt verwant)	Bedient de communicatiemiddelen Neemt telefoongesprekken aan in het Nederlands en in voorkomende gevallen in een mvt Verbindt ze eventueel door en verstrekt informatie
Medewerker (financiële) administratie	B1k1w4	Ontvangt bezoekers (beperkt verwant)	Ontvangt bezoekers en verstrekt informatie en verwijst hen naar de juiste persoon of plaats Staat de bezoekers te woord in het Nederlands en in voorkomende gevallen in een mvt
Medewerker facilitaire dienstverlening	B1k1w3	Treedt op als aanspreekpunt	Begroet de klant en staat hem te woord Vraagt naar de wensen van de klant en informeert de klant en/of brengt de klant in contact met een andere collega Rondt het gesprek af en checkt daarbij de tevredenheid van de klant
Helpende zorg en welzijn	B1k1w3	Treedt op als aanspreekpunt	Idem als facilitair
	P2k1w1	Ondersteunt bij wonen en huishouden	Ondersteunt de cliënt, naastbetrokken collega's vraaggericht bij huishouden Maakt op basis van het zorgplan met de client en naastbetrokkenen afspraken over welke werkzaamheden de cliënt zelf doet en welke ondersteuning door anderen wordt gedaan Zorgt ervoor dat de cliënt en diens naastbetrokkenen zoveel mogelijk de werkzaamheden zelf kunnen doen en biedt hen daarbij indien nodig ondersteuning Voert alleen werkzaamheden uit die in de gezamenlijke afspraken zijn vastgelegd Draagt gegevens over de cliënt en de geboden ondersteuning over aan haar collega's
	P2k1w2	Ondersteunt bij persoonlijke zorg en ADL	Ondersteunt de cliënt, naastbetrokkenen of collega's vraaggericht bij persoonlijke zorg en activiteiten van het dagelijks leven (ADL), zoals eten, drinken aan- en uitkleden en bewegen Gaat na wat de afspraken in het zorgplan zijn wat betreft de persoonlijke verzorging en ADL van de client en biedt op basis daarvan ondersteuning Draagt er aan bij dat de cliënt zoveel mogelijk zelf kan doen Geeft de cliënt en/of naastbetrokkenen informatie over activiteiten Helpt zo nodig bij het kiezen van activiteiten Begeleidt de cliënt, indien nodig, bij het vervoer naar de activiteit Signaleert bijzonderheden en veranderingen in de gezondheid, het welbevinden en/of de ondersteuningsbehoefte van de cliënt Draagt gegevens over de cliënt en de geboden ondersteuning over aan haar collega's
	Psk1w3	Assisteert bij de uitvoering van sociale en recreatieve activiteiten	Assisteert bij de uitvoering van sociale en recreatieve activiteiten Voert voorkomende handelingen uit bij het uitvoeren van de activiteit en betreft hierbij, indien van toepassing, zo veel mogelijk ook de cliënten en naastbetrokkenen



Profiel	WP-nr.	WP-titel	Relevante activiteiten uit omschrijving werkproces
			Geeft zo nodig extra uitleg en extra hulp aan cliënten die daaraan behoefte hebben Bevordert een positief groepsklimaat
Medewerker sport en recreatie	B1k1w3	Treedt op als aanspreekpunt	Idem als facilitair
	P3k1w1	Assisteert bij de uitvoering van activiteiten	Helpt bij de uitvoering van activiteiten en voert voorkomende werkzaamheden uit Assisteert bij de verkoop of verhuur van producten en materialen ten behoeve van activiteiten Geeft gasten/deelnemers uitleg en instructie over de activiteit Geeft gasten/deelnemers informatie over veilig, hygiënisch en duurzaam gebruik van middelen, materialen en accommodatie en beantwoordt vragen Houdt tevredenheid van de gasten/deelnemers in de gaten en signaleert veranderingen en onderneemt zo nodig daarop actie Na afloop van de activiteit assisteert hij bij het op orde brengen van materialen en middelen Doet verslag van zijn werkzaamheden aan de leidinggevende en meldt bijzonderheden
	P3k1w2	Begeleidt gasten/deelnemers	Ontvangt gasten/deelnemers en beantwoordt vragen Informeert hen over de stand van zaken tijdens en rond de activiteit Demonstreert vaardigheden of handelingen en stimuleert gasten/deelnemers om actief mee te doen Bevordert de interactie en – indien van toepassing – de samenwerking in de groep Observeert gasten/deelnemers tijdens de uitvoering van de activiteit en geeft wanneer nodig nadere uitleg en instructies Ondersteunt de gast/deelnemer bij succes en tegenslag Bewaakt de voortgang van de activiteit en neemt in voorkomende situaties in overleg met collega's of leidinggevende maatregelen om de voortgang of aanpak bij te sturen. Rapporteert zijn bevindingen aan de leidinggevende
Medewerker ICT	B1k2w1	In behandeling nemen en registreren van incidenten Beperkt verwant	Informeert de gebruiker wat er met de melding gaat gebeuren. Controleert of aan de verwachting van de gebruiker wordt voldaan of dat een aanvullende actie noodzakelijk is
	B1k2w2	Oplossen en/of escaleren van incidenten Beperkt verwant	Koppelt bij afmelding aan de gebruiker terug op welke wijze de incidentmelding is of wordt afgehandeld Controleert of dit aansluit bij de verwachting van de gebruiker
Logistiek medewerker	-		
Parts-/baliemedewerker	P2k1w1	Inventariseert behoefte van de klant	Begroet de (in-/externe) klant aan de balie of aan de telefoon Gaat na op welke wijze hij van dienst kan zijn Luistert en stelt vragen om de (koop)behoefte en de wensen van de klant te inventariseren Zoekt indien nodig aanvullende informatie over de klant op in het systeem Schakelt wanneer hij hulp nodig heeft, zijn leidinggevende in

Profiel	WP-nr.	WP-titel	Relevante activiteiten uit omschrijving werkproces
	P2k1w2	Adviseert de klant en doet een voorstel/aanbod	<p>Doet de klant op basis van de verworven informatie een aanbod uit het assortiment</p> <p>Geeft desgewenst een toelichting over de eigenschappen en voordelen van de voorgestelde producten</p> <p>Beantwoordt vragen van de klant en maakt een inschatting van de kosten</p> <p>Adviseert wanneer nodig over alternatieven</p> <p>Gaat na wat de levertijd is wanneer gewenste producten niet op voorraad zijn</p> <p>Bespreekt bijzondere bestellingen met zijn leidinggevende</p> <p>Zoekt gegevens die hij niet paraat heeft op</p>
Verkoper	B1k2w2	Ontvangt en benadert klanten (beperkt verwant)	<p>Ontvangt klanten in de verkoopruiimte, begroet hen en observeert hen</p> <p>Maakt een inschatting van het type klant</p> <p>Stelt zich zichtbaar op naar de klant om te bepalen of deze hulp nodig heeft (inspringmoment bepalen)</p>
	B2k2w3	Voert verkoopgesprekken	<p>Stelt vragen aan de (interne/externe) klant/bezoeker om de informatie- en/of koopbehoefte van de klant te inventariseren</p> <p>Informeert de klant over de mogelijkheden van het assortiment en producttoepassingen</p> <p>Zoekt wanneer nodig in het systeem artikeleigenschappen en –toepassingen op, raadpleegt een collega of verwijst de klant door naar een collega</p> <p>Doet verkoopvoorstellen die aan de wens en/of vraag van de klant voldoen</p> <p>Adviseert wanneer nodig over alternatieven</p> <p>Beantwoordt vragen van klanten over leveringsvoorwaarden, levertijd en betaling</p> <p>Bestelt artikelen als ze niet direct leverbaar zijn</p>

## 5 Beheren van de voorraad en bestellen van artikelen, goederen, producten, materialen

Profiel	WP-nr.	WP-titel	Relevante activiteiten uit omschrijving werkproces
Medewerker secretariaat en receptie  Medewerker (financiële) administratie	B1k3w1	Houdt de voorraad bij	<p>Controleert de voorraad kantoorartikelen van afdeling of klein magazijn van de organisatie</p> <p>Signaleert dreigende tekorten</p> <p>Bepaalt in overleg met de leidinggevende welke artikelen worden (bij)besteld</p> <p>Vult (digitale) bestelformulieren in</p> <p>Laat de leidinggevende akkoord geven en plaatst de bestellingen</p> <p>Voert in opdracht van de leidinggevende overige bestellingen uit</p> <p>Vult na ontvangst van de goederen de voorraden aan</p>
Medewerker facilitaire dienstverlening	B1k1w5	Assisteert bij voorraadbeheer	<p>Inventariseert de voorraad en checkt aanwezigheid, aantal en houdbaarheid van goederen/producten.</p> <p>Signaleert dreigende tekorten en meldt deze aan de leidinggevende</p> <p>Neemt bestellingen in ontvangst en controleert deze op juistheid en kwaliteit</p> <p>Plaatst de goederen/producten in de daarvoor bestemde ruimte(s)/voorraadkast.</p> <p>Registreert en/of rapporteert gegevens over de voorraad</p>
Helpende zorg en welzijn	B1k1w5	Assisteert bij voorraadbeheer	Zie facilitair
Medewerker sport en recreatie	B1k1w5	Assisteert bij voorraadbeheer	Zie facilitair
Medewerker ICT	B1k1w1	Gebruiksklaar maken van systemen, (rand)apparatuur en applicaties	<p>Houdt een administratie bij van de door hem uitgevoerde werkzaamheden</p> <p>Documenteert installatie-, configuratie-, systeeminstellingen, testgegevens en <i>de gebruikte materialen</i>.</p>
	B1k1w2	Vervangen, repareren en/of (de)monteren van (onderdelen van) systemen en (rand)apparatuur	<p>Test, in het geval van demontage, de componenten en bepaalt de bruikbaarheid ervan aan de hand van een standaard checklist</p> <p>Neemt bruikbare componenten op in de voorraad, onbruikbare componenten voert hij af, waarbij hij informatie op gegevensdragers verwijdert.</p> <p>Bewaakt de voorraad en bestelt in overleg met zijn leidinggevende de benodigde materialen en/of producten</p> <p>Houdt een administratie bij van de door hem uitgevoerde werkzaamheden</p> <p>Documenteert alle gegevens met betrekking tot de werkzaamheden, <i>zoals de gebruikte materialen, de testresultaten en de voorraad (on)bruikbare componenten</i></p>
Logistiek medewerker	B1k1w4	Voert goederen/producten in het systeem in	<p>Voert goederen/producten in het voorraadsysteem in</p> <p>Controleert of de goederen/producten in het voorraadsysteem staan en of het invoeren van de gegevens goed is gegaan</p> <p>Signaleert en meldt eventuele onvolkomenheden aan de leidinggevende</p>
	B1k2w3	Inventariseert (een deel	Voert (een deel van) de voorraadinventaris en/of een inventarisatie (van een deel van) de

		van) de voorraad en/of (een deel van) de magazijninventaris	magazijninventaris uit Telt en controleert t.b.v. de voorraadinventarisatie de op voorraad staande goederen/producten Telt en controleert t.b.v. de magazijninventarisatie het aanwezige materiaal en materialen Meldt de inventarisatieresultaten, afwijkingen en andere opvallende zaken aan de leidinggevende
Parts- /baliemedewerker	B1k1w4	Voert goederen/producten in het systeem in	Zie logistiek
	B1k2w3	Inventariseert (een deel van) de voorraad en/of (een deel van) de magazijninventaris	Zie logistiek
	P2k1w2	Adviseert de klant en doet een voorstel/ aanbod	Wanneer de gewenste producten niet op voorraad zijn, gaat hij na wat de levertijd is. Bijzondere bestellingen bespreek hij met zijn leidinggevende
Verkoper	B1k1w4	Controleert en vult artikelpresentaties aan	Controleert de attentiewaarde en het voorraadniveau van de presentaties Verwijdert artikelen/producten die niet meer voldoen aan de kwaliteitseisen Verwerkt in voorkomende gevallen restvoorraden Vult wanneer nodig of in opdracht presentaties aan
	B1k2w3	Voert verkoopgesprekken	Hij beantwoordt vragen van klanten over leveringsvoorwaarden, levertijd en betaling Als de artikelen niet direct leverbaar zijn, bestelt hij ze
	B1k2w5	Handelt de verkoop af	Wanneer van toepassing belt of mailt hij klanten na om aan te geven dat bestellingen/aankopen beschikbaar zijn voor de klant

## 6 Ontvangen/innemen en/of verzenden/uitgeven van goederen

Profiel	WP-nr.	WP-titel	Relevante activiteiten uit omschrijving werkproces
Medewerker secretariaat en receptie  Medewerker (financiële) administratie	B1k3w2	Ontvangt en verzendt goederen per post, pakketdienst en/of koerier	Ontvangt goederen voor de voorraad van kantoorartikelen of een klein magazijn Controleert de goederen (aantal, soort, afwijkingen van de bestelling, beschadigingen) aan de hand van de pakbon en het bestelformulier Signaleert afwijkingen van de bestelling, ontbrekende onderdelen van de bestelling en beschadigingen van de goederen Informeert de leidinggevende daarover en onderneemt actie in overleg met de leidinggevende Draagt de geleverde goederen over aan de afdeling waarvoor ze bestemd zijn Verzendt goederen in opdracht en kiest een passende verzendwijze en tarief (afh. van de snelheid waarmee de (post)pakketten moeten worden bezorgd)
Medewerker facilitaire dienstverlening	B1k1w5	Assisteert bij voorraadbeheer	Neemt bestellingen in ontvangst en controleert deze op juistheid en kwaliteit
	P1k1w2	Voert logistieke werkzaamheden uit	Voert interne en externe transportwerkzaamheden uit Assisteert bij (interne) verhuizingen Verzamelt, selecteert en controleert goederen op defecten Transporteert goederen en personen naar de gewenste locatie Slaat goederen op
Helpende zorg en welzijn	B1k1w5	Assisteert bij voorraadbeheer	Zie facilitair
Medewerker sport en recreatie	B1k1w5	Assisteert bij voorraadbeheer	Zie facilitair
	P3k1w1	Assisteert bij de uitvoering van activiteiten (beperkt verwant)	Assisteert bij de verkoop of verhuur van producten en materialen t.b.v. activiteiten (uitgifte materialen?) Na afloop van de activiteit assisteert hij bij het op orde brengen van materialen en middelen (innemen en opbergen materialen?)
Medewerker ICT	-		
Logistiek medewerker  Parts- /baliemedewerker	B1k1w1	Bereidt het ontvangen en opslaan van goederen/producten voor	Bereidt zijn werkzaamheden m.b.t. ontvangst en opslag van goederen/producten voor Verzamelt en leest informatie Verzamelt op basis daarvan materieel en materialen en controleert deze op bruikbaarheid en veiligheid
	B1k1w2	Ontvangt en controleert goederen/producten	Maakt het lossen van goederen/producten op de losplaats vrij en toegankelijk Beoordeelt voor het lossen aan de hand van de vervoersdocumenten dat de juiste goederen/producten bezorgd zijn Lost in overleg met de chauffeur in voorkomende gevallen goederen/producten uit de vervoerseenheid Controleert ontvangen goederen op kwaliteit en kwantiteit Meldt bevindingen en eventuele afwijkingen Zorgt ervoor dat de vrachtbrief en/of pakbon ondertekend is

Profiel	WP-nr.	WP-titel	Relevante activiteiten uit omschrijving werkproces
			Verwerkt goederen/producten die niet aan de eisen voldoen
	B1k1w3	Slaat goederen/producten op	Verplaatst goederen/producten van het ontvangstgebied naar de (tijdelijke) locatie of van de bulkvoorraad naar de werkvoorraad Maakt de opslagplaats vrij of gereed en de g/p opslaggereed Gaat na of g/p qua omvang en belasting opgeslagen kunnen worden op de beoogde locatie Verplaatst de g/p naar de daarvoor bestemde opslaglocatie Slaat de g/p op en meldt de opslag Controleert, nadat de opdracht is uitgevoerd of het opslaan correct is uitgevoerd en ruimt de werkomgeving op Maakt indien van toepassing schoon Meldt de afronding van de opdracht en eventuele onvolkomenheden
	B1k1w4	Voert goederen/producten in het systeem in	Voert g/p in het voorraadsysteem in Controleert of de g/p in het voorraadsysteem staan en of het invoeren van gegevens goed is gegaan Signaleert eventuele onvolkomenheden en meldt deze aan zijn leidinggevende
	B1k3w1	Bereidt het verzenden van goederen/producten voor	Bereidt zijn werkzaamheden m.bt. het verzendklaar maken van goederen/producten voor Leest relevante informatie Verzamelt materieel en materialen
	B1k3w2	Controleert te verzenden goederen/producten	Controleert de te verzenden goederen/producten, bijv. op juistheid, aantallen en kwaliteit Controleert de wijze waarop de goederen/producten zijn verzameld en gestapeld Verzorgt/regelt eventueel benodigde aanpassingen, zoals apart leggen van beschadigde g/p en/of een tekort aanvullen
	B1K3w3	Maakt goederen/producten verzendklaar	Verpakt te verzenden goederen/producten Voert een laatste controle uit of de bijbehorende administratie klopt Zet in voorkomende gevallen (retour)goederen, en/of emballage en/of overige verpakkingsmateriaal klaar en meldt eventuele afwijkingen Verplaatst de (retour)goederen/producten en/of emballage en/of overig verpakkingsmateriaal naar de daarvoor bestemde locatie Voegt de bijbehorende documenten en/of informatie toe Meldt eventuele afwijkingen
	B1k3w4	Laadt goederen/producten en rondt het verzendklaar maken van goederen/producten af	Laadt de goederen/producten op aanwijzingen van de chauffeur en/of leidinggevende in de vervoerseenheid Verdeelt de goederen/producten over de laadruimte, stuwt en zekert deze. Laat dit door de chauffeur of leidinggevende controleren Sluit de order administratief in een (geautomatiseerd) systeem af Meldt een collega/de leidinggevende dat de betreffende order gereed staat

Profiel	WP-nr.	WP-titel	Relevante activiteiten uit omschrijving werkproces
			Meldt eventuele afwijkingen
Verkoper	B1k1w1	Ontvangt goederen	Bereidt de goederenontvangst voor door materialen, materieel en retouren klaar te zetten en de opslagruimte vrij toegankelijk te maken Controleert bij ontvangst van goederen de levering op kwantiteit en kwaliteit Telt de aantallen, meldt afwijkingen met de leveringsdocumenten en geeft de retouren mee aan de leverancier of vervoerder
	B1k1w2	Slaat goederen op en verzorgt de opslagruimte	Gaat na waar de goederen opgeslagen moeten worden en maakt ruimte voor de opslag Pakt de geleverde goederen om en/of uit en verdeelt deze voor de opslag Controleert de goederen op afwijkingen, meldt en/of registreert de afwijkingen Ruimt de opslagruimte op en maakt deze desgewenst schoon
	B1k1w3	Verzamelt goederen voor (online) bestellingen	Vraagt de (order)gegevens voor het verzamelen van de bestelling in het systeem op Verzamelt de goederen en maakt deze verzendklaar Voegt desgewenst aanvullende formulieren/informatie toe en zet de bestelling klaar voor verzending Levert in sommige gevallen bestellingen af bij de transporteur Meldt de order in het systeem aan als gereed voor verzending en/of verwerkt de afhandeling van de bestelling in de voorraadadministratie

## 7 Uitvoeren van (eenvoudige) reparaties, herstel- en/of onderhoudswerkzaamheden (in de specifieke beroepscontext)

Profiel	WP-nr.	WP-titel	Relevante activiteiten uit omschrijving werkproces
Medewerker secretariaat en receptie	-		
Medewerker (financiële) administratie			
Medewerker facilitaire dienstverlening	B1k1w7	Voert eenvoudige onderhouds- en herstelwerkzaamheden uit	Voert eenvoudig onderhoud uit aan apparatuur, materialen en middelen Lost eenvoudige storingen op en herstelt kleine mankementen Checkt of datgene wat hij hersteld of onderhouden heeft naar behoren functioneert en brengt zo nodig correcties aan Informeert bij grotere storingen de leidinggevende Rapporteert het uitgevoerde onderhoud en de uitgevoerde herstelwerkzaamheden aan de leidinggevende
	P1k1w1	Assisteert bij beheren van gebouwen	Bewaakt de representativiteit van het gebouw of gebouwen en het omliggende terrein Voert activiteiten uit om de representativiteit op het gewenste niveau te houden/krijgen Voert incidentele schoonmaakwerkzaamheden uit Voert eenvoudige onderhoudswerkzaamheden aan het gebouw of omliggend terrein uit
Helpende zorg en welzijn	B1k1w7	Voert eenvoudige onderhouds- en herstelwerkzaamheden uit	Zie logistiek
Medewerker sport en recreatie	B1k1w7	Voert eenvoudige onderhouds- en herstelwerkzaamheden uit	Zie logistiek
Medewerker ICT	B1k1w1	Gebbruiksklaar maken van systemen, (rand)apparatuur en applicaties	Assembleert systemen en/of breidt deze uit Installeert (rand)apparatuur en (standaard)applicaties Installeert een (thuis)werkplek en/of klein, eenvoudig netwerk, volledig Levert deze op en onderhoudt het, inclusief de daarbij horende (standaard)beveiliging en randapparatuur Sluit de benodigde verbindingen (zowel vast als naadloos) aan Selecteert t.b.v. assemblage-, installatie- en/of onderhoudswerkzaamheden componenten, gereedschappen en hulpmiddelen en levert het geheel op Test tijdens en na de werkzaamheden de werking en functionaliteit van het door hem opgeleverde werk Lokaliseert mogelijke fouten en controleert of de systeeminstellingen volgens (veiligheids)specificaties



Profiel	WP-nr.	WP-titel	Relevante activiteiten uit omschrijving werkproces
			<p>zijn geconfigureerd</p> <p>Lost geconstateerde fouten en/of afwijkingen op of neemt passende vervolgacties</p> <p>Houdt een administratie bij van door hem uitgevoerde werkzaamheden.</p> <p>Documenteert installatie-, configuratie-, systeeminstellingen, testgegevens en de gebruikte materialen</p>
	B1k1w2	Vervangen, repareren en/of (de)monteren van (onderdelen van) systemen en (rand)apparatuur	<p>Vervangt, repareert waar mogelijk en/of (de)monteert (onderdelen van) systemen en (rand)apparatuur</p> <p>Selecteert componenten, onderdelen, hulpmiddelen en gereedschap en monteert het geheel</p> <p>Toetst voor aanvang van zijn werkzaamheden of vervanging, reparatie of demontage wel is toegestaan in verband met mogelijke garantiebepalingen</p> <p>Test tijdens en direct na de vervangings- en reparatiewerkzaamheden de werking en lokaliseert mogelijke fouten.</p> <p>Lost deze fouten op. Wanneer de fout niet herstelt kan worden, rapporteert hij zijn leidinggevende hierover.</p> <p>Test, in het geval van demontage, de componenten en bepaalt de bruikbaarheid ervan aan de hand van een standaard checklist</p> <p>Neemt bruikbare componenten op in de voorraad, onbruikbare componenten voert hij af, waarbij hij informatie op gegevensdragers verwijdert.</p> <p>Bewaakt de voorraad en bestelt in overleg met zijn leidinggevende de benodigde materialen en/of producten</p> <p>Houdt een administratie bij van de door hem uitgevoerde werkzaamheden</p> <p>Documenteert alle gegevens m.b.t. de werkzaamheden, zoals de gebruikte materialen, de testresultaten en de voorraad (on)bruikbare componenten</p>
Logistiek medewerker	-		
Parts-/baliemedewerker	-		
Verkoper	B1k2w4	Maakt artikelen op maat of gebruiksklaar	<p>Verricht metingen en/of voert controles uit om de kwaliteit veilig te stellen</p> <p>Gebruikt materialen om artikelen verkoop klaar te maken en/of repareert, bewerkt, verwerkt, bereidt, verpakt en dergelijke voor een uiteindelijk artikel</p> <p>Combineert, bevestigt, etc. ook artikelen voor klanten</p> <p>Geeft de klant suggesties voor het gebruik van de (aldus behandelde) artikelen</p>

## 8 Gebruiksklaar maken van ruimtes

Profiel	WP-nr.	WP-titel	Relevante activiteiten uit omschrijving werkproces
Medewerker secretariaat en receptie  Medewerker (financiële) administratie	B1k3w3	Verwerkt interne reserveringen voor vergaderruimte en faciliteiten m.b.t. apparatuur en catering	Maakt de zaal klaar en verzorgt faciliteiten <ul style="list-style-type: none"> <li>- Apparatuur plaatsen/aanzetten: beamer, laptop, flipoverstandaard, klaarzetten van presentaties op de laptop, etc.</li> <li>- Catering : bestellen bij de afdeling catering van koffie, thee, water, kleine versnaperingen, lunches, klaarzetten evt. van kopjes, glazen, etc.</li> </ul> Informeert de opdrachtgever over de gereserveerde vergaderruimte en faciliteiten Signaleert knelpunten in de reserveringen en zoekt evt. een oplossing in overleg met de opdrachtgever Vraagt hulp aan de betreffende afdeling bij problemen van facilitaire of ict-aard
Medewerker facilitaire dienstverlening	B1k1w2	Maakt ruimtes gebruiksklaar	Richt, alleen en/of samen met klanten en/of collega's de werk-, activiteiten- en/of verblijfsruimte in, binnen en/of buiten en/of zorgt voor de aankleding van de ruimte Zorgt dat de ruimte ingericht of aangekleed kan worden door zo nodig eerst op te ruimen en schoon te maken Verzamelt de benodigde materialen en middelen voor de inrichting en/of aankleding van de ruimte en zet deze klaar voor gebruik Zet meubilair, materialen en/of middelen in de gewenste opstelling Zorgt voor een representatieve ruimte en draagt bij aan een gastvrije sfeer In overleg met de leidinggevende lost hij eenvoudige praktische problemen op In voorkomende situaties brengt hij de ruimte na afloop weer op orde
Helpende zorg en welzijn	B1k1w2	Maakt ruimtes gebruiksklaar	Idem als facilitair
Medewerker sport en recreatie	B1k1w2	Maakt ruimtes gebruiksklaar	Idem als facilitair
Medewerker ICT	-		
Logistiek medewerker	-		
Parts- /baliemedewerker	-		
Verkoper	B1k1w4	Controleert en vult artikelpresentaties aan	Controleert de attentiewaarde en het voorraadniveau van de presentaties Verwijdert artikelen/producten die niet meer voldoen aan de kwaliteitseisen Verwerkt in voorkomende gevallen restvoorraden Vult wanneer nodig of in opdracht, de presentaties aan Maakt de artikelen verkoopklaar, prijst deze zo nodig en plaatst deze in de schappen/rekken/verkoopvitrines Plaatst en controleert de prijs-/tekstkaarten en/of de prijsaanduiding Indien van toepassing: gaat na of de artikelen beveiligd zijn tegen diefstal en brengt zo nodig

Profiel	WP-nr.	WP-titel	Relevante activiteiten uit omschrijving werkproces
			<p>beveiligingslabels aan</p> <p>In voorkomende gevallen maakt hij de schappen/vakken/vitrines eerst schoon</p>
	B1k1w5	Bouwt artikelpresentaties op	<p>Ontvangt instructies voor het opbouwen van artikelpresentaties</p> <p>Bestudeert het presentatieplan (display-/etalage-/verkoopplan)</p> <p>Verzamelt materialen en artikelen voor het opbouwen van een presentatie in de winkel</p> <p>Past binnen de mogelijkheden van de winkel het presentatieplan toe en raadpleegt zijn leidinggevende wanneer dat niet mogelijk is</p> <p>Plaatst de artikelen, artikelinformatie, decoratie- en promotiematerialen o.a. op displays, op kopopstellingen of in etalages en beoordeelt het eindresultaat</p> <p>Brengt desgewenst ook ander promotiemateriaal aan in de winkel</p>
	B1k2w1	Maakt de verkoopruimte verkoopklaar en verzorgt deze	<p>Maakt, alleen of samen met collega's, de verkoopruimte verkoopklaar voor de volgende dag</p> <p>Zet voor openingstijd de buitenpresentaties op, maakt het gangpad vrij, etc.</p> <p>Maakt het afrekenstelsel gebruiksklaar door het systeem op te starten, de geldlade te installeren en materialen bij het afrekenpunt klaar te leggen</p> <p>Controleert of de veiligheidsmaatregelen optimaal werken</p> <p>Signaleert opruim- en schoonmaakwerkzaamheden in verkoopruimte en –omgeving en voert deze uit</p> <p>Na afronding van werkzaamheden ruimt hij de materialen op en maakt ze wanneer nodig schoon</p>

## 9 Bijdragen aan een veilige situatie (de aard van de (on)veilige situatie = context gebonden)

Profiel	WP-nr.	WP-titel	Relevante activiteiten uit omschrijving werkproces
Medewerker secretariaat en receptie	-		
Medewerker (financiële) administratie			
Medewerker facilitaire dienstverlening	B1k1w6	Draagt bij aan een veilige situatie	Controleert de veiligheid van faciliteiten en/of materialen en middelen. Signaleert bijzonderheden en risico's voor de veiligheid van klanten en collega's en onderneemt daarop actie Haalt hulp of laat die halen Rapporteert de gebeurtenis aan de leidinggevende en/of verantwoordelijke functionaris Gedrag: Handelt alert en adequaat in onveilige situaties
	P1k1w1	Assisteert bij beheer van gebouwen (eventueel)	Gedrag: signaleert onvolkomenheden en handelt alert en doortastend
Helpende zorg en welzijn	B1k1w6	Draagt bij aan een veilige situatie	Idem als bij facilitair
Medewerker sport en recreatie	B1k1w6	Draagt bij aan een veilige situatie	Idem als bij facilitair
	P3k1w1	Assisteert bij de uitvoering van activiteiten (eventueel)	Geeft gasten/deelnemers informatie over veilig, hygiënisch en duurzaam gebruik van middelen, materialen en accommodatie en beantwoordt vragen.
	P3k1w3	Houdt toezicht	Surveilleert en houdt toezicht op de veiligheid van gasten/deelnemers en op verantwoord gebruik van materialen, middelen en accommodatie door gasten/deelnemers. Stimuleert gewenst gedrag en spreekt gasten/deelnemers aan op ongepast en ongewenst gedrag
Medewerker ICT	B1k1w3	Gebruiksklaar maken van systemen, (rand)apparatuur en applicaties	Tijdens en na de assemblage, installatie- en/of onderhoudswerkzaamheden test hij de werking en de functionaliteit van het door hem opgeleverde werk. Hij lokaliseert mogelijke fouten en controleert of de systeeminstellingen volgens (veiligheids)specificaties zijn geconfigureerd. Hij lost geconstateerde fouten en/of afwijkingen op of neemt passende vervolgactie Gedrag: houdt zich uiteraard aan voorgeschreven procedures, geldende normen, arbo-, veiligheids- en milieuvoorschriften
	B1k1w3	Realiseren van	Verder installeert hij de (Wi-Fi)router en maakt via een door hem (standaard) beveiligde (WiFi)router

Profiel	WP-nr.	WP-titel	Relevante activiteiten uit omschrijving werkproces
		verbindingen	verbinding met internet Test deze verbindingen op fouten, lokaliseert eventuele storingen en afwijkingen en heft deze op Gedrag: realiseert de verbindingen strikt volgens voorschrift en instructie en houdt zich aan de geldende normen, arbo-, veiligheids- en milieuvoorschriften
Logistiek medewerker	B1k3w2	Controleert te verzenden goederen/producten ( <i>eventueel</i> )	Controleert de wijze waarop de goederen/producten zijn verzameld en gestapeld. Gedrag: Volgt gedisciplineerd instructies en bedrijfs- en veiligheidsvoorschriften op
	B1k3w4	Laadt goederen/producten en rondt het verzendklaar maken van goederen/producten af ( <i>eventueel</i> )	Verdeelt de goederen/producten over de laadruimte, stuwt en zekert deze. Dit laat hij door de chauffeur of de leidinggevende controleren Gedrag: Volgt gedisciplineerd instructies en bedrijfs- en veiligheidsvoorschriften op
Parts-/baliemedewerker	B1k3w2	Controleert te verzenden goederen/producten ( <i>eventueel</i> )	Controleert de wijze waarop de goederen/producten zijn verzameld en gestapeld. Gedrag: Volgt gedisciplineerd instructies en bedrijfs- en veiligheidsvoorschriften op
	B1k3w4	Laadt goederen/producten en rondt het verzendklaar maken van goederen/producten af ( <i>eventueel</i> )	Verdeelt de goederen/producten over de laadruimte, stuwt en zekert deze. Dit laat hij door de chauffeur of de leidinggevende controleren Gedrag: Volgt gedisciplineerd instructies en bedrijfs- en veiligheidsvoorschriften op
Verkoper	B1k2w1	Maakt de verkoopruimte verkoop klaar en verzorgt deze	Controleert of de veiligheidsmaatregelen optimaal werken
	B1k2w2	Ontvangt en benadert klanten	Ontvangt klanten, begroet hen en observeert hen Maakt een inschatting van het type klant Stelt zich zichtbaar op naar de klant en houdt in de gaten of deze hulp nodig heeft, geen criminele activiteiten ontplooit en of hij een verkoopgesprek kan aanvangen met de klant (inspringmoment bepalen)
	B1k2w5	Handelt de verkoop af	Gedrag: Is alert op het voorkomen van (criminele) derving en volgt daarbij de kassainstructies, roomt met regelmaat af, laat de kassalade niet openstaan en stimuleert klanten elektronisch te betalen Gedrag: Voert zorgvuldig de (voorgescreven) werkprocedures (o.a. het beveiligingsplan), veiligheidsvoorschriften en wettelijke richtlijnen uit

## 10 Uitvoeren van (eenvoudige) administratieve werkzaamheden

Profiel	WP-nr.	WP-titel	Relevante activiteiten uit omschrijving werkproces
---------	--------	----------	--

Profiel	WP-nr.	WP-titel	Relevante activiteiten uit omschrijving werkproces
Medewerker secretariaat en receptie	B1k2w1	Voert administratieve gegevens in in een geautomatiseerd systeem	Voert administratieve gegevens in in een geautomatiseerd systeem en/of scant deze gegevens Bijv. gegevens t.b.v. <ul style="list-style-type: none"> <li>- (mutaties) stamgegevens</li> <li>- relatiebestanden</li> <li>- klanten- en leveranciersoverzichten</li> <li>- inkoop- en verkooporders</li> <li>- gegevens urenregistratie</li> <li>- leerlingenadministratie</li> </ul> Maakt een (digitale) afdruk van de ingevoerde gegevens
	B1k2w2	Controleert ingevoerde administratieve gegevens	Controleert en corrigeert eventueel zijn eigen invoerwerk of laat de controle door een collega uitvoeren Controleert in voorkomende gevallen het invoerwerk van een directe collega Informeert de directe collega bij het signaleren van foutief ingevoerde gegevens Informeert de leidinggevende in voorkomende gevallen
	B1k2w3	Archiveert administratieve gegevens	Archiveert digitale en fysieke administratieve gegevens in een geautomatiseerd systeem of het archief Zoekt administratieve gegevens op in het digitaal of fysieke archief
Medewerker (financiële) administratie	B1k1w1	Voert administratieve gegevens in in een geautomatiseerd systeem	Idem als Medewerker secretariaat en receptie
	B1k2w2	Controleert ingevoerde administratieve gegevens	Idem als Medewerker secretariaat en receptie
	B1k2w3	Archiveert administratieve gegevens	Idem als Medewerker secretariaat en receptie
	P2k1w1	Sorteert, controleert en codeert eenvoudige boekingsstukken	Sorteert, controleert en codeert, indien nodig, eenvoudige (digitale) boekingsstukken Laat de opdrachtgever de codering controleren Voert in voorkomende gevallen eenvoudige berekeningen uit Vergelijkt de boekingsstukken met de onderliggende documenten Signaleert en noteert bijzonderheden en geeft deze door aan de opdrachtgever
	P2k1w2	Voert financiële gegevens in in een geautomatiseerd systeem en controleert deze	Voert de financiële gegevens van eenvoudige boekingsstukken in in een geautomatiseerd systeem Maakt in voorkomende gevallen een (digitale) afdruk van de ingevoerde gegevens en controleert zijn invoerwerk Controleert in voorkomende gevallen de invoer van een directe collega Informeert de leidinggevende als hij bijzonderheden in de ingevoerde gegevens signaleert
Medewerker facilitaire dienstverlening	B1k1w4	Voert eenvoudige administratieve werkzaamheden uit	Voert eenvoudige administratieve werkzaamheden uit Verwerkt gegevens in de daartoe bestemde systemen Scant, print en kopieert documenten

Profiel	WP-nr.	WP-titel	Relevante activiteiten uit omschrijving werkproces
Helpende zorg en welzijn	B1k1w4	Voert eenvoudige administratieve werkzaamheden uit	Idem als facilitair
Medewerker sport en recreatie	B1k1w4	Voert eenvoudige administratieve werkzaamheden uit	Idem als facilitair
Medewerker ICT	B1k1w2	Vervangen, repareren en/of demonteren van (onderdelen van) systemen en (rand)apparatuur	Houdt een administratie bij van de door hem uitgevoerde werkzaamheden Documenteert alle gegevens m.b.t. de werkzaamheden, zoals de gebruikte materialen, de testresultaten en de voorraad (on)bruikbare componenten Gedrag: de documentatie en administratie zijn correct, tijdig, toegankelijk en volledig bijgehouden
	B1k1w3	Realiseren van verbindingen	Houdt een administratie bij van de door hem uitgevoerde werkzaamheden Documenteert de instellingen horend bij de gemaakte verbindingen Gedrag: de documentatie en administratie zijn correct, tijdig, toegankelijk en volledig bijgehouden
Logistiek medewerker	B1k1w4	Voert goederen/producten in het systeem in (beperkt verwant)	Voert goederen/producten in het voorraadsysteem in Controleert of de goederen/producten in het voorraadsysteem staan en of het invoeren van gegevens goed is gegaan
	B1k3w3	Maakt goederen/producten verzendklaar	Verpakt te verzenden goederen/producten Voert een laatste controle uit of de bijbehorende administratie klopt
	B1k3w4	Laadt goederen/producten en rondt het verzendklaar maken van goederen/producten af	Laadt goederen/producten in de vervoerseheid Sluit de order administratief in een (geautomatiseerd) systeem af Gedrag: verricht nauwgezet administratieve handelingen
Parts-/baliemedewerker	B1k1w4	Voert goederen/producten in het systeem in (beperkt verwant)	Idem als Logistiek medewerker
	B1k3w3	Maakt goederen/producten verzendklaar	Idem als Logistiek medewerker
	B1k3w4	Laadt goederen/producten en	Idem als Logistiek medewerker

Profiel	WP-nr.	WP-titel	Relevante activiteiten uit omschrijving werkproces
		rondt het verzendklaar maken van goederen/producten af	
	P2k1w3	Rondt verkoop (administratief) af	Rondt de verkoop af Noteert gegevens van de klant en/of verwerkt deze in het digitale klantensysteem Gemaakte afspraken omtrent producten en prijs noteert hij Wanneer de klant direct wenst te betalen rondt hij de betaling af Gedrag: Maakt correcte berekeningen, gaat zorgvuldig om met geldzaken en verwerkt deze nauwkeurig in het systeem
Verkoper	B1k1w1	Ontvangt goederen	Bij de ontvangst van goederen controleert hij de levering op kwantiteit en kwaliteit. Telt de aantallen Meldt afwijkingen met de leveringsdocumenten
	B1k1w3	Verzamelt goederen voor (online) bestellingen	Hij voegt desgewenst aanvullende formulieren/informatie toe (en zet de bestelling klaar voor verzending) Meldt de order in het systeem aan als 'gereed voor verzending' en/of verwerkt de afhandeling van de bestelling in de voorraadadministratie
	B1k2w5	Handelt de verkoop af	Hij registreert de verkoop met behulp van een scanner of door de (prijs)code in te voeren Controleert of het systeem de juiste prijzen hanteert Deelt de klant mee hoeveel de klant moet betalen en handelt dit financieel of administratief af en sluit de kassalade Bij contante betalingen roemt hij de kassa af Ook wanneer de klant een bestelling komt afhalen, de artikelen zelf heeft geregistreerd (zelf scannen) of de aankoop online heeft gedaan, registreert hij de administratieve en/of financiële afhandeling van deze verkopen in het systeem
	B1k2w6	Sluit het afrekensysteem af	Sluit het afrekensysteem af Telt het geld uit de geldlade en/of afroombbox Registreert dit conform de instructies



## 11 Voorbereiden van werkzaamheden (incl. afstemmen/overleggen)

Profiel	WP-nr.	WP-titel	Relevante activiteiten uit omschrijving werkproces
Medewerker secretariaat en receptie  Medewerker (financiële) administratie	B1k1w3	Verwerkt interne reserveringen voor vergaderruimten en faciliteiten m.bt. apparatuur en catering  <i>(eventueel)</i>	Maakt de zaal klaar en verzorgt faciliteiten: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Apparatuur: plaatsen/aanzetten van een beamer, laptop, flipover standaard, klaarzetten van een presentatie op de laptop, etc.</li> <li>- Catering: bestellen bij de afdeling catering van koffie, thee, water, kleine versnaperingen, lunches, klaarzetten evt. van kopjes, glazen, etc.</li> </ul>
Medewerker facilitaire dienstverlening	B1k1w1	Bereidt werkzaamheden voor en stemt af	Ontvangt werkopdrachten en instructies van de leidinggevende En/of neemt deel aan overleg om werkzaamheden af te stemmen en de werkuitvoering te bespreken Maakt een werkplanning En bereidt de werkzaamheden verder voor door te zorgen dat hij beschikt over de benodigde materialen en middelen Maakt afspraken over de voortgang van het werk Draagt zo nodig werkzaamheden over ( <i>hoort ook/eigenlijk bij afronden werkzaamheden</i> )
Helpende zorg en welzijn	B1k1w1	Bereidt werkzaamheden voor en stemt af	Idem als facilitair
	P2k1w1	Ondersteunt bij wonen en huishouden	Maakt op basis van het zorgplan met de cliënt en naastbetrokkenen afspraken over welke werkzaamheden de cliënt zelf doet en welke ondersteuning door anderen wordt gedaan
	P2k1w2	Ondersteunt bij persoonlijke zorg en ADL	Gaat na wat de afspraken in het zorgplan zijn wat betreft de persoonlijke verzorging en ADL van de cliënt
Medewerker sport en recreatie	B1k1w1	Bereidt werkzaamheden voor en stemt af	Idem als facilitair
Medewerker ICT	B1k1w1	Gebruiksklaar maken van systemen, (rand)apparatuur en applicaties <i>(beperkt verwant)</i>	Selecteert ten behoeve van de assemblage-, installatie- en/of onderhoudswerkzaamheden de componenten, gereedschappen en hulpmiddelen
Logistiek medewerker	B1k1w1	Bereidt het ontvangen en opslaan van goederen/ producten voor	Verzamelt en leest bij het starten van de werkzaamheden informatie Verzamelt op basis daarvan materieel en materialen en controleert deze op bruikbaarheid en veiligheid
	B1k2w1	Bereidt het verzamelen van orders voor	Meestal op incidentele basis bereidt hij het inventariseren van (een deel van) de voorraad en/of het inventariseren van (een deel van) het magazijn voor Verzamelt en leest bij het starten van de werkzaamheden informatie

Profiel	WP-nr.	WP-titel	Relevante activiteiten uit omschrijving werkproces
			Verzamelt daarop het benodigd materiaal en/of materieel
	B1k3w1	Bereidt het verzenden van goederen/producten voor	Leest bij het starten van de werkzaamheden relevante informatie Verzamelt relevant materieel en materialen
Parts- /baliemedewerker	B1k1w1	Bereidt het ontvangen en opslaan van goederen/producten voor	Idem als logistiek medewerker
	B1k2w1	Bereidt het verzamelen van orders voor	Idem als logistiek medewerker
	B1k3w1	Bereidt het verzenden van goederen/producten voor	Idem als logistiek medewerker
	P2k1w1	Inventariseert behoefte van de klant (=voorbereiden, vooronderzoek om klant goed te kunnen adviseren)	Gaat na op welke wijze hij van dienst kan zijn Luistert en stelt vragen om de (koop)behoefte en de wensen van de klant te inventariseren Zoekt indien nodig aanvullende informatie op over de klant in het systeem
Verkoper	B1k1w1	Ontvangt goederen	Bereidt de goederenontvangst voor door materialen, materieel en retouren klaar te zetten en de opslagruimte vrij toegankelijk te maken
	B1k1w2	Slaat goederen op en verzorgt de opslagruimte	Gaat na waar de goederen opgeslagen moeten worden en maakt ruimte voor de opslag van goederen
	B1k1w5	Bouwt artikelpresentaties op	Ontvangt instructies voor het opbouwen van artikelpresentaties Bestudeert het presentatieplan (display-/etalage-/verkoopplan) Verzamelt materialen en artikelen voor het opbouwen van een presentatie in de winkel
	B1k2w1	Maakt de verkoopruimte verkoopklaar en verzorgt deze Evt	Maakt alleen, of samen met collega's, de verkoopruimte verkoopklaar voor de volgende dag Voor openingstijd zet hij de buitenpresentatie op, maakt het gangpad vrij, etc. Maakt het afrekenstelsel gebruiksklaar door het stelsel op te starten, de geldlade te installeren en materialen bij het afrekenpunt klaar te leggen Controleert of de veiligheidsmaatregelen optimaal werken Signaleert opruim- en schoonmaakwerkzaamheden in de verkoopruimte en –omgeving en voert deze uit Na afronding van werkzaamheden ruimt hij de materialen op en maakt ze wanneer nodig schoon

## 12 Afronden van werkzaamheden (incl. evalueren)

Profiel	WP-nr.	WP-titel	Relevante activiteiten uit omschrijving werkproces
Medewerker secretariaat en receptie	B1k3w3	Verwerkt interne reserveringen voor vergaderruimte en faciliteiten m.b.t. apparatuur en catering <i>(eventueel)</i>	Hij ruimt na afloop van de bijeenkomst op, of laat opruimen.
	P1k1w2	Controleert zakelijke teksten en verzendt e-mails / correspondentie <i>(eventueel)</i>	Registreert het product, scant het indien nodig en archiveert het in het (digitale) archief
Medewerker (financiële) administratie	B1k3w3	Verwerkt interne reserveringen voor vergaderruimte en faciliteiten m.b.t. apparatuur en catering	Idem als Medewerker secretariaat en receptie
Medewerker facilitaire dienstverlening	B1k1w1	Bereidt werkzaamheden voor en stemt af	Draagt zo nodig werkzaamheden over
	B1k1w7	Voert eenvoudige onderhouds- en herstelwerkzaamheden uit	Rapporteert het uitgevoerde onderhoud en de uitgevoerde herstelwerkzaamheden aan de leidinggevende
	B1k1w9	Evalueert de werkzaamheden	Verzamelt in overleg met de leidinggevende gegevens over zijn functioneren door klanten en/of collega's feedback te vragen op zijn functioneren Bespreekt de ontvangen feedback met de leidinggevende Reflecteert op zijn handelen en reageert op feedback van de leidinggevende Maakt in overleg met de leidinggevende zo nodig afspraken over aanpassing van zijn werk- of handelwijze en/of over aanvullende scholing
	P1k1w3	Voert cateringwerkzaamheden uit	Reinigt gebruikte middelen en materialen en ruimt deze op Zorgt dat de keuken weer op orde is voor het volgend gebruik
Helpende zorg en welzijn	B1k1w1	Bereidt werkzaamheden voor en stemt af	Draagt zo nodig werkzaamheden over
	B1k1w7	Voert eenvoudige onderhouds- en	Idem als facilitair

Profiel	WP-nr.	WP-titel	Relevante activiteiten uit omschrijving werkproces
		herstelwerkzaamheden uit	
	B1k1w9	Evalueert de werkzaamheden	Idem als facilitair
	P2k1w1	Ondersteunt bij wonen en huishouden	Draagt gegevens over de cliënt en de geboden ondersteuning over aan haar collega's
	P2k1w2	Ondersteunt bij persoonlijke zorg en ADL	Draagt gegevens over de cliënt en de geboden ondersteuning over aan haar collega's
Medewerker sport en recreatie	B1k1w1	Bereidt werkzaamheden voor en stemt af	Draagt zo nodig werkzaamheden over
	B1k1w7	Voert eenvoudige onderhouds- en herstelwerkzaamheden uit	Idem als facilitair
	B1k1w9	Evalueert de werkzaamheden	Idem als facilitair
	P3k1w1	Assisteert bij de uitvoering van activiteiten	Na afloop van de activiteit assisteert hij bij het op orde brengen van materialen en middelen. Hij doet verslag van zijn werkzaamheden aan de leidinggevende en meldt bijzonderheden.
Medewerker ICT	B1k1w1	Gebruiksklaar maken van systemen, (rand)apparatuur en applicaties	Houdt een administratie bij van de door hem uitgevoerde werkzaamheden. Documenteert installatie-, configuratie-, systeeminstellingen-, testgegevens en de gebruikte materialen
	B1k1w2	Vervangen, repareren en/of demonteren van (onderdelen van) systemen en (rand)apparatuur	Houdt een administratie bij van de door hem uitgevoerde werkzaamheden. Documenteert alle gegevens m.b.t. de werkzaamheden, zoals de gebruikte materialen, de testresultaten en de voorraad (on)bruikbare componenten
	B1k1w3	Realiseren van verbindingen	Houdt een administratie bij van de door hem uitgevoerde werkzaamheden. Documenteert de instellingen horend bij de gemaakte verbindingen
	B1k2w1	In behandeling nemen en registreren van incidenten	Documenteert en registreert alle meldingen in een daarvoor bestemd digitaal registratiesysteem
	B1k2w2	Oplossen en/of escaleren van incidenten	Registreert zijn werkzaamheden en toegepaste oplossingen in een daarvoor bestemd digitaal systeem
Logistiek medewerker	B1k1w3	Slaat goederen/ producten op	Nadat de opdracht is uitgevoerd controleert hij of het opslaan van goederen/producten correct is uitgevoerd

Profiel	WP-nr.	WP-titel	Relevante activiteiten uit omschrijving werkproces
			En ruimt de werkomgeving op Indien van toepassing maakt hij schoon Hij meldt de afronding van de opdracht en eventuele onvolkomenheden
	B1k2w4	Rondt het verzamelen van orders af	Nadat de opdracht is uitgevoerd, controleert hij of hij het verzamelen van goederen/ producten correct heeft uitgevoerd Registreert dat de order is verzameld In veel gevallen voert hij bij andere collega's een extra controle uit of laat hij zijn opdracht door een ander controleren Ruimt de werkplek, verpakkingsmaterialen en ander materiaal op Indien van toepassing maakt hij schoon Materialen en materieel brengt hij terug Meldt eventuele afwijkingen
	B1k3w4	Laadt goederen/ producten en rondt het verzendklaar maken van goederen/ producten af	Sluit de order administratief in een (geautomatiseerd) systeem af Meldt een collega/de leidinggevende dat de desbetreffende order gereed staat Meldt eventuele afwijkingen
Parts- /baliemedewerker	B1k1w3	Slaat goederen/ producten op	Idem als logistiek medewerker
	B1k2w4	Rondt het verzamelen van orders af	Idem als logistiek medewerker
	B1k3w4	Laadt goederen/ producten en rondt het verzendklaar maken van goederen/ producten af	Idem als logistiek medewerker
Verkoper	B1k1w2	Slaat goederen op en verzorgt de opslagruimte	Ruimt de opslagruimte op en maakt deze desgewenst schoon
	B1k2w1	Maakt de verkoopruimte verkoopklaar en verzorgt deze	Na afronding van werkzaamheden ruimt hij de materialen op en maakt ze wanneer nodig schoon
	B1k2w6	Sluit het afrekenstelsel af	Telt het geld uit de geldlade en/of afroombos en registreert dit conform de instructies. Brengt de geldlade naar de daarvoor bestemde plaats
	B1k2w8	Neemt deel aan werkoverleg	Bespreekt in het werkoverleg ervaringen van de werkvloer en in de samenwerking en brengt opvallende zaken in Verzamelt zo mogelijk daarvoor informatie en stelt waar nodig aanvullende vragen Doet voorstellen ten aanzien van het assortiment en/of verbetering van de serviceverlening aan de

Profiel	WP-nr.	WP-titel	Relevante activiteiten uit omschrijving werkproces
			klanten, of om kosten te reduceren en/of omzet te verhogen