

BK-0515-1

1.1 TITEL

Deze benaming komt voor in de Competent fiche "E110301 Communicatie".

Het ondersteunen van de realisatie van communicatieprojecten en -acties rekening houdend met het communicatiebeleid van de organisatie teneinde het communicatieplan te helpen realiseren.

De gespecialiseerde administratieve beroepen hebben enerzijds een luik met gemeenschappelijk competenties en anderzijds een luik met gespecialiseerde competenties die de focus leggen op de specialisatie. De noodzaak om voor elk gespecialiseerd beroep een afzonderlijk dossier op te maken is groot doordat de gespecialiseerde competenties zeer verschillend zijn. In dit dossier is de talige component zeer belangrijk.

- Overige (PC200 Aanvullend PC bedienen)

1.5 BETROKKEN (ARBEIDSMARKT)ACTOREN

Hoofdindieners

De Taalsector (Het platform voor de taalprofessionals)
Dries Debackere (info@detaalsector.be)
Molenaarsstraat 111 bus 46
9000 Gent
+32 (0)9 269 04 66

Mede-indieners

Cevora (Cevora vzw - Cefora asbl)
Ellen Schepers (Ellen.schepers@cevora.be)
E. Plaskyalaan 144
1030 Brussel (Schaarbeek)
02 740 29 30

VDAB-Studiedienst
Keizerslaan 11
1000 Brussel

1.6 REFERENTIEKADER

Gehanteerde referentiekaders

- Ander BKD: BK-0325 - Communicatie deskundige, 4 juni 2019
- Competent-fiche (SERV): E110301 Communicatie, 18 juni 2013

Relatie tot het referentiekader

De activiteiten uit het beroepskwalificatiedossier van de 'Communicatie deskundige' gebaseerd op de Competent-fiche E110301 'Communicatie' werden geheel of deels in dit dossier overgenomen en aangepast. In de activiteitenblokken werden bepaalde termen, activiteiten en vaardigheden aangepast omdat die volgens de sector beter passen binnen de context van het beroep 'Polyvalent taal- en communicatieassistent'.

Onderstaande activiteiten werden niet overgenomen omdat deze niet relevant zijn voor de uitvoering van het beroep 'Polyvalent taal- en communicatieassistent':

'Volgt de kwaliteit van de verspreide informatie op'

'Stelt een balans van de communicatieactie(s) op en doet verbetervoorstellen'.

2. Competenties

2.1 OPSOMMING COMPETENTIES

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
1. Werkt ondersteunend en loyaal t.a.v. de afdeling/organisatie				
• Digitaliseert, verwerkt en controleert documenten, data en informatie	✓			<ul style="list-style-type: none">• Basiskennis ergonomische technieken• Kennis van ICT• Kennis van Engels: standaardteksten over communicatiethema's begrijpen, gesprekken over communicatiethema's kunnen voeren, een tekst over communicatiethema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk.• Kennis van Frans: standaardteksten over communicatiethema's begrijpen, gesprekken over communicatiethema's kunnen voeren, een tekst over communicatiethema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk.• Kennis van regels voor het onthaal• Kennis van agendabeheer• Kennis van technieken om nota te nemen• Kennis van commerciële technieken• Kennis van zakelijke communicatie
• 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	✓			

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
				<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van kantoorsoftware • Kennis van redactionele normen • Kennis van rapporteringstechnieken • Kennis van rechten van intellectuele eigendom • Basiskennis van Duits: functionele gesprekken over communicatiethema's kunnen voeren, een functionele tekst over communicatiethema's kunnen begrijpen en opstellen • Kennis van (schriftelijke en mondelinge) communicatietechnieken
2. Werkt oplossingsgericht				
• Inventariseert problemen (databanken, eigen administratie,...)		✓		<ul style="list-style-type: none"> • Basiskennis ergonomische technieken • Kennis van ICT • Kennis van bedrijfsadministratie • Kennis van Engels: standaardteksten over communicatiethema's begrijpen, gesprekken over communicatiethema's kunnen voeren, een tekst over communicatiethema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk. • Kennis van Frans: standaardteksten over communicatiethema's begrijpen, gesprekken over communicatiethema's kunnen voeren, een tekst over communicatiethema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en
• Analyseert de aard van de problemen		✓		
• Merkt problemen op en signaleert ze 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	✓			

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
				<p>gebeurtenissen die optreden op het werk.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kennis van technieken om nota te nemen • Kennis van zakelijke communicatie • Kennis van kantoorsoftware • Kennis van redactionele normen • Kennis van rechten van intellectuele eigendom • Basiskennis van Duits: functionele gesprekken over communicatiethema's kunnen voeren, een functionele tekst over communicatiethema's kunnen begrijpen en opstellen • Kennis van (schriftelijke en mondelinge) communicatietechnieken
3. Werkt doelgroepgericht				
<ul style="list-style-type: none"> • Gaat integer en respectvol om met klanten/collega's 	✓			<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van ICT • Kennis van Engels: standaardteksten over communicatiethema's begrijpen, gesprekken over communicatiethema's kunnen voeren, een tekst over communicatiethema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk. • Kennis van Frans: standaardteksten over communicatiethema's begrijpen, gesprekken over communicatiethema's kunnen voeren, een tekst over communicatiethema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en
<ul style="list-style-type: none"> • Zorg voor een goede overlegsituatie met de klant/collega's 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Wekt geen onrealiseerbare verwachtingen 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Richt de aandacht op de wensen en de belangen van de klanten en op de samenwerking met collega's 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Gaat authentiek om met bezwaren, weerstand en klachten 	✓			

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
				<p>gebeurtenissen die optreden op het werk.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kennis van technieken om nota te nemen • Kennis van zakelijke communicatie • Kennis van kantoorsoftware • Kennis van redactionele normen • Kennis van rapporteringstechnieken • Kennis van rechten van intellectuele eigendom • Basiskennis van Duits: functionele gesprekken over communicatiethema's kunnen voeren, een functionele tekst over communicatiethema's kunnen begrijpen en opstellen • Kennis van (schriftelijke en mondelinge) communicatietechnieken
4. Ontwikkelt permanent de eigen deskundigheid				
• Informeert zich over de ontwikkelingen in relatie tot de eigen werkzaamheden	✓			<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van ICT • Kennis van Engels: standaardteksten over communicatiethema's begrijpen, gesprekken over communicatiethema's kunnen voeren, een tekst over communicatiethema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk. • Kennis van Frans: standaardteksten over communicatiethema's begrijpen, gesprekken over communicatiethema's kunnen voeren, een tekst over communicatiethema's kunnen
• 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	✓			

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
				<p>opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kennis van technieken om nota te nemen • Kennis van zakelijke communicatie • Kennis van kantoorsoftware • Kennis van redactionele normen • Kennis van rapporteringstechnieken • Basiskennis van Duits: functionele gesprekken over communicatiethema's kunnen voeren, een functionele tekst over communicatiethema's kunnen begrijpen en opstellen • Kennis van (schriftelijke en mondelinge) communicatietechnieken
5. Assisteert bij het uitwerken van communicatieplan				
• Zoekt informatie op voor een communicatieplan	✓			<ul style="list-style-type: none"> • Basiskennis van (marketing)communicatietools • Basiskennis van strategische communicatieplanning • Kennis van ICT • Kennis van Engels: standaardteksten over communicatiethema's begrijpen, gesprekken over communicatiethema's kunnen voeren, een tekst over communicatiethema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk. • Kennis van Frans: standaardteksten over communicatiethema's begrijpen,
• Bespreekt de informatie met de leidinggevende	✓			

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
				<p>gesprekken over communicatiethema's kunnen voeren, een tekst over communicatiethema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kennis van typologie van klanten of consumenten • Kennis van commerciële technieken • Kennis van technieken om nota te nemen • Kennis van administratief beheer • Kennis van zakelijke communicatie • Kennis van kantoorsoftware • Kennis van sociale media en hun functie • Kennis van redactionele normen • Basiskennis van Duits: functionele gesprekken over communicatiethema's kunnen voeren, een functionele tekst over communicatiethema's kunnen begrijpen en opstellen • Kennis van communicatieprincipes • Kennis van (schriftelijke en mondelinge) communicatietechnieken
6. Bereidt de communicatieprojecten voor (verzamelen, evalueren, selecteren, opstellen, ...)				
• Ondersteunt de uitwerking van interne en externe communicatieprojecten	✓			<ul style="list-style-type: none"> • Basiskennis van strategische communicatieplanning • Kennis van ICT • Kennis van Engels: standaardteksten over communicatiethema's begrijpen, gesprekken over communicatiethema's kunnen voeren, een tekst over
• Raadpleegt informatiebronnen (literatuur, databanken, websites, ...)	✓			
• Controleert informatie die betrekking heeft op de organisatie	✓			
• Overlegt met collega's of externe partners	✓			

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
<ul style="list-style-type: none"> Formuleert voorstellen 		✓		<p>communicatiethema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk.</p> <ul style="list-style-type: none"> Kennis van Frans: standaardteksten over communicatiethema's begrijpen, gesprekken over communicatiethema's kunnen voeren, een tekst over communicatiethema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk. Kennis van typologie van klanten of consumenten Kennis van commerciële distributiekkanalen Kennis van technieken om nota te nemen Kennis van commerciële technieken Kennis van planningstechnieken Kennis van kantoorsoftware Kennis van sociale media en hun functie Kennis van de inzet van nieuwe mediakanalen Kennis van redactionele normen Kennis van rapporteringstechnieken Kennis van communicatieprincipes Basiskennis van Duits: functionele gesprekken over communicatiethema's kunnen voeren, een functionele tekst over communicatiethema's kunnen begrijpen en opstellen Kennis van (schriftelijke en
<ul style="list-style-type: none"> Bespreekt de voorstellen met de verantwoordelijke 	✓			

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
mondelinge) communicatietechnieken				
7. Voert communicatieactiviteiten uit				
• Rapporteert hierover aan de leidinggevende	✓			<ul style="list-style-type: none">• Basiskennis van (marketing)communicatietools• Kennis van Engels: standaardteksten over communicatiethema's begrijpen, gesprekken over communicatiethema's kunnen voeren, een tekst over communicatiethema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk.• Kennis van Frans: standaardteksten over communicatiethema's begrijpen, gesprekken over communicatiethema's kunnen voeren, een tekst over communicatiethema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk.• Kennis van regels voor het onthaal• Kennis van typologie van klanten of consumenten• Kennis van commerciële distributiekkanalen• Kennis van commerciële technieken• Kennis van zakelijke communicatie• Kennis van kantoorsoftware• Kennis van presentatietechnieken• Basiskennis van Duits: functionele gesprekken over communicatiethema's kunnen
• Beheert voorlichtings-, promotie- en/of pr-materiaal	✓			
• Redigeert aangeleverde teksten	✓			
• Ondersteunt het beheer van de informatie op internet en intranet	✓			

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
				voeren, een functionele tekst over communicatiethema's kunnen begrijpen en opstellen <ul style="list-style-type: none"> • Kennis van communicatieprincipes • Kennis van (schriftelijke en mondelinge) communicatietechnieken
8. Ondersteunt de uitwerking van schriftelijke, visuele of audiovisuele communicatieproducten en -tools				
• Gebruikt kantoorsoftware	✓			<ul style="list-style-type: none"> • Basiskennis van (marketing)communicatietools • Kennis van ICT • Kennis van bedrijfsadministratie • Kennis van Engels: standaardteksten over communicatiethema's begrijpen, gesprekken over communicatiethema's kunnen voeren, een tekst over communicatiethema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk. • Kennis van Frans: standaardteksten over communicatiethema's begrijpen, gesprekken over communicatiethema's kunnen voeren, een tekst over communicatiethema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk. • Kennis van typologie van klanten of consumenten • Kennis van commerciële distributiekkanalen • Kennis van commerciële
• Gebruikt software voor desktoppublishing	✓			
• Stemt inhoud en vorm af op de kenmerken van de organisatie	✓			
• Respekteert het huisstijlhandboek en -sjablonen en past deze aan indien nodig	✓			
• Presenteert informatie op een manier die belangstelling wekt	✓			
• Past taalgebruik en boodschap aan doelpubliek aan	✓			
• Structureert en formuleert kernachtig de tekst	✓			
• Integreert reeds bestaand materiaal	✓			
• Actualiseert materiaal	✓			

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
				technieken <ul style="list-style-type: none"> • Kennis van dossierbeheer • Kennis van planningstechnieken • Kennis van zakelijke communicatie • Kennis van kantoorsoftware • Kennis van sociale media en hun functie • Kennis van de inzet van nieuwe mediakanalen • Kennis van presentatietechnieken • Kennis van redactionele normen • Kennis van rapporteringstechnieken • Kennis van rechten van intellectuele eigendom • Kennis van communicatieprincipes • Basiskennis van Duits: functionele gesprekken over communicatiethema's kunnen voeren, een functionele tekst over communicatiethema's kunnen begrijpen en opstellen • Kennis van (schriftelijke en mondelinge) communicatietechnieken • Kennis van DTP-toepassingen
9. Ondersteunt interne diensten bij hun communicatieacties				
<ul style="list-style-type: none"> • Verleent hulp bij problemen bij de uitvoering van communicatieacties 	✓			<ul style="list-style-type: none"> • Basiskennis van (marketing)communicatietools • Basiskennis van strategische communicatieplanning • Kennis van ICT • Kennis van bedrijfsadministratie • Kennis van Engels: standaardteksten over communicatiethema's begrijpen, gesprekken over communicatiethema's kunnen voeren, een tekst over

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
				<p>communicatiethema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kennis van Frans: standaardteksten over communicatiethema's begrijpen, gesprekken over communicatiethema's kunnen voeren, een tekst over communicatiethema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk. • Kennis van typologie van klanten of consumenten • Kennis van dossierbeheer • Kennis van kantoorsoftware • Kennis van sociale media en hun functie • Kennis van de inzet van nieuwe mediakanalen • Kennis van presentatietechnieken • Kennis van redactionele normen • Kennis van rapporteringstechnieken • Kennis van communicatieprincipes • Basiskennis van Duits: functionele gesprekken over communicatiethema's kunnen voeren, een functionele tekst over communicatiethema's kunnen begrijpen en opstellen • Kennis van (schriftelijke en mondelinge) communicatietechnieken
10. Ondersteunt bij de ontwikkeling van een aanbod van publicaties, berichten, communicatiedragers, ...				

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
<ul style="list-style-type: none"> Kijkt na of de communicatiemiddelen voldoen aan de vooropgestelde criteria in het communicatieplan 	✓			<ul style="list-style-type: none"> Basiskennis van (marketing)communicatietools Kennis van ICT Kennis van bedrijfsadministratie Kennis van Engels: standaardteksten over communicatiethema's begrijpen, gesprekken over communicatiethema's kunnen voeren, een tekst over communicatiethema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk. Kennis van Frans: standaardteksten over communicatiethema's begrijpen, gesprekken over communicatiethema's kunnen voeren, een tekst over communicatiethema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk. Kennis van typologie van klanten of consumenten Kennis van commerciële distributiekkanalen Kennis van commerciële technieken Kennis van planningstechnieken Kennis van zakelijke communicatie Kennis van kantoorsoftware Kennis van registratietechnieken Kennis van de inzet van nieuwe mediakanalen Kennis van presentatietechnieken Kennis van redactionele normen Kennis van
<ul style="list-style-type: none"> Formuleert verbetervoorstellen 		✓		
<ul style="list-style-type: none"> Bespreekt de verbetervoorstellen met de verantwoordelijke 	✓			

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
				rapporteringstechnieken <ul style="list-style-type: none"> • Kennis van rechten van intellectuele eigendom • Basiskennis van Duits: functionele gesprekken over communicatiethema's kunnen voeren, een functionele tekst over communicatiethema's kunnen begrijpen en opstellen • Kennis van communicatieprincipes • Kennis van (schriftelijke en mondelinge) communicatietechnieken
11. Ondersteunt de uitvoering en organisatie van evenementen en campagnes				
• Neemt deel aan het overleg met opdrachtgever	✓			<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van ICT • Kennis van Engels: standaardteksten over communicatiethema's begrijpen, gesprekken over communicatiethema's kunnen voeren, een tekst over communicatiethema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk. • Kennis van Frans: standaardteksten over communicatiethema's begrijpen, gesprekken over communicatiethema's kunnen voeren, een tekst over communicatiethema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk. • Kennis van typologie van klanten of consumenten • Kennis van commerciële
• Gebruikt het draaiboek voor het evenement en/of campagne	✓			
• Regelt het vervoer van materialen en personen	✓			
• Richt ruimtes in en installeert materialen	✓			
• Draagt zorg voor de dagelijkse voorzieningen	✓			

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
				distributiekkanalen <ul style="list-style-type: none"> • Kennis van commerciële technieken • Kennis van kantoorsoftware • Kennis van sociale media en hun functie • Kennis van de inzet van nieuwe mediakanalen • Kennis van redactionele normen • Kennis van presentatietechnieken • Kennis van rechten van intellectuele eigendom • Kennis van communicatieprincipes • Basiskennis van Duits: functionele gesprekken over communicatiethema's kunnen voeren, een functionele tekst over communicatiethema's kunnen begrijpen en opstellen • Kennis van (schriftelijke en mondelinge) communicatietechnieken
12. Ondersteunt de selectie van leveranciers of dienstverleners voor projecten en volgt de geleverde diensten of producten op				
• Vraagt offertes op	✓			<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van ICT • Kennis van bedrijfsadministratie • Kennis van agendabeheer • Kennis van commerciële distributiekkanalen • Kennis van commerciële technieken • Kennis van planningstechnieken • Kennis van dossierbeheer • Kennis van administratief beheer • Kennis van zakelijke communicatie • Kennis van kantoorsoftware • Kennis van registratietechnieken • Kennis van redactionele normen • Kennis van communicatieprincipes
• Vergelijkt offertes (prijs, kwaliteit, voorwaarden, termijnen, ...)	✓			
• Bespreekt de offertes met de verantwoordelijke	✓			

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
				<ul style="list-style-type: none"> Kennis van (schriftelijke en mondelinge) communicatietechnieken
13. Draagt bij aan het optimaliseren van contacten en relaties				
<ul style="list-style-type: none"> Verzorgt interne en externe communicatie (telefonisch, elektronisch, ontvangt en begeleidt stakeholders, bemant stands op beurzen...) 	✓			<ul style="list-style-type: none"> Kennis van ICT Kennis van Engels: standaardteksten over communicatiethema's begrijpen, gesprekken over communicatiethema's kunnen voeren, een tekst over communicatiethema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk. Kennis van Frans: standaardteksten over communicatiethema's begrijpen, gesprekken over communicatiethema's kunnen voeren, een tekst over communicatiethema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk. Kennis van regels voor het onthaal Kennis van typologie van klanten of consumenten Kennis van commerciële distributiekkanalen Kennis van commerciële technieken Kennis van zakelijke communicatie Kennis van kantoorsoftware Kennis van sociale media en hun functie Kennis van de inzet van nieuwe mediakanalen
<ul style="list-style-type: none"> Neemt telefonische oproepen aan en verbindt door naar de gevraagde gesprekspartners of noteert een boodschap 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> Ondersteunt de uitvoering van een tevredenheidsonderzoek en effectmeting 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> Werkt samen met de marketing en/of verkoopafdeling 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> Volgt sociale media mee op 	✓			

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
				<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van registratietechnieken • Kennis van redactionele normen • Kennis van rapporteringstechnieken • Kennis van rechten van intellectuele eigendom • Kennis van communicatieprincipes • Basiskennis van Duits: functionele gesprekken over communicatiethema's kunnen voeren, een functionele tekst over communicatiethema's kunnen begrijpen en opstellen • Kennis van (schriftelijke en mondelinge) communicatietechnieken
14. Schrijft, redigeert en vertaalt niet-complexe teksten				
<ul style="list-style-type: none"> • Assisteert bij het schrijven van teksten en artikelen 	✓			<ul style="list-style-type: none"> • Basiskennis van (ver)taaltools • Basiskennis van vertaaltechnieken • Kennis van ICT • Kennis van Engels: standaardteksten over communicatiethema's begrijpen, gesprekken over communicatiethema's kunnen voeren, een tekst over communicatiethema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk. • Kennis van Frans: standaardteksten over communicatiethema's begrijpen, gesprekken over communicatiethema's kunnen voeren, een tekst over communicatiethema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en
<ul style="list-style-type: none"> • Schrijft niet-complexe teksten (handleidingen, persteksten, intranetberichten, teksten voor de website....) binnen een format in functie van interne en externe informatievoorziening 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Bespreekt de eigen teksten in functie van externe communicatie met de leidinggevende 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Verzamelt de nodige informatie 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Neemt deel aan overleg met grafische vormgevers over de lay-out 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Redigeert aangeleverde teksten 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Bereidt op vraag van de leidinggevende een presentatie voor 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Hertaalt niet-complexe teksten doelgroepgericht 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Vertaalt niet-complexe teksten met behulp van een (ver)taaltool 	✓			

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
<p>* Een niet-complexe tekst is een niet zo moeilijk te schrijven tekst, omdat hij (1) vormelijk in een eenduidig sjabloon moet worden geschreven en (2) inhoudelijk binnen het kennisbereik van de medewerker blijft. De tekst kan bedrijfsgerelateerde terminologie bevatten.</p>				
				<p>gebeurtenissen die optreden op het werk.</p> <ul style="list-style-type: none">• Kennis van commerciële technieken• Kennis van technieken om nota te nemen• Kennis van zakelijke communicatie• Kennis van kantoorsoftware• Kennis van de inzet van nieuwe mediakanalen• Kennis van presentatietechnieken• Kennis van redactionele normen• Kennis van communicatieprincipes• Basiskennis van Duits: functionele gesprekken over communicatiethema's kunnen voeren, een functionele tekst over communicatiethema's kunnen begrijpen en opstellen• Kennis van (schriftelijke en mondelinge) communicatietechnieken
15. Ondersteunt het beheer van informatie en data				
<ul style="list-style-type: none">• Levert een bijdrage aan de realisatie en instandhouding van een adequaat informatiebeheersysteem	✓			<ul style="list-style-type: none">• Kennis van ICT• Kennis van bedrijfsadministratie• Kennis van Engels: standaardteksten over communicatiethema's begrijpen, gesprekken over communicatiethema's kunnen voeren, een tekst over communicatiethema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk.• Kennis van Frans: standaardteksten over communicatiethema's begrijpen, gesprekken over
<ul style="list-style-type: none">• Zorgt dat informatie in het informatiebeheersysteem duidelijk en makkelijk vindbaar is	✓			
<ul style="list-style-type: none">• Verzamelt en verwerkt informatie in datasystemen	✓			
<ul style="list-style-type: none">• Gebruikt additionele informatie om de inhoud van online communicatieplatformen up-to-date te houden	✓			
<ul style="list-style-type: none">• Gebruikt sociale media voor het bekomen van relevante informatie	✓			

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
<ul style="list-style-type: none"> Raadpleegt en voert gegevens in op de computer of werkt deze bij (aanmaken van badges, inschrijving in registers, rapporten van telefonische oproepen...) 	✓			<p>communicatiethema's kunnen voeren, een tekst over communicatiethema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk.</p> <ul style="list-style-type: none"> Kennis van kantoorsoftware Kennis van registratietechnieken Basiskennis van Duits: functionele gesprekken over communicatiethema's kunnen voeren, een functionele tekst over communicatiethema's kunnen begrijpen en opstellen
16. Ondersteunt het beheer van de inhoud van een website				
<ul style="list-style-type: none"> Gebruikt software voor desktoppublishing (DTP) 	✓			<ul style="list-style-type: none"> Basiskennis van (marketing)communicatietools Kennis van ICT Kennis van Engels: standaardteksten over communicatiethema's begrijpen, gesprekken over communicatiethema's kunnen voeren, een tekst over communicatiethema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk. Kennis van Frans: standaardteksten over communicatiethema's begrijpen, gesprekken over communicatiethema's kunnen voeren, een tekst over communicatiethema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op
<ul style="list-style-type: none"> Integreert teksten, beeldmateriaal, geluidsopnames 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> Verzamelt informatie over het gebruik van de website 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> Volgt de reacties van gebruikers op 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> Houdt de website actueel 	✓			

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
				<p>het werk.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kennis van typologie van klanten of consumenten • Kennis van commerciële distributiekkanalen • Kennis van commerciële technieken • Kennis van planningstechnieken • Kennis van zakelijke communicatie • Kennis van administratief beheer • Kennis van sociale media en hun functie • Kennis van kantoorsoftware • Kennis van redactionele normen • Kennis van presentatietechnieken • Kennis van rapporteringstechnieken • Kennis van rechten van intellectuele eigendom • Kennis van communicatieprincipes • Basiskennis van Duits: functionele gesprekken over communicatiethema's kunnen voeren, een functionele tekst over communicatiethema's kunnen begrijpen en opstellen • Kennis van (schriftelijke en mondelinge) communicatietechnieken • Kennis van CMS-toepassingen • Kennis van DTP-toepassingen
17. Rapporteert over het gebruik van sociale media-toepassingen				
• Volgt evoluties van het gebruik van sociale media op	✓			<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van ICT • Kennis van Engels: standaardteksten over communicatiethema's begrijpen, gesprekken over communicatiethema's kunnen voeren, een tekst over
• Rapporteert aan de leidinggevende	✓			

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
				<p>communicatiethema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kennis van Frans: standaardteksten over communicatiethema's begrijpen, gesprekken over communicatiethema's kunnen voeren, een tekst over communicatiethema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk. • Kennis van typologie van klanten of consumenten • Kennis van commerciële distributiekkanalen • Kennis van commerciële technieken • Kennis van kantoorsoftware • Kennis van sociale media en hun functie • Kennis van de inzet van nieuwe mediakanalen • Kennis van redactionele normen • Kennis van presentatietechnieken • Kennis van rechten van intellectuele eigendom • Kennis van communicatieprincipes • Basiskennis van Duits: functionele gesprekken over communicatiethema's kunnen voeren, een functionele tekst over communicatiethema's kunnen begrijpen en opstellen • Kennis van (schriftelijke en mondelinge) communicatietechnieken

2.2 BESCHRIJVING COMPETENTIES ADHV DE DESCRIPTORELEMENTEN

Kennis

Algemene kennis

- Basiskennis ergonomische technieken
- Kennis van ICT
- Kennis van bedrijfsadministratie
- Kennis van Engels: standaardteksten over communicatiethema's begrijpen, gesprekken over communicatiethema's kunnen voeren, een tekst over communicatiethema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk.
- Kennis van Frans: standaardteksten over communicatiethema's begrijpen, gesprekken over communicatiethema's kunnen voeren, een tekst over communicatiethema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk.
- Kennis van regels voor het onthaal
- Kennis van agendabeheer
- Kennis van technieken om nota te nemen
- Kennis van dossierbeheer
- Kennis van zakelijke communicatie
- Kennis van kantoorsoftware
- Kennis van registratietechnieken
- Kennis van redactionele normen
- Kennis van rapporteringstechnieken
- Basiskennis van Duits: functionele gesprekken over communicatiethema's kunnen voeren, een functionele tekst over communicatiethema's kunnen begrijpen en opstellen

Een communicatiethema is in dit bestek een eenvoudig bedrijfsgerelateerd onderwerp waarover het bedrijf intern of extern, mondeling of schriftelijk communicatie moet voeren.

Specifieke kennis

- Basiskennis van (marketing)communicatietools
- Basiskennis van strategische communicatieplanning
- Basiskennis van (ver)taaltools
- Basiskennis van vertaaltechnieken
- Kennis van typologie van klanten of consumenten
- Kennis van commerciële distributiekkanalen
- Kennis van commerciële technieken
- Kennis van planningstechnieken
- Kennis van administratief beheer
- Kennis van sociale media en hun functie
- Kennis van de inzet van nieuwe mediakanalen
- Kennis van presentatietechnieken
- Kennis van rechten van intellectuele eigendom

- Kennis van communicatieprincipes
- Kennis van (schriftelijke en mondelinge) communicatietechnieken
- Kennis van CMS-toepassingen
- Kennis van DTP-toepassingen

Cognitieve vaardigheden

- 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
- Zoekt naar oplossingen om problemen te voorkomen binnen het eigen takenpakket
- Gaat integer en respectvol om met klanten/collega's
- Zorg 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 met collega's
- Gaat authentiek om met bezwaren, weerstand en klachten
- 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
- Zoekt informatie op voor een communicatieplan
- Bespreekt de informatie met de leidinggevende
- Ondersteunt de uitwerking van interne en externe communicatieprojecten
- Raadpleegt informatiebronnen (literatuur, databanken, websites, ...)
- Controleert informatie die betrekking heeft op de organisatie
- Overlegt met collega's of externe partners
- Bespreekt de voorstellen met de verantwoordelijke
- Rapporteert hierover aan de leidinggevende
- Beheert voorlichtings-, promotie- en/of pr-materiaal
- Redigeert aangeleverde teksten
- Ondersteunt het beheer van de informatie op internet en intranet
- Gebruikt kantoorsoftware
- Gebruikt software voor desktoppublishing
- Stemt inhoud en vorm af op de kenmerken van de organisatie
- Respecteert het huisstijlhandboek en -sjablonen en past deze aan indien nodig
- Presenteert informatie op een manier die belangstelling wekt
- Past taalgebruik en boodschap aan doelpubliek aan
- Structureert en formuleert kernachtig de tekst
- Integreert reeds bestaand materiaal
- Actualiseert materiaal

- Verleent hulp bij problemen bij de uitvoering van communicatieacties
- Kijkt na of de communicatiemiddelen voldoen aan de vooropgestelde criteria in het communicatieplan
- Bespreekt de verbetervoorstellen met de verantwoordelijke
- Neemt deel aan het overleg met opdrachtgever
- Gebruikt het draaiboek voor het evenement en/of campagne
- Regelt het vervoer van materialen en personen
- Richt ruimtes in en installeert materialen
- Draagt zorg voor de dagelijkse voorzieningen
- Vraagt offertes op
- Vergelijkt offertes (prijs, kwaliteit, voorwaarden, termijnen, ...)
- Bespreekt de offertes met de verantwoordelijke
- Verzorgt interne en externe communicatie (telefonisch, elektronisch, ontvangt en begeleidt stakeholders, bemant stands op beurzen...)
- Neemt telefonische oproepen aan en verbindt door naar de gevraagde gesprekspartners of noteert een boodschap
- Ondersteunt de uitvoering van een tevredenheidsonderzoek en effectmeting
- Werkt samen met de marketing en/of verkoopafdeling
- Volgt sociale media mee op
- Assisteert bij het schrijven van teksten en artikelen
- Schrijft niet-complexe teksten (handleidingen, persteksten, intranetberichten, teksten voor de website....) binnen een format in functie van interne en externe informatievoorziening
- Bespreekt de eigen teksten in functie van externe communicatie met de leidinggevende
- Verzamelt de nodige informatie
- Neemt deel aan overleg met grafische vormgevers over de lay-out
- Redigeert aangeleverde teksten
- Bereidt op vraag van de leidinggevende een presentatie voor
- Levert een bijdrage aan de realisatie en instandhouding van een adequaat informatiebeheersysteem
- Zorgt dat informatie in het informatiebeheersysteem duidelijk en makkelijk vindbaar is
- Verzamelt en verwerkt informatie in datasystemen
- Gebruikt additionele informatie om de inhoud van online communicatieplatformen up-to-date te houden
- Gebruikt sociale media voor het bekomen van relevante informatie
- Raadpleegt en voert gegevens in op de computer of werkt deze bij (aanmaken van badges, inschrijving in registers, rapporten van telefonische oproepen...)
- Gebruikt software voor desktoppublishing (DTP)
- Integreert teksten, beeldmateriaal, geluidsopnames
- Verzamelt informatie over het gebruik van de website
- Volgt de reacties van gebruikers op
- Houdt de website actueel
- Volgt evoluties van het gebruik van sociale media op
- Rapporteert aan de leidinggevende
- Hertaalt niet-complexe teksten doelgroepgericht
- Vertaalt niet-complexe teksten met behulp van een (ver)taaltool

Probleemoplossende vaardigheden

- Inventariseert problemen (databanken, eigen administratie,...)
- Analyseert de aard van de problemen
- Werkt een passende oplossing uit voor problemen binnen het eigen takenpakket
- Merkt problemen op en signaleert ze aan de leidinggevende
- Formuleert verbetervoorstellen
- Formuleert voorstellen

Motorische vaardigheden

Omgevingscontext

- Dit beroep wordt meestal uitgeoefend in een kantooromgeving en soms op verplaatsing
- De beroepsuitoefening varieert naargelang de grootte van het bedrijf en volgens de bedrijfsactiviteiten.
- De bedrijfsprocedures en -cultuur bepaalt de werkcontext waarnaar de beroepsbeoefenaar zich moet schikken.
- Het wordt meestal uitgeoefend in een dag-systeem en soms in het weekend of 's avonds
- De werkdruk kan variëren en pieken bereiken naargelang de noden van en de situatie in het bedrijf.
- Het takenpakket is vrij gevarieerd
- Voor de meeste taken zijn procedures uitgetekend. Voor andere taken kan de beroepsbeoefenaar een beroep doen op de verantwoordelijke.
- Het uitvoeren van communicatieopdrachten vraagt flexibiliteit.
- De beroepsbeoefenaar moet prioriteiten stellen binnen het eigen takenpakket.
- De vaardigheden zijn onderhevig aan evoluties.
- Binnen dit beroep is een goede taal en communicatie essentieel.
- De meeste werkopdrachten verlopen volgens een regelmaat en moeten binnen de voorzien tijd uitgevoerd worden.
- Het beroep kan alleen of in teamverband uitgeoefend worden.
- De beroepsuitoefening is gebonden aan normen en reglementering inzake veiligheid, gezondheid, hygiëne, welzijn, milieu en vestiging.
- De uitvoering van bepaalde taken is onderhevig aan digitalisering en automatisering.
- De beroepsbeoefenaar moet communicatief (intercultureel) vaardig zijn.
- Heeft een brede interesse in evolutie, trends en uitdagingen die een impact kunnen hebben op de organisatie

Handelingscontext

- De beroepsbeoefenaar dient tijdens de uitvoering van de opdracht zorgvuldig en vertrouwelijk te werken
- Voortdurend aandacht hebben voor tijdige aflevering en uitvoering van de opdrachten
- Werkt efficiënt, kwaliteitsvol, ethisch en handelt integer in alle omstandigheden.
- Handelt economisch en ecologisch
- Handelt volgens de wetgeving en het communicatiebeleid van de organisatie.
- Efficiënt communiceren met leidinggevende(n), collega's en externe dienstverleners is cruciaal
- De beroepsbeoefenaar is sociaal vaardig

- Stelt zich empathisch en positief assertief op
- Het beheren van databases vraagt nauwgezet werken
- Gaat discreet om met informatie
- Is bereid om zaken aan te leren en anders aan te pakken
- De beroepsbeoefenaar werkt oplossings- en doelgroepgericht
- Kan omgaan met plotse veranderingen
- Werkt vaak in een stressvolle omgeving en kan verscheidene taken tegelijk uitvoeren

Autonomie

Is zelfstandig in

- het ondersteunend en loyaal werken t.a.v. de afdeling/organisatie
- het oplossingsgericht en doelgroepgericht werken
- het permanent ontwikkelen van de eigen deskundigheid
- het assisteren bij het uitwerken van communicatieplan
- het voorbereiden van communicatieprojecten
- het uitvoeren van communicatieactiviteiten
- het ondersteunen van de uitwerking van communicatieproducten en -tools en interne diensten bij hun communicatieacties
- het ondersteunen van de ontwikkeling van een aanbod van publicaties, berichten, communicatiedragers, ...
- het ondersteunen van de organisatie van evenementen en campagnes
- het ondersteunen van selectie van leveranciers of dienstverleners voor eigen projecten en volgt de geleverde diensten of producten op
- het bijdragen aan het optimaliseren van contacten en relaties
- het schrijven en redigeren van niet-complexe teksten en/of deze vertalen
- het ondersteunen van het beheer van informatie en data en de inhoud van een website
- het inzetten van sociale media-toepassingen in professionele processen

Is gebonden aan

- eindcontrole van een aantal opdrachten
- opgelegde timing of noodzakelijk tijdstip voor de uitvoering van de taken/projecten
- de geldende regels en bepaalde procedures van de organisatie
- de bedrijfscultuur, het commercieel- en communicatiebeleid van de organisatie
- de geldende wetgeving
- beslissingen genomen door de leidinggevende(n)

Doet beroep op

- de leidinggevende/de verantwoordelijke voor het inwinnen van informatie over de aanpak van bepaalde taken
- collega's, leidinggevende(n) en verantwoordelijke(n) voor het inwinnen van informatie om taken af te kunnen werken
- externe communicatiedienstverleners om projecten te helpen realiseren.
- de verantwoordelijke indien problemen niet zelf op te lossen zijn

Verantwoordelijkheid

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

- Werkt oplossingsgericht
- Werkt doelgroepgericht
- Ontwikkelt permanent de eigen deskundigheid
- Assisteert bij het uitwerken van communicatieplan
- Bereidt de communicatieprojecten voor (verzamelen, evalueren, selecteren, opstellen, ...)
- Voert communicatieactiviteiten uit
- Ondersteunt de uitwerking van schriftelijke, visuele of audiovisuele communicatieproducten en -tools
- Ondersteunt interne diensten bij hun communicatieacties
- Ondersteunt bij de ontwikkeling van een aanbod van publicaties, berichten, communicatiedragers, ...
- Ondersteunt de uitvoering en organisatie van evenementen en campagnes
- Ondersteunt de selectie van leveranciers of dienstverleners voor projecten en volgt de geleverde diensten of producten op
- Draagt bij aan het optimaliseren van contacten en relaties
- Schrijft, redigeert en vertaalt niet-complexe teksten
- Ondersteunt het beheer van informatie en data
- Ondersteunt het beheer van de inhoud van een website
- Rapporteert over het gebruik van sociale media-toepassingen

2.3 ATTESTEN EN VOORWAARDEN

Wettelijke attesten en voorwaarden

Er zijn geen wettelijke attesten of voorwaarden vereist.

3. Arbeidsmarktrelevantie / maatschappelijke relevantie

3.1 ARBEIDSMARKTRELEVANTIE

Tewerkstelling

Er zijn geen adequate tewerkstellingscijfers beschikbaar.

Vacatures

I. Aantal vacatures (in het 'normaal economisch circuit zonder uitzendopdrachten' en indien beschikbaar het aantal vacatures voor uitzendopdrachten) en aandeel in de sector (beroepencode E110301-1)

Onderstaande gegevens zijn gebaseerd op cijfermateriaal VDAB (2019)

i. Spreiding over de betrokken sectoren

Deze tabel geeft een beeld van de vacatures (ontvangen (2019) en openstaande (december 2019)) van dit beroep

Ontvangen vacatures		Antwerpen-Boom	Mechelen	Turnhout	Brussel HG	Leuven	Vilvoorde	Brugge	Kortrijk-Roeselare	Oostende-leper	Aalst-Oudenaarde	Gent	St. Nikolaas-Dendermonde	Limburg Oost	Limburg West	Buiten Vlaanderen	TOTAAL	Openstaande vacatures
NEC zonder uitzendopdr.	02. Dranken, voeding en	1		0						1							2	1
	03. Textiel, kleding en schoeisel	1															1	
	04. Grafische nijverheid, papier en karton			1		1		2				2					6	2
	05. Chemie, rubber en kunststof	2							2		1	1			1		7	1
	06. Vervaardiging van bouwmaterialen		1				1										2	
	07. Metaal								1	0							1	
	08. Vervaardiging van machines en toestellen	1			1				2						1		5	
	11. Overige industrie		1				1				1	1				2	6	3
	12. Energie, water en afvalverwerking	1											1				2	1
	13. Bouw	2		1					3			4		1	2		13	4
	14. Groot- en kleinhandel	11	7	9	1	4	15	1	2		3	8	5	2	4	4	76	11
	15. Transport, logistiek en post	4			2		2					1			1		10	2
	16. Horeca en toerisme	3						1			1	1		1	1	1	9	
	17. Informatica, media en telecom	7	1		0	2	1	1	2		1	3		3	2		23	3
	18. Financiële diensten	2			10											1	13	1
	19. Zakelijke	19	6	2	15	7	19	1	3	1	5	10	4	2	8		102	10
	21. Diensten aan personen	1			2	2		4	2		1	2	0		1		15	2
	22. Ontspanning, cultuur en sport	3	2	0	3	1		5	2	6		3	1				26	4
	23. Openbare besturen	3	3	2	17	4	2	2	1		2	2	2		2		42	3
	24. Onderwijs	3		2	5	11	2	2	5	1	5	1					37	4
	25. Gezondheidszorg	4	1		4	2		1		2		3			1	1	19	
	26. Maatschappelijke dienstverlening	3	2		6	3		3	2			5	2	4			30	4
	27. Overige dienstverlening	3			8	1		1	1		3	2		0	2		21	3
	28. Onbepaald							1	2								3	
	Totaal	74	24	17	74	38	43	25	30	11	18	53	16	13	24	11	471	59

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

- Openstaande vacatures (aantal, evolutie) 2013-2019

Jaartal	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
NEC zonder Uitzendopdrachten rechtstreeks aan VDAB gemeld	96	188	280	378	430	464	471
NEC zonder Uitzendopdrachten via wervings- en selectiekantoren	98	299	570	648	847	1024	670
Uitzendopdrachten	45	114	202	381	346	491	414
Totaal	239	601	1052	1407	1623	1979	1555

- Openstaande vacatures (aantal, spreiding) in december 2019

Regio	11 Antwerpen	12 Mechelen	13 Turnhout	21 Brussel HG	22 Leuven	24 Vilvoorde	31 Brugge	34 Kortrijk-Roeselare	35 Oostende-Westhoek	41 Aalst-Oudenaarde	44 Gent	46 Sint-Niklaas-Dendermonde	74 Limburg-Oost	75 Limburg-West	99 Buiten Vlaanderen	Totaal
NEC zonder Uitzendopdrachten rechtstreeks aan VDAB gemeld	9	2	1	6	8	12	5	2	2	1	5	0	1	3	2	59
Uitzendopdrachten	3	4	3	5	6	3		8	1	1	3	1	0	5	2	45
NEC zonder	2	2	2	2	1	7	1	11		3	0	1	1			33
Totaal	14	8	6	13	15	22	6	21	3	5	8	2	2	8	4	137

II. Evolutie van het aantal ontvangen vacatures (in de tijd) 2013-2019

Jaartal	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
NEC zonder Uitzendopdrachten rechtstreeks aan VDAB gemeld	96	188	280	378	430	464	471
NEC zonder Uitzendopdrachten via wervings- en selectiekantoren	98	299	570	648	847	1024	670
Uitzendopdrachten	45	114	202	381	346	491	414
Totaal	239	601	1052	1407	1623	1979	1555

III. Spreiding aantal ontvangen vacatures per provincie en /of regio in 2019

Regio	11 Antwerpen	12 Mechelen	13 Turnhout	21 Brussel HG	22 Leuven	24 Vilvoorde	31 Brugge	34 Kortrijk-Roeselare	35 Oostende-Westhoek	41 Aalst-Oudenaarde	44 Gent	46 Sint-Niklaas-Dendermonde	74 Limburg-Oost	75 Limburg-West	99 Eindhoven Vlaanderen	Totaal
NEC zonder Uitzendopdrachten rechtstreeks aan VDAB gemeld	74	24	17	74	38	43	25	30	11	18	53	16	13	24	11	471
NEC zonder Uitzendopdrachten via wervings- en selectiekantoren	54	52	22	34	55	104	13	140	16	19	66	21	20	41	13	670
Uitzendopdrachten	65	36	12	50	9	36	16	113	6	21	23	10	4	9	4	414
Totaal	193	112	51	158	102	183	54	283	33	58	142	47	37	74	28	1555

IV. Aantal niet werkende werkzoekenden

Beroep	Antwerpen-Boom	Mechelen	Turnhout	Leuven	Vilvoorde	Brugge	Kortrijk-Roeselare	Oostende-Ieper	Aalst-Oudenaarde	Gent	Sint-Niklaas-Dendermonde	Limburg Oost	Limburg West	TOTAAL
TOTAAL	170	48	26	77	71	18	35	14	31	110	34	36	46	716

4. Samenhang

Binnen de administratieve beroepen is doorgroeien naar andere beroepen mogelijk mits het verwerven van bijkomende competenties. Op die manier kan de polyvalente taal- en communicatieassistent doorgroeien naar het beroep van 'communicatie deskundige'.

Office manager						
Management assistent						
Dossierbeheerder boekhouden	Communicatie deskundige	Marketing deskundige	Logistiek verantwoordelijke	HR deskundige		Juridisch deskundige (Paralegal)
Boekhoudkundig assistent	Polyvalent taal- en communicatieassistent	Commercieel assistent	Logistiek assistent	HR assistent	Vastgoedassistent	Medisch administratief assistent
Administratief medewerker onthaal			Polyvalent administratief medewerker			
Onthaalmedewerker			Polyvalent administratief ondersteuner			