

---

**Beroepsopleiding**

**Studiegebied Administratie • BO ADM 07**

**01.09.2020**

# HR assistent

---

**Opleidingsprofiel**

**secundair volwassenenonderwijs**

REFERENTIEKADER:

ERKENDE BEROEPSKWALIFICATIE: HR ASSISTENT

NIVEAU BEROEPSKWALIFICATIE: 4

# HR assistent

## OMSCHRIJVING OPLEIDING

In de opleiding leert men het personeel opvolgen en informeren en het administratief beheren van personeelsdossiers, rekening houdend met de geldende regelgeving en het HR-beleid van de organisatie teneinde een efficiënt personeelsbeheer te ondersteunen en uit te voeren.

## RELATIE OPLEIDING BEROEPSKWALIFICATIE

Elke module is samengesteld uit de activiteiten en de descriptorelementen kennis en vaardigheden van de erkende beroepskwalificatie.

De descriptorelementen context, autonomie en verantwoordelijkheid gelden als algemeen kader voor de volledige opleiding.

## SAMENHANG

De opleiding HR assistent heeft inhoudelijk verwantschap met de andere opleidingen binnen het studiegebied administratie

Deze opleiding deelt immers een aantal activiteiten en kenniselementen en omvat een aantal gemeenschappelijke modules, namelijk

- Digitale administratieve vaardigheden
- Zakelijke communicatie voor administratieve beroepen

## LINK BEROEPSKWALIFICATIE

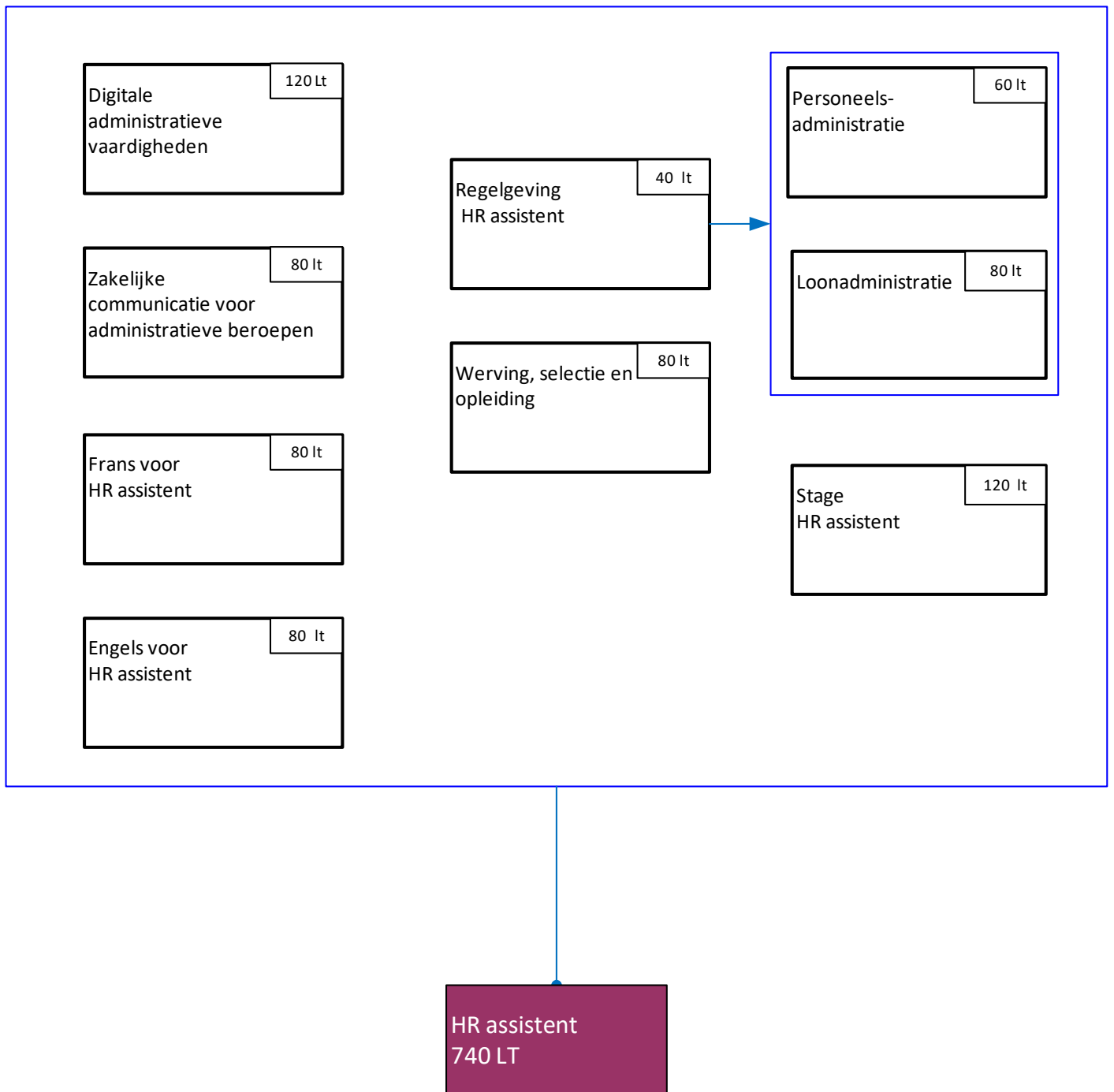
[HR assistent \[2019\]](#)

BK-0321-2

**MODULAIR TRAJECT**

De opleiding HR assistent bestaat uit 9 modules:

- Digitale administratieve vaardigheden	120 LT	M ADM G003
- Zakelijke communicatie voor administratieve beroepen	80 LT	M ADM G004
- Regelgeving HR assistent	40 LT	M ADM 039
- Werving, selectie en opleiding	80 LT	M ADM 040
- Personeelsadministratie	60 LT	M ADM 041
- Loonadministratie	80 LT	M ADM 042
- Stage HR assistent	120 LT	M ADM 043
- Frans voor HR assistent	80 LT	M ADM 044
- Engels voor HR assistent	80 LT	M ADM 045



**CERTIFICERING**

Elke module wordt bekrachtigd met een deelcertificaat.  
Deze opleiding leidt tot het certificaat HR ASSISTENT

**OPLEIDINGSDUUR**

De opleiding omvat in totaal **740** lestijden.

**DIPLOMA SO**

Het certificaat HR assistent leidt in combinatie met het certificaat Aanvullende algemene vorming tot het diploma secundair onderwijs.

**INSTAPVEREISTEN****GEEN PIJLEN TUSSEN MODULES**

Er zijn geen bijkomende instapvoorwaarden bovenop de algemeen geldende instapvoorwaarden van het decreet van 15 juni 2007 betreffende het volwassenenonderwijs.

[Decreet volwassenenonderwijs](#)

**PIJLEN TUSSEN  
MODULES**

De cursist is door de pijl gebonden aan een verplichte volgorde in het traject. De cursist beschikt over het deelcertificaat van de module die in sequentieel verband staat met de betrokken module (= verbonden via de pijl) of voldoet aan één van de overige toelatingsvoorwaarden voor sequentieel geordende modules van het decreet van 15 juni 2007 betreffende het volwassenenonderwijs.

## GENERIEKE ACTIVITEITEN EN BIJHORENDE KENNIS

### Situering

Binnen de activiteiten van een beroepskwalificatie zijn er activiteiten die ondersteunend zijn voor de gehele beroepsuitoefening. Gezien het aparte statuut van deze activiteiten, worden deze in het opleidingsprofiel vooraan geplaatst. Bij het aanbieden van het modulaire opleidingstraject zullen deze activiteiten worden geïntegreerd in de modules waar dat vanuit pedagogisch en didactisch oogpunt zinvol is.

NR	ACTIVITEITEN	KENNIS
12	<p><i>Werk ondersteunend en loyaal t.a.v. de afdeling/organisatie</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Digitaliseert, verwerkt en controleert documenten, data en informatie</li> <li>– Communiceert helder, duidelijk en op een zakelijke manier</li> <li>– Gebruikt instrumenten voor de opvolging van de activiteit van de organisatie/afdeling en maakt en werkt situatieoverzichten bij</li> <li>– Handelt op een zakelijke manier</li> <li>– Organiseert vergaderingen en stelt verslagen op</li> <li>– Respecteert de bedrijfscultuur, procedures en regels</li> <li>– Gaat confidentieel om met bedrijfsgerelateerde informatie</li> <li>– Organiseert de werkplek veilig, ordelijk en milieubewust</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Basiskennis ergonomische technieken</li> <li>– Basiskennis ICT</li> <li>– Basiskennis van commerciële technieken</li> <li>– Basiskennis van presentatietechnieken</li> <li>– Kennis van bedrijfsadministratie</li> <li>– Kennis van Engels: standaardteksten over boekhoudkundige thema's begrijpen, functionele gesprekken over boekhoudkundige thema's kunnen voeren, een functionele tekst over boekhoudkundige thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk.</li> <li>– Kennis van Frans: standaardteksten over boekhoudkundige thema's begrijpen, functionele gesprekken over boekhoudkundige thema's kunnen voeren, een functionele tekst over boekhoudkundige thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk.</li> <li>– Kennis van regels voor het onthaal</li> <li>– Kennis van agendabeheer</li> <li>– Kennis van technieken om nota te nemen</li> <li>– Kennis van dossierbeheer</li> <li>– Kennis van zakelijk communicatie</li> <li>– Kennis van kantoorsoftware</li> <li>– Kennis van communicatietechnieken</li> <li>– Kennis van registratietechnieken</li> <li>– Kennis van vergadertechnieken</li> <li>– Kennis van redactionele normen</li> <li>– Kennis van rapporteringstechnieken</li> </ul>

<p><b>13</b></p>	<p><b>Werkt oplossingsgericht</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Inventariseert problemen (databanken, eigen administratie,...)</li> <li>– Analyseert de aard van de problemen</li> <li>– Merkt problemen op en signaleert ze in aan de leidinggevende</li> <li>– Werkt een passende oplossing uit voor problemen binnen het eigen takenpakket</li> <li>– Zoekt naar oplossingen om problemen te voorkomen binnen het eigen takenpakket</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Basiskennis ICT</li> <li>– Kennis van bedrijfsadministratie</li> <li>– Kennis van dossierbeheer</li> <li>– Kennis van kantoorsoftware</li> <li>– Kennis van communicatietechnieken</li> <li>– Kennis van registratietechnieken</li> <li>– Kennis van rapporteringstechnieken</li> <li>– Kennis van timemanagement</li> </ul>
<p><b>14</b></p>	<p><b>Werkt doelgroepgericht</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Gaat integer en respectvol om met klanten/collega's</li> <li>– Zorgt voor een goede overlegsituatie met de klant/collega's</li> <li>– Wekt geen onrealiseerbare verwachtingen</li> <li>– Richt de aandacht op de wensen en de belangen van de klanten en op de samenwerking collega's</li> <li>– Probeert zich in de wensen en problemen van de klant/collega in te leven</li> <li>– Gaat authentiek om met bezwaren, weerstand en klachten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Basiskennis ICT</li> <li>– Basiskennis van commerciële technieken</li> <li>– Kennis van bedrijfsadministratie</li> <li>– Kennis van Engels: standaardteksten over boekhoudkundige thema's begrijpen, functionele gesprekken over boekhoudkundige thema's kunnen voeren, een functionele tekst over boekhoudkundige thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk.</li> <li>– Kennis van Frans: standaardteksten over boekhoudkundige thema's begrijpen, functionele gesprekken over boekhoudkundige thema's kunnen voeren, een functionele tekst over boekhoudkundige thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk.</li> <li>– Kennis van regels voor het onthaal</li> <li>– Kennis van zakelijk communicatie</li> <li>– Kennis van registratietechnieken</li> <li>– Kennis van redactionele normen</li> </ul>
<p><b>15</b></p>	<p><b>Ontwikkelt permanent de eigen deskundigheid</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Informeert zich over de ontwikkelingen in relatie tot de eigen werkzaamheden</li> <li>– Identificeert de behoefte aan verdere ontwikkeling in relatie tot de eigen werkzaamheden</li> <li>– Volgt nieuwe evoluties op in relatie tot de eigen werkzaamheden</li> <li>– Verwerft nieuwe kennis en vaardigheden in relatie tot de eigen werkzaamheden</li> <li>– Deelt kennis met collega's</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Basiskennis ICT</li> <li>– Kennis van Engels: standaardteksten over boekhoudkundige thema's begrijpen, functionele gesprekken over boekhoudkundige thema's kunnen voeren, een functionele tekst over boekhoudkundige thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk.</li> <li>– Kennis van Frans: standaardteksten over boekhoudkundige thema's begrijpen, functionele gesprekken over boekhoudkundige thema's kunnen voeren, een functionele tekst over boekhoudkundige thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en</li> </ul>

		gebeurtenissen die optreden op het werk. – Kennis van communicatietechnieken
--	--	---

# Modules

## MODULE ZAKELIJKE COMMUNICATIE VOOR ADMINISTRatieve BEROEPEN

### SITUERING

In deze module leert men op een professionele en zakelijke manier in het Nederlands communiceren, zowel schriftelijke (brieven, e-mails, verslagen ...) als mondelinge (telefoongesprekken en face-to-face gesprekken) communicatie komen aan bod. Men leert efficiënt communiceren met voortdurende aandacht voor de noden van bezoekers/gasten/klanten en met aandacht voor een positieve uitstraling vanuit de organisatie. Men leert om zich flexibel, assertief, empathisch en discreet op te stellen.

### ACTIVITEITEN

12

#### *Werkt ondersteunend en loyaal t.a.v. de afdeling/organisatie*

- Communiqueert helder, duidelijk en op een zakelijke manier
- Gebruikt instrumenten voor de opvolging van de activiteit van de organisatie/afdeling en maakt en werkt situatieoverzichten bij
- Handelt op een zakelijke manier
- Organiseert vergaderingen en stelt verslagen op
- Respekteert de bedrijfscultuur, procedures en regels
- Gaat confidentieel om met bedrijfsgerelateerde informatie
- Organiseert de werkplek veilig, ordelijk en milieubewust
- Respekteert de veiligheidsvoorschriften van het bedrijf of organisatie

BK-0343-2/3

#### *Handelt volgens de professionele gedragscode*

- Past het taalgebruik aan in functie van de gesprekspartner
- Respekteert de zakelijke omgangsvormen

BK-0343-2/12

#### *Verwerkt standaardverslagen, verzorgt de lay-out en stuurt deze door naar de betrokken actoren*

- Verwerkt het verslag
- Gebruikt kantoorsoftware (tekstverwerking, rekenblad, ...)
- Past de huisstijl toe
- Noteert tijdens vergaderingen

BK-0204-3/1

#### *Ontvangt en oriënteert klanten, leveranciers, bezoekers, noteert boodschappen en maakt afspraken*

- Stelt gerichte vragen
- Maakt notities
- Draagt informatie tijdig en inhoudelijk correct over aan de persoon/dienst voor wie ze bedoeld is
- Verstreekt informatie volgens de richtlijnen
- Gebruikt de taal die de organisatie vraagt
- Verwijst door naar derden in de organisatie
- Handelt steeds klantvriendelijk
- Behandelt klachten op een professionele manier
- Schat de hoogdringendheid van de oproep in en probeert dringende gevallen prioriteit te geven en door te sturen naar de betrokken dienst/contactpersoon
- Controleert de ontvangen documenten



- Past de communicatie aan de noden en verwachtingen van de verschillende doelgroepen aan
- Consulteert indien nodig beschikbare bronnen i.f.v. doorverwijzen van bezoekers/gasten eventueel ook buiten de organisatie
- Verwittigt hulpdiensten bij medische noodgevallen

---

**BK-0205-3/10**


---

***Identificeert de vraag van de klanten, leveranciers en bezoekers***

- Laat de klanten, leveranciers en bezoekers uitpraten
- Analyseert de situatie
- Stelt vragen ter verduidelijking
- Anticipeert op (on)uitgesproken vragen van de klanten, leveranciers en bezoekers
- Zorgt voor een passende opvolging

---

**BK-0205-3/11**


---

***Informeert personen en verwijst door of begeleidt naar de gevraagde gesprekspartner of dienst***

- Legt uit hoe men de locatie bereikt
- Voorziet bezoekers/gasten van drank
- Houdt aan- en afwezigheden bij, eventueel de vergaderagenda
- Gaat discreet om met informatie over de bezoeker/gast
- Blijft op de hoogte van de organisatie en haar activiteiten
- Verstrekt basisinformatie over de activiteiten van de organisatie en zoekt, indien nodig, informatie op via beschikbare bronnen
- Informeert bezoekers over de locatie van de vestiaire, sanitair, wachtruimte, drankgelegenheid,...
- Begeleidt eventueel de bezoeker(s)/gast(en)

---

**BK-0205-3/17**


---

***Ontvangt klachten en geeft ze door voor behandeling volgens bedrijf/organisaties eigen procedure***

- Luistert actief naar de klanten, leveranciers en bezoekers
- Luistert naar problemen, knelpunten, klachten en verwijst deze correct door
- Geeft de informatie door aan de verantwoordelijke
- Houdt in alle omstandigheden de eigen emoties onder control

---

**BK-0205-3/13**


---

***Beantwoordt inkomende mails op het info-adres of stuurt deze door naar de aangewezen contactpersoon***

- Selecteert de gevraagde contactpersoon of, bij afwezigheid, een collega
- Stuurt de mail tijdig door
- Stelt eventueel een voorstel van schriftelijk antwoord op

**TE INTEGREREN KENNIS**

- Basiskennis ergonomische technieken
- Basiskennis klachtenbehandeling
- Basiskennis van assertiviteitstechnieken
- Basiskennis van bedrijfsadministratie (facturatie, betalingsdocumenten, voorraad ...)
- Basiskennis van commerciële technieken
- Basiskennis van hygiëne-, veiligheids- en milieuvoorschriften
- Basiskennis van ICT
- Basiskennis van zakelijke communicatie in functie van het uitoefenen van dit beroep
- Basiskennis van de mogelijkheden en gebruik van kantoomateriaal
- Grondige kennis van principes van klantvriendelijkheid
- Kennis van
- Kennis van agendabeheer

- Kennis van bedrijfseigen software en dagelijks administratie
- Kennis van cliëntgerichte en teamgerelateerde sociale vaardigheden (communicatietechnieken, empathisch handelen, actiefluisteren, conflictbeheersing, relationele vaardigheden, formele omgangsvormen kritisch denken, ...)
- Kennis van communicatietechnieken
- Kennis van de activiteiten/diensten en het organigram van het bedrijf
- Kennis van de bedrijfscultuur, procedures en regels in functie van de uitvoering van dit beroep
- Kennis van de bredere bedrijfsomgeving vanuit klantenperspectief
- Kennis van diversiteit (diverse sociale, etnische, religieuze of filosofische achtergrond, gender, seksuele geaardheid, ...)
- Kennis van ethiek
- Kennis van GDPR
- Kennis van kantoorsoftware
- Kennis van klantgericht telefoneren
- Kennis van klassemment- en archiveringsmethodes
- Kennis van rapporteringstechnieken
- Kennis van redactionele normen
- Kennis van regels voor het onthaal
- Kennis van richtlijnen en procedures van de organisatie
- Kennis van schriftelijk en mondelinge communicatietechnieken
- Kennis van technieken om nota te nemen
- Kennis van technieken voor conflictvoorkoming en -beheersing
- Kennis van typologie van klanten, bezoekers of consumenten
- Kennis van vergadertechnieken
- Kennis van zakelijk communicatie
- Kennis van registratietechnieken
- Kennis van Standaardnederlands (kan zichzelf vloeiend en spontaan uitdrukken zonder daarvoor aantoonbaar naar woorden te moeten zoeken -kan een conversatie voeren met de cliënt – kan efficiënt rapporteren aan anderen- kan korte verslagen- kan mededelingen noteren en verwoorden)

## MODULE DIGITALE ADMINISTRATIEVE VAARDIGHEDEN

### SITUERING

In deze module leert men zelfstandig meer uitgebreide en gespecialiseerde administratieve taken uitvoeren met behulp van verschillende kantoorsoftwareprogramma's. Zorgvuldig, kwaliteitsvol en efficiënt handelen staat voorop in alle omstandigheden.

### ACTIVITEITEN

#### BK-0203-3/4, BK-0204-3/5 en BK-0205-3/4

##### *Digitaliseert, verwerkt en controleert documenten en data*

- Gebruikt kantoorsoftware (tekstverwerking, rekenblad, presentatiesoftware, agendabeheer, ...)
- Voert gegevens in
- Verzorgt de lay-out
- Slaat digitale data elektronisch op
- Maakt teksten en brieven op volgens de huisstijl
- Verzamelt en verwerkt gegevens en documenten (identificeren, coderen, registreren, ...) volgens richtlijnen
- Houdt de gegevens in databanken steeds up-to-date volgens de richtlijnen en procedures van de organisatie

#### BK-0205-3/5, BK-0204-3/6 en BK-0203-3/5

##### *Controleert de juistheid van de informatie tijdens de invoer en verbetert fouten*

- Leest na en controleert de eigen ingevoerde informatie
- Schrijft foutloos in de taal die de organisatie vraagt voor de taken die hij/zij moet uitvoeren

### TE INTEGREREN KENNIS

- Basiskennis van bedrijfsadministratie (facturatie, betalingsdocumenten, voorraad ...)
- Basiskennis van presentatietechnieken
- Kennis e-mailcorrespondentie
- Kennis van agendabeheer
- Kennis van technieken om nota te nemen
- Kennis van klassement- en archiveringsmethodes
- Kennis van dossierbeheer
- Kennis van zakelijk communicatie
- Kennis van digitaliseringstechnieken
- Kennis van kantoorsoftware
- Kennis van communicatietechnieken

## MODULE REGELGEVING HR ASSISTENT

### SITUERING

In deze module leert men alle nodige wetgeving kennen waar men mee in aanraking komt in het werkveld. We focussen vooral op het grondig begrijpen en toepassen van het arbeidsrecht, tuchtrecht en de privacy wetgeving in het kader van de eigen taken. Verder leert men ook hoe men op een correcte en efficiënte manier de praktische kant van de sociale verkiezingen organiseert.

### ACTIVITEITEN

5

*Licht het personeel in over sociale wetgeving en specifieke kenmerken van de organisatie*

- Geeft informatie over tewerkstellingsmaatregelen, tijdscrediet, deeltijdse arbeid, zwangerschappen, ...
- Zoekt arbeidswetgeving op via gespecialiseerde databanken
- Volgt wijzigingen in de sociale wetgeving en aanpassingen in de CAO's op
- Controleert de gegevens op hun correctheid rekening houdend met de sociale wetgeving en het arbeidsrecht
- Wint advies in van derden

6

*Verzorgt de praktische organisatie van de sociale verkiezingen*

- Respecteert het stappenplan van de verkiezingsprocedure
- Verzorgt de praktische organisatie van de sociale verkiezingen
- Informeert de raad of het comité over de technische bedrijfseenheid, het aantal werknemers, de directiefuncties en de kaderfuncties
- Maakt de verkiezingsdatum en de kandidatenlijst bekend
- Gebruikt kantoorsoftware

7

*Volgt de behandeling van tuchtmaatregelen en relaties met wettelijke instanties (arbeidsinspectie, arbeidsrechtbank, ...) op*

- Gaat na welke tuchtmaatregelen in het arbeidsreglement voorzien zijn
- Gaat vertrouwelijk om met informatie

### TE INTEGREREN KENNIS

- Kennis van arbeidsreglementering
- Kennis van bedrijfsadministratie
- Kennis van bedrijfscultuur en -procedures
- Kennis van bedrijfsprocessen ifv het uitvoeren van het eigen takenpakket
- Kennis van communicatietechnieken
- Kennis van HR-beleid (opleidingen, people management, verloningen, compensatie, ....)
- Kennis van kantoorsoftware
- Kennis van structuren en organisatie van HR-dienstverlening

## MODULE WERVING, SELECTIE EN OPLEIDING

### SITUERING

In deze module leert men om op een kwalitatieve manier de HR-deskundige te ondersteunen bij het wervings- en selectieproces. Men leert onder andere hoe een vacature wordt opgesteld en hoe men een eerste cv-screening moet uitvoeren. Verder leert men ook om opleidingsnoden te analyseren en hier efficiënt op in te spelen.

### ACTIVITEITEN

1

*Staat in voor de praktische organisatie en ondersteunt het proces van werving en selectie*

- Stelt vacatures op volgens richtlijnen
- Verspreidt de vacatures via verschillende kanalen
- Screent de verschillende CV's en motivatiebrieven aan de hand van het vereiste profiel en sorteert deze
- Voert telefonisch een preselectie uit aan de hand van een standaardvragenlijst en –procedure
- Nodigt, na overleg, potentiële kandidaten uit
- Plant de sollicitatiegesprekken efficiënt in en volgt deze op
- Geeft praktische ondersteuning bij interne assessments
- Beantwoordt de niet weerhouden kandidaten
- Gaat vertrouwelijk om met informatie
- Gebruikt een HR-softwarepakket

3

*Vertaalt opleidingsbehoeften en -noden naar opleidingsinitiatieven*

- Overlegt met de verantwoordelijke over opleidingsbehoeften en -noden van/voor personeelsleden
- Analyseert verslagen en data om opleidingsbehoeften en -noden te inventariseren
- Stelt opleidingsactiviteiten voor op basis van geïnventariseerde behoeften
- Overlegt met de verantwoordelijke over de mogelijke opleidingen
- Vraagt opleidingen aan
- Noteert aangevraagde/gevolgde opleidingen in het personeelsdossier
- Volgt opleidingsactiviteiten op
- Volgt de evaluaties van de opleiding en het aanbod op volgens het HR-beleid van de organisatie
- Gebruikt een HR-softwarepakket

8

*Verwelkomt nieuwe werknemers en bevordert hun integratie*

- Bezorgt documenten aan de nieuwe werknemers (arbeidsreglement, ontvangstbewijs, bedrijfsethiek, onthaalbrochure, ...)
- Stelt nieuwe werknemers voor aan de personeelsleden
- Geeft uitleg over regels, procedures, arbeidsvoorwaarden, documenten, ...

11

*Volgt contracten voor de outsourcing van diensten (betaling, werving, opleiding, ...) op*

- Wisselt informatie uit met het sociaal secretariaat, uitzendbureaus,...
- Fungeert als aanspreekpunt tussen werknemers en het sociaal secretariaat
- Volgt op of afspraken nageleefd worden
- Evalueert op geregelde tijdstippen het contract
- Gebruikt een HR-softwarepakket

**TE INTEGREREN KENNIS**

- Basiskennis ICT
- Kennis van arbeidsreglementering
- Kennis van bedrijfsadministratie
- Kennis van bedrijfscultuur en -procedures
- Kennis van bedrijfsprocessen i.f.v. het uitvoeren van het eigen takenpakket
- Kennis van communicatietechnieken
- Kennis van personeelsbeheer
- Kennis van dossierbeheer
- Kennis van HR-beleid (opleidingen, people management, verloningen, compensatie, ...)
- Kennis van HR-software
- Kennis van personeelsbeheer
- Kennis van personeelsbeleid
- Kennis van personeelsorganisatie
- Kennis van redactionele normen
- Kennis van selectie- en wervingsprocedure
- Kennis van structuren en organisatie van HR-dienstverlening
- Kennis van zakelijk communicatie

## MODULE LOONADMINISTRATIE

### SITUERING

In deze module leert men om via het software pakket van loonberekening de nodige gegevens te verzamelen en te verwerken om een correcte uitbetaling van de lonen te bewerkstelligen. Men leert om gegevens te controleren op hun juistheid en vertrouwelijk om te gaan met deze informatie. Men leert hier standaardberekeningen uit te voeren en de HR-deskundige te ondersteunen.

### ACTIVITEITEN

9

*Controleert en voert loongegevens in (premies, uitkeringen, maandelijkse salarissen, inhoudingen, ...)*

- Gebruikt software voor loonberekening
- Verzamelt de nodige gegevens
- Beheert extra legale voordelen
- Controleert de gegevens op hun juistheid en volledigheid
- Voert standaardberekeningen uit (loon, pensioen, sociale bijdrage,...) rekening houdend met aan- en afwezigheden, premies, ...
- Past belastingwetgeving toe
- Staat in voor de administratieve verwerking bij zwangerschappen, profilactische regelingen, ziekte, ...
- Gaat vertrouwelijk om met informatie

### TE INTEGREREN KENNIS

- Kennis van loonberekening en -administratie
- Kennis van HR-software
- Kennis van arbeidsreglementering
- Kennis van personeelsorganisatie
- Kennis van bedrijfscultuur en -procedures
- Kennis van kantoorsoftware

## MODULE PERSONEELSADMINISTRATIE

### SITUERING

In deze module leert men om op een correcte manier individuele personeelsdossiers op te bouwen en te onderhouden. Men leert om op een efficiënte manier standaarddocumenten aan te vullen en nieuwe gegevens te verwerken. Hierbij maakt men gebruik van het HR-software pakket. Verder leert men ook om gegevens op een correcte manier te rapporteren aan de verantwoordelijke.

### ACTIVITEITEN

**2**

***Maakt individuele dossiers van werknemers aan, volgt op en voert updates door, rekening houdend met de actuele wetgeving***

- Gebruikt kantoorsoftware (tekstverwerking, rekenblad, ...)
- Verzamelt en controleert gegevens (attesten, tijdsregistratie, wijzigingen personeel, dienstverplaatsingen, onkosten, ...) volgens de richtlijnen
- Houdt verlofadministratie en ziektemeldingen bij
- Berekent verloftegoeden
- Doet opzoeken om dossiers te vervolledigen
- Registreert, klasseert en beheert gegevens
- Stelt arbeidscontracten op
- Stelt de nodige documenten op in functie van het beëindigen van een arbeidscontract
- Stelt de nodige documenten op in functie van tijdelijke arbeidskrachten
- Past gegevens aan bij in- en uitstroom of doorstroom van personeel
- Signaleert bijzonderheden of afwijkingen aan de verantwoordelijke
- Dient de wettelijke personeelsaangifte in
- Beantwoordt individuele vragen van het personeel (telefonisch, schriftelijk)
- Gaat vertrouwelijk om met informatie
- Gebruikt een HR-softwarepakket

**4**

***Actualiseert en werkt documenten uit om het HR-beleid te evalueren en bij te sturen***

- Gebruikt kantoorsoftware
- Verzamelt beleidsondersteunende gegevens (ziekteverzuim, deeltijds werk, ...)
- Maakt tabellen en grafieken
- Rapporteert aan de verantwoordelijke
- Gebruikt een HR-softwarepakket

**5**

***Licht het personeel in over sociale wetgeving en specifieke kenmerken van de organisatie***

- Controleert de gegevens op hun correctheid rekening houdend met de sociale wetgeving en het arbeidsrecht
- Gebruikt een HR-softwarepakket

**7**

***Volgt de behandeling van tuchtmaatregelen en relaties met wettelijke instanties (arbeidsinspectie, arbeidsrechtbank, ...) op***

- Gaat na welke tuchtmaatregelen in het arbeidsreglement voorzien zijn
- Vult het dossier aan met bewijsmateriaal
- Brengt formaliteiten in orde
- Maakt een verslag
- Gaat vertrouwelijk om met informatie
- Gebruikt een HR-softwarepakket



***Beheert en volgt het volledige personeelsbestand op***

- Volgt de administratie van tijdelijke werknemers (uitzendkrachten, stagiaires, ...) op
- Volgt interne verschuivingen, overplaatsing op
- Treft de nodige administratieve regelingen bij in pensioenstelling, ontslag, verlofstelsels, afwezigheden...
- Gebruikt een HR-softwarepakket

**TE INTEGREREN KENNIS**

- Kennis van arbeidsreglementering
- Kennis van bedrijfsadministratie
- Kennis van bedrijfscultuur en -procedures
- Kennis van bedrijfsprocessen i.f.v. het uitvoeren van het eigen takenpakket
- Kennis van communicatietechnieken
- Kennis van dossierbeheer
- Kennis van HR-beleid (opleidingen, people management, verloningen, compensatie, ...)
- Kennis van HR-software
- Kennis van kantoorsoftware
- Kennis van personeelsorganisatie
- Kennis van rapporteringstechnieken
- Kennis van personeelsbeheer
- Kennis van redactionele normen
- Kennis van registratietechnieken
- Kennis van structuren en organisatie van HR-dienstverlening
- Kennis van zakelijk communicatie

## MODULE STAGE HR ASSISTENT

### SITUERING

In deze module leert men om op een praktische en efficiënte manier de HR-deskundige te ondersteunen bij het maken en verwerken van personeelsdossiers en gegevens. Men krijgt zo een duidelijk beeld over het wervings- en selectieproces en zet de eerste stappen in het ondersteunen van de loonverwerking. Verder leert men om oplossingsgericht te werken door zijn eigen deskundigheid verder te ontwikkelen.

### ACTIVITEITEN

12

#### *Werkt ondersteunend en loyaal t.a.v. de afdeling/organisatie*

- Digitaliseert, verwerkt en controleert documenten, data en informatie
- Communiceert helder, duidelijk en op een zakelijke manier
- Gebruikt instrumenten voor de opvolging van de activiteit van de organisatie/afdeling en maakt en werkt situatieoverzichten bij
- Handelt op een zakelijke manier
- Organiseert vergaderingen en stelt verslagen op
- Respecteert de bedrijfscultuur, procedures en regels
- Gaat confidentieel om met bedrijfsgerelateerde informatie
- Organiseert de werkplek veilig, ordelijk en milieubewust

13

#### *Werkt oplossingsgericht*

- Analyseert de aard van de problemen
- Merkt problemen op en signaleert ze in aan de leidinggevende
- Werkt een passende oplossing uit voor problemen binnen het eigen takenpakket
- Zoekt naar oplossingen om problemen te voorkomen binnen het eigen takenpakket

14

#### *Werkt doelgroepgericht*

- Gaat integer en respectvol om met klanten/collega's
- Zorgt voor een goede overlegsituatie met de klant/collega's
- Wekt geen onrealiseerbare verwachtingen
- Richt de aandacht op de wensen en de belangen van de klanten en op de samenwerking collega's
- Probeert zich in de wensen en problemen van de klant/collega in te leven
- Gaat authentiek om met bezwaren, weerstand en klachten

15

#### *Ontwikkelt permanent de eigen deskundigheid*

- Informeert zich over de ontwikkelingen in relatie tot de eigen werkzaamheden
- Identificeert de behoefte aan verdere ontwikkeling in relatie tot de eigen werkzaamheden
- Volgt nieuwe evoluties op in relatie tot de eigen werkzaamheden
- Verwerft nieuwe kennis en vaardigheden in relatie tot de eigen werkzaamheden
- Deelt kennis met collega's

1

#### *Staat in voor de praktische organisatie en ondersteunt het proces van werving en selectie*

- Stelt vacatures op volgens richtlijnen
- Verspreidt de vacatures via verschillende kanalen
- Screent de verschillende CV's en motivatiebrieven aan de hand van het vereiste profiel en sorteert deze
- Nodigt, na overleg, potentiële kandidaten uit

- Plant de sollicitatiegesprekken efficiënt in en volgt deze op
- Geeft praktische ondersteuning bij interne assessments
- Beantwoordt de niet weerhouden kandidaten
- Gaat vertrouwelijk om met informatie
- Gebruikt een HR-softwarepakket

---

**9**


---

***Controleert en voert loongegevens in (premies, uitkeringen, maandelijkse salarissen, inhoudingen, ...)***

- Gebruikt software voor loonberekening
- Verzamelt de nodige gegevens
- Controleert de gegevens op hun juistheid en volledigheid
- Voert standaardberekeningen uit (loon, pensioen, sociale bijdrage, ...) rekening houdend met aan- en afwezigheden, premies, ...
- Past belastingwetgeving toe
- Staat in voor de administratieve verwerking bij zwangerschappen, profilactische regelingen, ziekte, ...
- Gaat vertrouwelijk om met informatie

---

**10**


---

***Beheert en volgt het volledige personeelsbestand op***

- Volgt interne verschuivingen, overplaatsing op
- Treft de nodige administratieve regelingen bij in pensioenstelling, ontslag, verlofstelsels, afwezigheden ...
- Gebruikt een HR-softwarepakket

**TE INTEGREREN KENNIS**

- Basiskennis ergonomische technieken
- Basiskennis ICT
- Basiskennis van commerciële technieken
- Kennis van agendabeheer
- Kennis van arbeidsreglementering
- Kennis van bedrijfsadministratie
- Kennis van bedrijfscultuur en -procedures
- Kennis van bedrijfsprocessen i.f.v. het uitvoeren van het eigen takenpakket
- Kennis van communicatietechnieken
- Kennis van dossierbeheer
- Kennis van HR-beleid (opleidingen, people management, verloningen, compensatie, ...)
- Kennis van HR-software
- Kennis van kantoorsoftware
- Kennis van loonberekening en -administratie
- Kennis van personeelsbeheer
- Kennis van personeelsbeleid
- Kennis van personeelsorganisatie
- Kennis van rapporteringstechnieken
- Kennis van redactionele normen
- Kennis van regels voor het onthaal
- Kennis van registratietechnieken
- Kennis van selectie- en wervingsprocedure
- Kennis van structuren en organisatie van HR-dienstverlening
- Kennis van technieken om nota te nemen
- Kennis van timemanagement
- Kennis van zakelijke communicatie

## MODULE FRANS VOOR HR ASSISTENT

### SITUERING

In deze module leert men eenvoudige zakelijke communicaties voeren met bezoekers, collega's. De HR assistent leert telefonische contacten verzorgen. De cursist leert de bezoeker ontvangen en doorverwijzen volgens vastgestelde procedures. Men leert deelnemen aan een eenvoudig zakelijk/HR gesprek, eenvoudige HR-gerelateerde teksten begrijpen, een schriftelijke boodschap doorgeven en een eenvoudig schriftelijk bericht schrijven (e-mail, ...)

### ACTIVITEITEN

12

#### *Werkt ondersteunend en loyaal t.a.v. de afdeling/organisatie*

- Communiceert helder, duidelijk en op een zakelijke manier in het Frans

15

#### *Ontwikkelt permanent de eigen deskundigheid*

- Informeert zich over de ontwikkelingen in relatie tot de eigen werkzaamheden
- Identificeert de behoefte aan verdere ontwikkeling in relatie tot de eigen werkzaamheden
- Verwerft nieuwe kennis en vaardigheden in relatie tot de eigen werkzaamheden
- Reflecteert op de uitvoering van de eigen taken en werkzaamheden

1

#### *Staat in voor de praktische organisatie en ondersteunt het proces van werving en selectie*

- Stelt vacatures op volgens richtlijnen
- Voert telefonisch een preselectie uit aan de hand van een standaardvragenlijst en –procedure
- Nodigt, na overleg, potentiële kandidaten uit
- Beantwoordt de niet weerhouden kandidaten

8

#### *Verwelkomt nieuwe werknemers en bevordert hun integratie*

- Stelt nieuwe werknemers voor aan de personeelsleden
- Geeft uitleg over regels, procedures, arbeidsvoorwaarden, documenten, ...

BK-0204-3/1

#### *Ontvangt en oriënteert personeelsleden en noteert boodschappen en maakt afspraken in het Frans*

- Stelt gerichte vragen
- Maakt notities
- Draagt informatie tijdig en inhoudelijk correct over aan de persoon/dienst voor wie ze bedoeld is
- Verstrekt informatie volgens de richtlijnen
- Gebruikt de taal die de organisatie vraagt
- Verwijst door naar derden in de organisatie
- Handelt steeds klantvriendelijk
- Behandelt klachten op een professionele manier
- Schat de hoogdringendheid van de oproep in en probeert dringende gevallen prioriteit te geven en door te sturen naar de betrokken dienst/contactpersoon
- Controleert de ontvangen documenten
- Past de communicatie aan de noden en verwachtingen van de verschillende doelgroepen aan
- Consulteert indien nodig beschikbare bronnen i.f.v. doorverwijzen van de personeelsleden eventueel ook buiten de organisatie
- Verwittigt hulpdiensten bij medische noodgevallen

**BK-0205-3/10***Identificeert de vraag van de personeelsleden in het Frans*

- Laat de personeelsleden uitpraten
- Analyseert de situatie
- Stelt vragen ter verduidelijking
- Anticipeert op (on)uitgesproken vragen van de personeelsleden
- Zorgt voor een passende opvolging

**BK-0205-3/11***Informeert de personeelsleden en verwijst door in het Frans of begeleidt naar de gevraagde gesprekspartner of dienst*

- Legt uit hoe men de locatie bereikt
- Houdt aan- en afwezigheden bij, eventueel de vergaderagenda
- Gaat discreet om met informatie over de personeelsleden
- Blijft op de hoogte van de organisatie en haar activiteiten
- Verstrekt basisinformatie over de activiteiten van de organisatie en zoekt, indien nodig, informatie op via beschikbare bronnen
- Informeert de personeelsleden over de locatie van de vestiaire, sanitair, wachtruimte, drankgelegenheid, ...
- Begeleidt eventueel de personeelsleden

**BK-0205-3/17***Ontvangt klachten in het Frans*

- Luistert actief naar de personeelsleden
- Luistert naar problemen, knelpunten, klachten en verwijst deze correct door
- Houdt in alle omstandigheden de eigen emoties onder controle

**TE INTEGREREN KENNIS**

- Kennis van Frans: standaardteksten over taakgerelateerde thema's begrijpen, functionele gesprekken over taakgerelateerde thema's kunnen voeren, een functionele tekst over taakgerelateerde thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk.
- Kennis van zakelijk communicatie
- Kennis van redactionele normen

## MODULE ENGELS VOOR HR ASSISTENT

### SITUERING

In deze module leert men eenvoudige zakelijke communicaties voeren met bezoekers, collega's. De HR assistent leert telefonische contacten verzorgen. De cursist leert de bezoeker ontvangen en doorverwijzen volgens vastgestelde procedures. Men leert deelnemen aan een eenvoudig zakelijk/HR gesprek, eenvoudige HR-gerelateerde teksten begrijpen, een schriftelijke boodschap doorgeven en een eenvoudig schriftelijk bericht schrijven (e-mail, ...)

### ACTIVITEITEN

12

#### *Werkt ondersteunend en loyaal t.a.v. de afdeling/organisatie*

- Communiceert helder, duidelijk en op een zakelijke manier in het Engels

15

#### *Ontwikkelt permanent de eigen deskundigheid*

- Informeert zich over de ontwikkelingen in relatie tot de eigen werkzaamheden
- Identificeert de behoefte aan verdere ontwikkeling in relatie tot de eigen werkzaamheden
- Verwerft nieuwe kennis en vaardigheden in relatie tot de eigen werkzaamheden
- Reflecteert op de uitvoering van de eigen taken en werkzaamheden

1

#### *Staat in voor de praktische organisatie en ondersteunt het proces van werving en selectie*

- Stelt vacatures op volgens richtlijnen
- Voert telefonisch een preselectie uit aan de hand van een standaardvragenlijst en –procedure
- Nodigt, na overleg, potentiële kandidaten uit
- Beantwoordt de niet weerhouden kandidaten

8

#### *Verwelkomt nieuwe werknemers en bevordert hun integratie*

- Stelt nieuwe werknemers voor aan de personeelsleden
- Geeft uitleg over regels, procedures, arbeidsvoorwaarden, documenten, ...

**BK-0204-3/1**

#### *Ontvangt en oriënteert personeelsleden en noteert boodschappen en maakt afspraken in het Engels*

- Stelt gerichte vragen
- Maakt notities
- Draagt informatie tijdig en inhoudelijk correct over aan de persoon/dienst voor wie ze bedoeld is
- Verstreekt informatie volgens de richtlijnen
- Gebruikt de taal die de organisatie vraagt
- Verwijst door naar derden in de organisatie
- Handelt steeds klantvriendelijk
- Behandelt klachten op een professionele manier
- Schat de hoogdringendheid van de oproep in en probeert dringende gevallen prioriteit te geven en door te sturen naar de betrokken dienst/contactpersoon
- Controleert de ontvangen documenten
- Past de communicatie aan de noden en verwachtingen van de verschillende doelgroepen aan
- Consulteert indien nodig beschikbare bronnen i.f.v. doorverwijzen van de personeelsleden eventueel ook buiten de organisatie
- Verwittigt hulpdiensten bij medische noodgevallen

**BK-0205-3/10***Identificeert de vraag van de personeelsleden in het Engels*

- Laat de personeelsleden uitpraten
- Analyseert de situatie
- Stelt vragen ter verduidelijking
- Anticipeert op (on)uitgesproken vragen van de personeelsleden
- Zorgt voor een passende opvolging

**BK-0205-3/11***Informeert de personeelsleden en verwijst door in het Engels of begeleidt naar de gevraagde gesprekspartner of dienst*

- Legt uit hoe men de locatie bereikt
- Houdt aan- en afwezigheden bij, eventueel de vergaderagenda
- Gaat discreet om met informatie over de personeelsleden
- Blijft op de hoogte van de organisatie en haar activiteiten
- Verstrekt basisinformatie over de activiteiten van de organisatie en zoekt, indien nodig, informatie op via beschikbare bronnen
- Informeert de personeelsleden over de locatie van de vestiaire, sanitair, wachtruimte, drankgelegenheid, ...
- Begeleidt eventueel de personeelsleden

**BK-0205-3/17***Ontvangt klachten in het Engels*

- Luistert actief naar de personeelsleden
- Luistert naar problemen, knelpunten, klachten en verwijst deze correct door
- Houdt in alle omstandigheden de eigen emoties onder controle

**TE INTEGREREN KENNIS**

- Kennis van Engels: standaardteksten over taakgerelateerde thema's begrijpen, functionele gesprekken over taakgerelateerde thema's kunnen voeren, een functionele tekst over taakgerelateerde thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk.
- Kennis van zakelijk communicatie
- Kennis van redactionele normen