Juridisch secretaresse
Beroepscompetentieprofiel

Inhoudsopgave

Inleiding **3**

Colofon **4**

Brondocumenten **5**

1 Algemene informatie over het beroep **6**

1.1 Mogelijke functiebenamingen *6*
1.2 Beschrijving van het beroep *6*
1.3 Loopbaanperspectief *8*
1.4 Trends en innovaties *9*

2. Overzicht van kerntaken en werkprocessen **11**

3. Beschrijving van de kerntaken **12**

3.1 Kerntaak 1 Voert taken rondom informatiemanagement uit *12*
3.2 Kerntaak 2 Voert taken rondom planning en organisatie uit *15*

Er bestaat in het Nederlands een dilemma als het gaat over het gebruik van woorden die als mannelijk en vrouwelijk geïnterpreteerd kunnen worden. We zouden consequent kunnen werken met 'hij/zij' en 'zijn/haar', maar dat geeft een gedwongenheid die wij stilistisch niet verantwoord vinden. De personen die in dit stuk de handelingen verrichten of beschreven worden, kunnen in onze optiek net zo goed mannen zijn als vrouwen.

Inleiding

Wat is een beroepscompetentieprofiel?

Een beroepscompetentieprofiel (bcp) beschrijft de werkzaamheden en competenties die nodig zijn om een bepaald beroep uit te oefenen. Hierbij wordt uitgegaan van een vakvolwassen werknemer die al drie tot vijf jaar in het beroep werkzaam is.
Drie begrippen staan centraal in het beroepscompetentieprofiel: kerntaken, opgesplitst in een aantal werkprocessen en de competenties die noodzakelijk zijn bij de uitvoering van de werkzaamheden.
De inhoud van een beroepscompetentieprofiel moet herkenbaar zijn voor het bedrijfsleven. Daarom worden deze profielen opgesteld in opdracht van of in samenwerking met het georganiseerde bedrijfsleven. Om het document een formele status te geven, is vaststelling door het georganiseerde bedrijfsleven noodzakelijk.

Wat is de functie van een beroepscompetentieprofiel?

Een beroepscompetentieprofiel kan verschillende functies vervullen. Binnen een branche kan het een hulpmiddel zijn bij functiewaardering, het kan ook gebruikt worden voor verdere professionalisering van werknemers, voor de ontwikkeling van competentie-instrumenten en als voorlichtingsmateriaal. Daarnaast kan een beroepscompetentieprofiel dienen als input voor opleidingen in het middelbaar beroepsonderwijs. Het bedrijfsleven is immers ‘afnemer’ van mbo-gediplomeerden, en is daarom in hoge mate richtinggevend voor de eisen die gesteld moeten worden aan deze gediplomeerden. De eisen hebben zowel betrekking op de aard en inhoud van de werkzaamheden als op de mate van bekwaamheid waarmee iemand handelt: zijn competenties. In het schema is deze laatste functie van het beroepscompetentieprofiel weergegeven:

Bedrijfsleven		Kenniscentra in samenwerking met onderwijs en bedrijfsleven		Onderwijs
Beroeps-competentieprofielen	>	Opleidingseisen in kwalificatiedossier	>	Concrete opleidingen en examens

Conform deze ketengedachte is het bedrijfsleven verantwoordelijk voor het ontwikkelen en onderhouden van beroepscompetentieprofielen. Kenniscentra ontwikkelen en onderhouden op basis van deze beroepscompetentieprofielen de opleidingseisen in de vorm van kwalificatiedossiers. Dit gebeurt in samenwerking met vertegenwoordigers van sociale partners en onderwijs. Het onderwijs ontwikkelt op basis van de kwalificatiedossiers concrete opleidingen en examens.

Waarom een format beroepscompetentieprofiel?

Uitgaande van het feit dat dit beroepscompetentieprofiel de basis vormt voor het eventueel ontwikkelen of aanpassen van een kwalificatiedossier, is het van belang dat het beroepscompetentieprofiel voldoet aan een aantal minimumeisen. Bij de ontwikkeling van kwalificatiedossiers is het verder van belang dat beroepen onderling vergeleken kunnen worden. Een bepaalde mate van uniformiteit is hierbij gewenst. Daarom is een format beroepscompetentieprofiel ontwikkeld.

Colofon

Ontwikkeld door	ECABO, afdeling Ontwikkeling en Innovatie in samenwerking met vertegenwoordigers vanuit de branche (bedrijfsleven) en het middelbaar beroepsonderwijs.
In opdracht van	Sectorraad Secretariële beroepen
Verantwoording	Vastgesteld door: Sectorraad Secretariële beroepen Op: 27 juli 2010 Te: Amersfoort

Geraadpleegde praktijkdeskundigen en organisaties

Personen	**Werkzaam bij / organisatie**
Mw. M. Duin	Houthoff Buruma
Mw. S. van Lierop	Wout van Veen Advocaten
Mw. L. Noordam	Secretaresse Starteam Starjob, Den Haag
Mw. N. Simons	Secretaresse Starteam Starjob, Den Bosch
Mw. H. Snoeijs	Holla Poelman van Leeuwen advocaten, Tilburg

Sectorraad Secretariële beroepen

Voor de sector Secretariële beroepen wordt het ECABO-bestuur ondersteund door een sectorraad. Deze commissie, met afgevaardigden uit het bedrijfsleven én onderwijs, behartigt de opleidingsbelangen voor de beroepsgroep. Deze beroepseisen zijn vastgesteld door:

Namens de werkgevers / beroepsorganisaties		
Naam	**Werkzaam bij**	**Namens**
Mevr. B. Dullaart	Secretary Plus	Secretary Plus
Mevr. T. Hogewoning	StarJob	StarJob
Mevr. T. Houtschild	ROKS OfficeSupport, Coaching & Training	Vereniging van Directiesecretaressen (NVD)
Mevr. H.J.W. van ’t Woudt	Nederlandse Organisatie voor Wetenschappelijk Onderzoek (NWO)	European Management Assistants (EUMA)
Mevr. J. Oomen	Manpower	Manpower
Namens de werknemers		
Naam	**Werkzaam bij**	**Namens**
Dhr. G.M.A. Hardeveld	FNV Bondgenoten	Werknemers
Namens het onderwijs		
Naam	**Werkzaam bij**	**Namens**

Mevr. C.E.C. Calis-Peters	Schoevers Opleidingen	PAEPON
Dhr. J. de Graaf	Deltion College	MBO Raad
Dhr. N. Hemelaar	ROC Mondriaan	MBO Raad
Mevr. I. Aveskamp	ROC van Twente	MBO Raad

Brondocumenten

Hier worden alle documenten genoemd die gebruikt zijn bij de beschrijving in dit dossier.

- ECABO arbeidsmarktonderzoek kerngegevens niet-werkende werkzoekenden secretarieel 2010
- Perspectieven op de arbeidsmarkt voor secretaresses E'til
- Onderzoek secretariële beroepen ECABO/Secretary Plus, december 2009
- Onderzoek naar Trends & Ontwikkelingen Secretaressen, Dr. A.A.L.G. Wentink, hoogleraar aan de universiteit van Tilburg
- Diverse actuele functieomschrijvingen 2010
- Kerngegevens arbeidsmarkt en onderwijs secretarieel april 2010

1 Algemene informatie over het beroep

1.1 Mogelijke functiebenamingen

- Juridisch secretaresse
- Notarieel secretaresse
- Secretaresse juridische afdeling
- Office manager
- Senior secretaresse

1.2 Beschrijving van het beroep

Werkomgeving	De juridisch secretaresse is werkzaam in arbeidsorganisaties (groot, klein, profit, non-profit) als een notariaat, een advocatenkantoor, een rechtbank, een gerechtsdeurwaarderorganisatie, een octrooienbureau, een vastgoedonderneming of een juridische afdeling van een organisatie. De werkzaamheden bestaan uit het verzorgen van de zakelijke correspondentie, het vormen en beheren van dossiers, het beheren van de agenda, het leggen en onderhouden van contacten met interne en externe relaties, het plannen en organiseren van werkzaamheden, het voorbereiden en notuleren van vergaderingen/ bijeenkomsten en het regelen van facilitaire zaken. De juridisch secretaresse ontvangt bezoekers, regelt lunches etc. en zakenreizen.
Typerende beroepshouding	Essentiële kennis en vaardigheden voor de juridisch secretaresse zijn *klantgerichtheid, accuratesse, integriteit, snel kunnen schakelen en een spin in 't web zijn*. Daarnaast wordt het belang van proactief zijn, ondersteunend en meedenkend werken steeds groter. Het gaat om de specifieke vaardigheden *als foutloos Nederlands en Engels spreken en schrijven, foutloos gebruiken van de juridische terminologie, probleemoplossend vermogen hebben en besluitvaardig zijn*. Deze vaardigheden zijn vooral van belang voor het helder in beeld krijgen van de wensen, belemmeringen en mogelijkheden van verschillende collega's en klanten. Daarnaast is de juridisch secretaresse in staat om op adequate wijze om te gaan met vertrouwelijke informatie, zodat de belangen van de eigen organisatie en de privacy van de klanten wordt gewaarborgd. Daarnaast zijn ook competenties als stressbestendigheid, communicatief vermogen, initiatief nemen en plannen en organiseren essentieel voor de uitvoering van de werkzaamheden.
Rol en verantwoordelijkheden	De juridisch secretaresse zorgt ervoor dat de leidinggevende(n) voortdurend inzicht hebben in de voortgang van de werkzaamheden. Ze adviseert en ondersteunt de leidinggevende(n) door het aandragen van oplossingen voor problemen die gerelateerd zijn aan haar taken. Ze is verantwoordelijk voor het administratief ordenen en vastleggen van gegevens, voor het opstellen van een administratief plan voor de coördinatie en de organisatie van de activiteiten, voor het reageren op verzoeken en klachten en het opbouwen en onderhouden van contacten met klanten of organisaties en ze speelt in op wisselende / onverwachte

	omstandigheden. In veel gevallen maakt ze deel uit van een secretariaat. De juridisch secretaresse werkt zelfstandig binnen de gegeven taakstelling in de organisatie en heeft coördinerende taken.
Complexiteit	Het beroep van juridisch secretaresse wordt gekenmerkt door een grote variatie in en onvoorspelbaarheid van activiteiten. Er wordt een steeds groter beroep gedaan op de talenkennis en op het vermogen om te gaan met cultuurverschillen. Ze moet de leidinggevende)n kunnen adviseren en ondersteunen. Daarnaast kan ze initiatieven nemen, ideeën stimuleren en zo nodig verbetervoorstellen doen. Door de technologische ontwikkelingen is het vak complexer geworden. Ze past de standaardcomputertoepassingen aan haar werkzaamheden en/of die van haar leidinggevende(n) aan of ontwikkelt nieuwe standaarden. De juridisch secretaresse moet inzicht en overzicht houden over de informatiestroom die in toenemende mate een specialistisch karakter hebben. Meer dan vroeger moet de juridisch secretaresse beschikken over communicatieve en sociale vaardigheden.
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Nee
Nederlands en (moderne) vreemde talen	Het beheersingsniveau Nederlands en de moderne vreemde talen is van essentieel belang voor de schriftelijke en communicatieve vaardigheden van de juridisch secretaresse zoals het zelfstandig uitwerken van uiteenlopende correspondentie, het ontvangen van bezoekers en het geven van telefonische informatie aan interne en externe klanten/relaties. Zoveel mogelijk wordt, afhankelijk van de regio in Nederland, een moderne vreemde taal afgestemd op het bedrijfsleven en/of de doelgroep.
Rekenen/ wiskunde	Het beheersingsniveau voor rekenen en wiskunde is essentieel voor de juridisch secretaresse. Elementen zoals inzicht in cijfers, probleem oplossend vermogen, helikopterview en structuur komen voortdurend terug in haar dagelijkse werk. Het uitwerken van o.a. offertes, (onkosten)declaraties en nota’s vragen voor de verhouding prijs en kwaliteit een bepaald abstractieniveau.

1.3 Loopbaanperspectief

De juridisch secretaresse kan op basis van ervaring, sociaal-communicatieve kwaliteiten en organisatievermogen, managementopleidingen en baanwisselingen een positie verwerven met meer inhoud en verantwoordelijkheden.

Opleidingen (International) Officemanagement worden verzorgd door reguliere en particuliere onderwijsinstellingen. Voor de juridisch secretaresse geldt dat werkervaring in combinatie met hoger onderwijs(hbo rechten, hbo sociaal juridische dienstverlening of hbo management economie en recht) leidt tot de volgende promotiemogelijkheden: een functie als klerk (notariaat) of juridisch medewerker (advocatuur, deurwaarderspraktijk).

Veelal gaan (juridisch) secretaresses naar diverse niet-verwante hbo-instellingen in Nederland zoals Toerisme, Facilitair Management, International Business Language, Communicatie, Journalistiek.

Verder studeren en doorgroeien is gebruikelijk en wordt doorgaans sterk gestimuleerd door de werkgever. Van de secretaresses met een diploma op mbo-niveau 4 stroomt ± 25% door naar het hbo. Vooral de richting Officemanagement sluit goed aan. Deze opleidingen worden vaak ook in deeltijd aangeboden.
- Officemanager Associate Degree (2-jarige opleiding)
- (International) Office Management (voltijd HBO - 3-4 jarige opleiding)

1.4 Trends en innovaties

Hieronder worden relevante ontwikkelingen voor het beroep beschreven. Trends en innovaties geven aan in hoeverre het beroep nog kan veranderen onder invloed van vernieuwingen.
Het gaat hierbij om ontwikkelingen op de arbeidsmarkt, ontwikkelingen in wetgeving en overheidsregulering en ontwikkelingen in de beroepsuitoefening zelf (b.v. technologische veranderingen of marktontwikkelingen in de sector).

Arbeidsmarkt	- Voor de beschikbaarheid van BPV-plaatsen en informatie over de arbeidsmarkt wordt verwezen naar de jaarlijkse publicatie 'Monitor arbeidsmarkt en beroepsonderwijs'. Dit arbeidsmarktonderzoek wordt uitgevoerd door ECABO en is terug te vinden op www.ecabo.nl. Verder zijn de beschikbare BPV-plaatsen opgenomen in het bedrijvenregister van ECABO dat eveneens te raadplegen is via www.ecabo.nl. - Het arbeidsmarktperspectief voor juridisch secretaresses is voldoende. Er zijn voldoende arbeidsplaatsen voor nieuwkomers op de arbeidsmarkt. - Leer- of stageplaatsen Voor juridisch secretaresses is het aantal leer- of stageplaatsen voldoende. De stagiairs komen weinig problemen tegen bij het zoeken van een leerbedrijf.
Wetgeving en regelgeving	Wanneer de organisatie dat vereist, conformeren de juridisch secretaresses zich aan diverse branchecodes. Zij houden zich aan specifieke wet- en regelgeving (wetgeving op het gebied van privacy, o.a. wet bescherming persoonsgegevens). Kennis op het gebied van internationale wet- en regelgeving wordt steeds belangrijker.
Ontwikkelingen in de beroepsuitoefening	Het vak verandert van een reactief en puur uitvoerend beroep naar een beroep dat vraagt om een juridisch secretaresse die proactief is, ondersteunt en meedenkt. De juridisch secretaresse is een echte 'duizendpoot'. De juridisch secretaresse is de steun en toeverlaat van de juristen, notarissen of juridisch medewerkers voor wie ze werkt. Ze ondersteunt een of meer medewerkers van een advocatenkantoor, notariaat, rechtbank, gerechtsdeurwaarderorganisatie of de juridische afdeling van een onderneming. Vaak is ze het eerste aanspreekpunt voor collega's en relaties. Ze verzorgt de zakelijke correspondentie en is verantwoordelijk voor de dossiervorming en het dossierbeheer. Ook krijgt ze te maken met allerlei vertrouwelijke informatie. Ze regelt de afspraken, bereidt bijeenkomsten voor en notuleert deze, onderhoudt contacten met in- en externe relaties en ondersteunt haar leidinggevende(n) bij de planning van hun werk. Tot slot ontvangt ze bezoekers, regelt lunches en zakenreizen. Het vak verandert van een reactief en puur uitvoerend beroep naar een beroep dat vraagt om een juridisch secretaresse die proactief is, ondersteunt en meedenkt. De juridisch secretaresse is een echte 'duizendpoot'. De juridisch secretaresse zal in haar taakuitoefening invulling moeten geven aan een aantal nieuwe ontwikkelingen. Eén van de meest ingrijpende ontwikkelingen in het vakgebied is dat hun leidinggevende(n) regelmatig fysiek afwezig zijn. Juridisch secretaresses op alle niveaus moeten daardoor vaker zelfstandig beslissingen nemen in een omgeving die

	steeds complexer wordt. Dit stelt andere en zwaardere eisen aan hun functioneren. In een tijd waarin mensen niet meer gebonden zijn aan een vaste werkplek, biedt conferencing op meerdere vlakken uitkomst. Voor de juridisch secretaresse is het eenvoudiger afspraken of vergaderingen in te plannen. Dit levert aantoonbare tijdswinst op, omdat het regelen van vergaderruimte, vergaderfaciliteiten een arbeidsintensieve klus is. *Nederlands en de moderne vreemde talen* Onderzocht is of secretaresses spreken en schrijven in een andere taal dan het Nederlands. Een ruime meerderheid (70%) voert gesprekken in een andere taal dan het Nederlands en ongeveer de helft van de secretaresses (55%) schrijft in een andere taal dan het Nederlands. Engels komt het meeste voor en een kwart van alle secretaresses voert dagelijks gesprekken in het Engels. Ongeveer een derde van de secretaresses die gesprekken in het Engels voeren, doen dit op het hoge taalvaardigheidsniveau. De helft van de secretaresses schrijft in het Engels en een op de zes in het Duits. *Trends en ontwikkelingen* De mogelijkheid van thuiswerken, het werken in een duobaan en het werken als zelfstandige zijn belangrijke trends en ontwikkelingen. In dit onderzoek geeft een derde aan de mogelijkheid te hebben om thuis te werken. Bijna één op de tien secretaresses werkt in een duobaan. De meningen over het verschijnsel ‘duobaan’ zijn verdeeld. Ongeveer een derde van de secretaresses met een ‘gewone’ baan vindt dat een duobaan *wel* kan, gezien de aard van de werkzaamheden. Circa een kwart van de secretaresses vindt dat het juist *niet* kan. Bijna één op de zes secretaresses overweegt wel eens om als zelfstandige te gaan werken. De belangrijkste redenen die worden aangegeven zijn: ‘de vrijheid om naar eigen inzicht te handelen’ en ‘eigen baas te kunnen zijn’. Een klein deel (2%) van de secretaresses werkt als zelfstandige. 17% van de secretaresses die nu niet als zelfstandige werken, overwegen dit te gaan doen. *Technologische ontwikkelingen* Door technologische ontwikkelingen in informatiesystemen en systemen voor kantoorautomatisering ontwikkelen secretaresses zich steeds meer tot super-users met extra rechten/taken op systemen en/of pakketten. Deze nieuwe rol stelt secretaresses in staat als vraagbaak op te treden voor specifieke/specialistische (software) toepassingen.

2. Overzicht van kerntaken en werkprocessen

In dit hoofdstuk wordt een overzicht gegeven van de kerntaken en werkprocessen kenmerkend voor het beroep.

Een *kerntaak* is een kenmerkende taak binnen de beroepsuitoefening. Het betreft een substantieel deel van de beroepsuitoefening naar omvang, tijdsbeslag, frequentie en/of belang.

Een *werkproces* is een afgebakend onderdeel van een kerntaak. Het werkproces kent een begin en een eind, heeft een resultaat en wordt kenmerkend herkend in de beroepspraktijk. De werkprocessen worden in handelingen beschreven opdat duidelijk is wat de beroepsbeoefening inhoudt.

Juridisch secretaresse	
Kerntaak	**Werkproces**
Kerntaak 1 Voert taken rondom informatiemanagement uit	
	1.1 Zorgt voor de schriftelijke informatie-uitwisseling
	1.2 Zorgt voor de mondelinge (telefonische) informatie-uitwisseling
	1.4 Verzorgt de dossiervorming en het dossierbeheer
	1.5 Onderhoudt het relatienetwerk
Kerntaak 2 Voert taken uit rondom planning en organisatie	
	2.1 Beheert de agenda
	2.2.Boekt vergaderruimten en faciliteiten
	2.4 Maakt verslag en handelt zaken af
	2.5 Ontvangt bezoekers
	2.7 Regelt reizen en accommodaties
	2.9 Handelt facturen en declaraties af

3. Beschrijving van de kerntaken

In dit hoofdstuk zijn de verschillende kerntaken in dit beroepscompetentieprofiel beschreven. Daarnaast worden in de rechterkolom de werkprocessen benoemd en resultaten die een werkproces moet opleveren.

3.1 Kerntaak 1 Voert taken rondom informatiemanagement uit

<table>
<tr><td>Kerntaak 1
Voert taken rondom informatiemanagement uit</td><td>Werkprocessen bij kerntaak 1</td></tr>
<tr><td>Beschrijving werkproces:
De juridisch secretaresse zorgt voor het verwerken, behandelen en bewaken van de e-mails/post. Ze verkrijgt inzicht in de inhoud en het belang van de ontvangen documenten zodat kan worden ingeschat wie de e-mails/post kan afhandelen. Ze distribueert deze tijdig naar de belanghebbenden en houdt rekening met procedures en termijnen (fatale data). De juridisch secretaresse zorgt voor een reactie op de ontvangen e-mails/post. Ze verwerkt teksten door voldoende informatie te verzamelen om tot een juiste inhoudelijke formulering te komen in het Nederlands of in een moderne vreemde taal. Veelal werkt ze teksten uit met behulp van een dictafoon. Ze houdt hierbij rekening met de vertrouwelijkheid van gegevens en past in het uitwerken van teksten de juiste juridische terminologie toe. Vervolgens bewaakt ze de voortgang en afhandeling van de correspondentie, dictaten, contracten, processtukken, juridische akten, bezwaarschriften, memo’s, verslagen, e-mails etc.) Ze registreert het product en archiveert het op de juiste wijze. Tenslotte draagt ze zorg voor de juiste manier van verzenden per e-mail, koerier of post.</td><td>1.1 Zorgt voor de schriftelijke informatie-uitwisseling

Competenties 1.1:
. Samenwerken en overleggen
. Formuleren en rapporteren
. Vakdeskundigheid toepassen
. Analyseren
. Plannen en organiseren
. Op de behoeften en verwachtingen van de ‘klant’ richten
. Instructies en procedures opvolgen
. Met druk en tegenslag omgaan</td></tr>
<tr><td colspan="2">Resultaat:
Ingekomen e-mails/post zijn verwerkt, doorgestuurd voor afhandeling. De verzamelende gegevens voor uitgaande e-mails/post zijn relevant, actueel, volledig en tijdig beschikbaar. Ze zijn taalkundig en inhoudelijk correct, opgemaakt conform huisstijl, opgeslagen in de juiste map en afgestemd op het doel en de doelgroep. Het document is voorzien van de juiste informatie en bijlage(n) en is verzonden of voor verzending gereed gemaakt.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Vakkennis en vakvaardigheden:
- Kennis van
o de voor de organisatie geldende voorgeschreven procedures
o (wettelijke) richtlijnen rondom postverwerking
o tarieven van besteldiensten en koeriers
o de kosten en verzendwijze van poststukken
- Kennis van en vaardigheid in:
o het gebruik van de Nederlandse taal
o het gebruik van een moderne vreemde taal
o het gebruik van juridisch vakjargon/terminologie
o het gebruik van informatiebronnen (internet, naslagwerken, archief, gegevensbestanden etc.)
o het toepassen van de e-mail etiquette
o het gebruik van communicatiemiddelen
o het gebruik van software voor timemanagement
o het volgen van procedures m.b.t. archiveren
o het volgen van procedures voor distributie (digitale) poststukken)
o het toepassen van materialen t.b.v. de distributie van poststukken
o het toepassen van gesprekstechnieken
o het toepassen van (wettelijke) richtlijnen rondom postverwerking
o het toepassen van materialen en middelen voor de verwerking van de (elektronische)</td></tr>
</table>

post
- Vaardigheid in het gebruik van opname apparatuur
- Toetsenbordvaardigheid
- Communicatieve vaardigheden

Beschrijving werkproces: De juridisch secretaresse voert (telefoon)gesprekken in het Nederlands of in een moderne vreemde taal, ze coördineert en organiseert de informatiestromen van en naar de leidinggevende(n), ze zorgt zelf voor afhandeling van (telefoon)gesprekken en bepaalt of en zo ja wie de (telefoon)gesprekken beantwoordt. Ze beoordeelt de urgentie van verzoeken van in- en externe relaties/cliënten en ze bepaalt of en naar wie moet worden doorverwezen zodat (vertrouwelijke) vragen tijdig, adequaat en met zo min mogelijke belasting van de leidinggevende(n) worden beantwoord.	**1.2 Zorgt voor de mondelinge (telefonische) informatie-uitwisseling** Competenties 1.2: . Samenwerken en overleggen . Relaties bouwen en netwerken . Overtuigen en beïnvloeden . Formuleren en rapporteren . Op de behoeften en verwachtingen van de 'klant' richten . Met druk en tegenslag omgaan

Resultaat:
De (telefoon)gesprekken zijn adequaat afgehandeld of aan de juiste persoon doorverbonden. Gesprekken die niet door de juridisch secretaresse afgehandeld kunnen worden, zijn doorgespeeld aan leidinggevende(n), collega's of andere medewerkers.

Vakkennis en vakvaardigheden:
- Kennis van
  - de voor de organisatie geldende voorgeschreven procedures
- Kennis van en vaardigheid in:
  - het gebruik van de Nederlandse taal
  - het gebruik van een moderne vreemde taal
  - het gebruik van informatiebronnen (internet, naslagwerken, archief, gegevensbestanden etc.)
  - het gebruik van juridisch vakjargon/terminologie
  - het toepassen van de e-mail etiquette
  - het gebruik van communicatiemiddelen
  - het gebruik van software voor timemanagement
  - het volgen van procedures m.b.t. archiveren
  - het toepassen van gesprekstechnieken
- Toetsenbordvaardigheid
- Communicatieve vaardigheden

Beschrijving werkproces: De juridisch secretaresse legt een (digitaal) dossier aan, deelt het in volgens voorschrift, kent een dossiernummer toe, registreert documenten en neemt deze op in het (digitale) dossier. Ze zoekt voor de bewaking van procedures en termijnen (fatale data), indien nodig voor de dossiervorming, aanvullende informatie op in de eigen organisatie, de roladministratie, bij cliënten of daarvoor in aanmerking komende instanties bijv. de rechtbank of financiële instellingen en voegt deze toe aan het (digitale) dossier. Als een zaak is afgehandeld, inclusief de financiële afhandeling, dan sluit ze het dossier. Ze beheert het (digitale) archief en de daarin opgenomen dossiers, bewaakt de bewaartermijnen en zorgt voor de traceerbaarheid, toegankelijkheid, juistheid, actualiteit en volledigheid van de dossiers in het archief. Hierbij houdt zij rekening met de vertrouwelijkheid en privacy gevoeligheid van informatie	**1.4 Verzorgt de dossiervorming en het dossierbeheer** Competenties 1.4: . Ethisch en integer werken . Vakdeskundigheid toepassen . Analyseren . Instructies en procedures opvolgen

Resultaat:
De (digitale) dossiers zijn traceerbaar, actueel, toegankelijk, overzichtelijk, juist, volledig en tijdig beschikbaar. De vertrouwelijkheid en geheimhouding zijn waar nodig gewaarborgd. De (digitale) dossiers voldoen aan alle voorschriften van de organisatie en/of de branche.

Vakkennis en vakvaardigheden:
- Kennis van
    - de voor de organisatie geldende voorgeschreven procedures
    - (wettelijke) richtlijnen rondom archivering (geheimhouding en bewaartermijnen)
- Kennis van en vaardigheid in:
    - het gebruik van de Nederlandse taal
    - het gebruik van een moderne vreemde taal
    - het gebruik van informatiebronnen (internet, naslagwerken, archief, gegevensbestanden etc.)
    - het gebruik van communicatiemiddelen
    - het gebruik van software voor timemanagement
    - het gebruik van een (digitaal) registratie- en archiefsysteem
    - het volgen van procedures m.b.t. archiveren
    - het toepassen van gesprekstechnieken
    - het toepassen van materialen en middelen voor het beheren en optimaliseren van een (elektronisch) archief.
- Vaardigheid in het gebruik van opname apparatuur
- Toetsenbordvaardigheid
- Communicatieve vaardigheden

Beschrijving werkproces:	**1.5 Onderhoudt het relatienetwerk**
De juridisch secretaresse investeert actief in het opbouwen van goede werk-/klantrelaties. Ze onderhoudt contact met het relatienetwerk van de leidinggevende(n) en zorgt voor de actualiteit van gegevens door deze tijdig te muteren. Ze legt de gegevens van organisaties en personen vast in een relationele database en geeft aan hoe relaties (cliënt, contactpersoon, leverancier etc.) met elkaar verbonden zijn.	Competenties 1.5: . Relaties bouwen en netwerken . Vakdeskundigheid toepassen . Instructies en procedures opvolgen

Resultaat:
Het relatienetwerk is goed onderhouden, is actueel en gegevens zijn snel traceerbaar.

Vakkennis en vakvaardigheden:
Kennis van:
    - geldende procedures
    - andere culturen
- Kennis van en vaardigheid in:
    - het gebruik van de Nederlandse taal
    - het gebruik van een moderne vreemde taal
    - het gebruik van informatiebronnen (internet, naslagwerken, archief, gegevensbestanden etc.)
    - het toepassen van de e-mail etiquette
    - het gebruik van communicatiemiddelen
    - het gebruik van software voor timemanagement
    - het verwerken van gegevens in een database
- Vaardigheid in het omgaan met cultuurverschillen
- Communicatieve vaardigheden
- Vaardigheid in het gebruik van e-mail
- Toetsenbordvaardigheid

Toelichting:
De juridisch secretaresse kan goed omgaan met vertrouwelijke informatie. Ze maakt gebruik van de juridische terminologie. Voor een correcte uitvoering van haar werkzaamheden moet de juridisch secretaresse zich zowel mondeling als schriftelijk goed in het Nederlands en de moderne vreemde taal kunnen uitdrukken.

Plaats in de organisatie
De juridisch secretaresse is werkzaam in het notariaat, op een advocatenkantoor, bij de rechtbank, of een juridische afdeling van een organisatie. In haar werk heeft ze niet alleen met medewerkers in de eigen organisatie te maken maar ook met externe relaties en cliënten.

Kritische beroepssituaties
- De diversiteit van de werkzaamheden maakt dat de juridisch secretaresse snel moet kunnen schakelen tussen de verschillende taken. - De juridisch secretaresse dient bij werkzaamheden die zich tegelijkertijd aandienen, haar concentratie en nauwkeurigheid te behouden, prioriteiten te stellen, overzicht te bewaren en ordelijk en assertief te zijn. - De juridisch secretaresse kan te maken krijgen met moeilijke in- of externe relaties met heel specifieke wensen en omstandigheden en moet de gesprekssstijl snel kunnen aanpassen aan een veranderende situatie. - De juridisch secretaresse moet in staat zijn om de verwachtingen van de klant snel te peilen om de klant naar tevredenheid te kunnen helpen. - De juridisch secretaresse moet snel en juist kunnen vaststellen hoever zij kan gaan en wanneer specialisten moeten worden ingeschakeld en/of zaken moeten worden overgedragen. - De juridisch secretaresse moet signalen kunnen opvangen van klanten en daarop adequaat en volgens de juiste procedurele regels kunnen inspelen. - De juridisch secretaresse dient conform regels en procedures te werken, maar moet wel in staat zijn om in te schatten wanneer het gerechtvaardigd is om hiervan af wijken en de regels en procedures te kunnen en mogen interpreteren al naar gelang de specifieke situatie van de klant

3.2 Kerntaak 2 Voert taken rondom planning en organisatie uit

Kerntaak 2 **Voert taken rondom planning en organisatie uit**.	**Werkprocessen bij kerntaak 2**
Beschrijving werkproces: De juridisch secretaresse regelt en noteert afspraken van en voor de leidinggevenden(n), van zowel interne als externe contacten en houdt de agenda actueel. Ze synchroniseert de agenda's, stemt agenda's onderling af, bewaakt de afspraken en verzet ze indien nodig. Zij voert een flexibel beheer over de agenda en heeft inzicht in het belang van de afspraken. Ze herinnert de leidinggevende(n) op gezette tijden aan de to-do's. Indien nodig bereidt ze afspraken voor en zorgt ook voor de opvolging ervan.	**2.1 Beheert de agenda** Competenties 2.1: . Samenwerken en overleggen . Relaties bouwen en netwerken . Materialen en middelen inzetten . Plannen en organiseren . Instructies en procedures opvolgen . Met druk en tegenslag omgaan
Resultaat: De agenda wordt dusdanig beheerd dat de leidinggevende(n) goed en tijdig zijn geïnformeerd over het doel, de plaats en de datum van de afspraak en de te treffen voorbereidende werkzaamheden, waardoor de afspraak technisch volgens plan verloopt.	
Vakkennis en vakvaardigheden: Kennis van de opbouw van MS Outlook Kennis van en vaardigheid in - Agendabeheer, waarbij het maken van afspraken, weergave opties, items toevoegen, alarm, printen, fouten oplossen, aanpassen en verwijderen, uitnodigingen, accepteren en afwijzen, groepsagenda's, delen - MS Windows Vaardigheid in - het gebruik van de verschillende mappen en nieuwe mappen aanmaken - het rangschikken en groeperen van e-mails - het versturen van e-mails op basis van contactpersonen - het beantwoorden of doorsturen van e-mails - het maken van bijlagen - het maken van een afspraak en vergadering - het maken van taken - het maken van notities - Timemanagement - Vaardigheid in het gebruik van opnameapparatuur	

- Email:
- Kennis van de e-mailopties
- Kennis van en vaardigheid in het verzenden van berichten (aanmaken, adresseren, schrijven, opmaak, spellingscontrole)
  Kennis van en vaardigheid in het behandelen van ontvangen berichten (lezen, beantwoorden, doorsturen, afdrukken en verwijderen van berichten)
  Kennis van en vaardigheid in de extra verzendmogelijkheden (ontvangstbevestiging, kopieën meesturen, groepslijsten aanmaken en bewerken)
- Kennis van en vaardigheid in het werken met bijlagen, werken met de e-mail database, email lezen, nieuwe berichten, beantwoorden van e-mail, opmaak van documenten, attachements, printen en verwijderen, werken met groepen, doorsturen van berichten.

Beschrijving werkproces: De juridisch secretaresse maakt bij het vastleggen van bijeenkomsten gebruik van een zaalreserveringssysteem. Ze voert de gegevens in of laat de gegevens invoeren, ze maakt een helder overzicht van de gegevens van de zaal, tijdstip, aanvang, duur en frequentie van de bijeenkomsten, de klantnaam, de contactpersoon, opmerkingen, of het een interne of externe bijeenkomst betreft en welke extra's (catering, beamer, laptop) zijn geboekt. Als de bijeenkomst een conference call of videoconference betreft, vraagt ze deze aan (bij een telefoniebedrijf). Vervolgens regelt ze de faciliteiten en organiseert de conference call of videoconference.	**2.2 Boekt vergaderruimten en faciliteiten.** Competenties 2.2: . Beslissen en activiteiten initiëren . Samenwerken en overleggen . Materialen en middelen inzetten . Plannen en organiseren . Bedrijfsmatig handelen
Resultaat: De gegevens zijn correct in het zaalreserveringssysteem verwerkt. De rapportage van de boekingen is overzichtelijk en actueel. De vergaderruimten en faciliteiten zijn geboekt.	
Vakkennis en vakvaardigheden: - Communicatieve vaardigheden - Kennis van een digitaal agenda- en reserveringssysteem - Rekenvaardigheden	
Beschrijving werkproces: De juridisch secretaresse gaat van te voren na of een uitgebreid of beknopt verslag van een vergadering/werkoverleg nodig is of kan worden volstaan met een besluitenlijst. Ze leest ter voorbereiding op de vergadering de stukken door. Tijdens de vergadering maakt ze aantekeningen. Na de vergadering maakt ze op basis van de aantekeningen een uitgebreid of beknopt verslag of een besluitenlijst. Ze maakt onderscheid tussen hoofd- en bijzaken en formuleert kort en bondig in het Nederlands of een moderne vreemde taal. De vergaderingen kunnen de werkzaamheden van de leidinggevenden betreffen maar ook het eigen werk- of secretariaatsoverleg.	**2.4 Maakt verslag en handelt zaken af.** Competenties 2.4: . Formuleren en rapporteren . Materialen en middelen inzetten . Plannen en organiseren . Instructies en procedures opvolgen . Met druk en tegenslag omgaan
Resultaat: Het verslag is een juiste weergave van het besprokene en/of de besluiten. Het document is opgemaakt volgens de huisstijl.	

Vakkennis en vakvaardigheden
- Communicatieve vaardigheden
- Instructies geven
- Kennis van de Nederlandse taal en een moderne vreemde taal
- Vaardigheid in het gebruik van de Nederlandse taal en een moderne vreemde taal
- het gebruik van juridisch vakjargon/terminologie
- Kennis en vaardigheid van de e-mail etiquette
- Vaardigheid in het gebruik van een dictafoon
- Toetsenbordvaardigheid
- Kennis van en vaardigheid in het gebruik van communicatiemiddelen
- Kennis van en vaardigheid in het gebruik van software voor timemanagement

Beschrijving werkproces: De juridisch secretaresse is vaak het eerste aanspreekpunt en de vraagbaak voor cliënten, medewerkers en relaties vanuit verschillende culturen. Ze ontvangt (internationale) bezoekers/relaties in het Nederlands of in een moderne vreemde taal, informeert in voorkomende gevallen naar het doel van het bezoek en voorziet hen van informatie. De bezoekers worden ingeschreven of ontvangen een bezoekerspasje. De juridisch secretaresse verwijst of begeleidt de bezoekers naar de juiste persoon/personen.	**2.5 Ontvangt bezoekers** Competenties 2.5: . Begeleiden . Aandacht en begrip tonen . Relaties bouwen en netwerken . Op de behoeften en verwachtingen van de 'klant' richten . Instructies en procedures opvolgen . Met druk en tegenslag omgaan

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

Vakkennis en vakvaardigheden:
- Communicatieve vaardigheden
- Kennis van de Nederlandse taal en een moderne vreemde taal
- Vaardigheid in het gebruik van de Nederlandse taal en een moderne vreemde taal
- Kennis van andere culturen
- Vaardigheid in het omgaan met cultuurverschillen
- Kennis van software voor presentaties
- Kennis van procedures voor het ontvangen en verwijzen van bezoekers
- Kennis van verschillen tussen culturen en vaardigheid in het omgaan met deze verschillen
- Kennis van en vaardigheid in het gebruik van software voor timemanagement

Beschrijving werkproces: De juridisch secretaresse regelt binnen- en buitenlandse zakenreizen en hotelaccommodatie. Ze informeert naar de wensen voor de wijze van vervoer en verblijfsmogelijkheid en checkt de beschikbaarheid gebaseerd op deze wensen. Daarnaast regelt ze de kantoorbagage zoals een laptop, USB-stick, creditcard etc.	**2.7 Regelt reizen en accommodaties** Competenties 2.7: . Beslissen en activiteiten initiëren . Samenwerken en overleggen . Plannen en organiseren . Op de behoeften en verwachtingen van de 'klant' richten . Met druk en tegenslag omgaan . Ondernemend en commercieel handelen . Bedrijfsmatig handelen

Resultaat:
De meest geschikte reis- en verblijfmogelijkheden voldoen aan de wensen, interesses en verwachtingen van de opdrachtgever.

Vakkennis en vakvaardigheden:
- Communicatieve vaardigheden
- Kennis en vaardigheid van de e-mail etiquette
- Kennis van en vaardigheid in het toepassen van gesprekstechnieken
- Kennis van de Nederlandse taal en een moderne vreemde taal
- Vaardigheid in het gebruik van de Nederlandse taal en een moderne vreemde taal
- Kennis van software voor presentaties
- Kennis van procedures met betrekking tot informatievoorziening
- Kennis van en vaardigheid in het gebruik van software voor timemanagement
- Rekenvaardigheden

Beschrijving werkproces:	**2.9 handelt facturen en declaraties af**
De juridisch secretaresse stelt declaraties, nota's en rekeningen voor cliënten op, controleert deze en verwerkt de financiële gegevens in een geautomatiseerd boekhoudkundig systeem ter voorbereiding op de verwerking ervan door de financiële administratie. De juridisch secretaresse signaleert wanneer te betalen rekeningen de betalingstermijn overschrijden, zodat de leidinggevende actie kan ondernemen. De juridisch secretaresse verzamelt en ordent financiële gegevens (onkostendeclaraties van interne- en externe projectmedewerkers, reisdeclaraties, offertes, nota's, facturen) en verwerkt ze in een administratief systeem ter voorbereiding op de verwerking ervan door de financiële en/of projectadministratie. In voorkomende gevallen verricht ze werkzaamheden rondom contracten met schoonmaakbedrijven, glazenwassers, cateringbedrijven etc. (tarieven en looptijd contracten).	Competenties 2.8: . Beslissen en activiteiten initiëren . Formuleren en rapporteren . Op de behoeften en verwachtingen van de 'klant' richten . Instructies en procedures opvolgen . Ondernemend en commercieel handelen . Bedrijfsmatig handelen

Resultaat:
Facturen en declaraties zijn volgens voorschrift voorbereid ter verdere verwerking op de financiële administratie

Vakkennis en vakvaardigheden:
- Rekenvaardigheid
- Kennis van procedures
- Kennis van financiële zaken

Toelichting:
De juridisch secretaresse kan goed omgaan met vertrouwelijke informatie. Ze maakt gebruik van de juridische terminologie. Voor een correcte uitvoering van haar werkzaamheden moet de juridisch secretaresse zich zowel mondeling als schriftelijk goed in het Nederlands en de moderne vreemde taal kunnen uitdrukken.

Plaats in de organisatie
De juridisch secretaresse is werkzaam in het notariaat, op een advocatenkantoor, bij de rechtbank, of een juridische afdeling van een organisatie. In haar werk heeft ze niet alleen met medewerkers in de eigen organisatie te maken maar ook met externe relaties en cliënten.

Kritische beroepssituaties
- De diversiteit van de werkzaamheden maakt dat de juridisch secretaresse snel moet kunnen schakelen tussen de verschillende taken.
- De juridisch secretaresse dient bij werkzaamheden die zich tegelijkertijd aandienen, haar concentratie en nauwkeurigheid te behouden, prioriteiten te stellen, overzicht te bewaren en ordelijk en assertief te zijn.
- De juridisch secretaresse kan te maken krijgen met moeilijke in- of externe relaties met heel specifieke wensen en omstandigheden en moet de gespreksstijl snel kunnen aanpassen aan een veranderende situatie.
- De juridisch secretaresse moet in staat zijn om de verwachtingen van de klant snel te peilen om

de klant naar tevredenheid te kunnen helpen.

- De juridisch secretaresse moet snel en juist kunnen vaststellen hoever zij kan gaan en wanneer specialisten moeten worden ingeschakeld en/of zaken moeten worden overgedragen.
- De juridisch secretaresse moet signalen kunnen opvangen van klanten en daarop adequaat en volgens de juiste procedurele regels kunnen inspelen.
- De juridisch secretaresse dient conform regels en procedures te werken, maar moet wel in staat zijn om in te schatten wanneer het gerechtvaardigd is om hiervan af wijken en de regels en procedures te kunnen en mogen interpreteren al naar gelang de specifieke situatie van de klant