

**Beroepscompetentieprofiel
Intercedent**

Regie: ECABO
Datum wijzigen: 6-10-2004
Versie 1

BEROEPSCOMPETENTIEPROFIEL Intercedent (JU 003)		
Algemene informatie	datum: 6-10-2004	versie: 1
Onder regie van kenniscentrum beroepsonderwijs bedrijfsleven	ECABO	
Ontwikkeld door	ECABO, afdeling Ontwikkeling en Innovatie	
Brondocument(en)	<ul style="list-style-type: none"> • Structuuronderzoek naar de inhoud van het beroep van de sociaal juridisch medewerker arbeidsvoorziening en personeelswerk; A en O consult (mei '03) • www.seu.nl (Stichting Examens Uitzendbranche.) De belangrijkste doelstelling van de SEU is 'het leveren van een bijdrage aan de kwaliteit en het niveau van de uitzendbranche' • www.heliview.nl (Trends en ontwikkelingen op het gebied van HRM) • www.abu.nl (Algemene Bond Uitzendondernemingen) • www.nbbu.nl (Nederlandse Bond van Bemiddelings- en Uitzendondernemingen) • www.flexkeur.nl (Erkenningsregeling voor de uitzendbranche) 	
Legitimering beroepscompetentieprofiel		
- op format vereisten door	Kenniscentrum beroepsonderwijs bedrijfsleven ECABO	dd. 1-4-2004
- op inhoud door	ABU en NBBU	dd. 24-5-2004
Mogelijke functiebenamingen		
<ul style="list-style-type: none"> • Intercedent uitzendbureau • Vestigingsmedewerker uitzendbureau • Arbeidsbemiddelaar • Arbeidsconsulent 		
Loopbaanmogelijkheden		
De intercedent kan doorgroeien naar senior-intercedent, assistent vestigingsmanager of vestigingsmanager.		

BEROEPSBESCHRIJVING	
beroepscontext / werkzaamheden	De intercedent is werkzaam bij een uitzendbureau, een detachingsbureau of een bureau voor werving en selectie. Er kan een onderscheid gemaakt worden tussen verschillende soorten uitzendbureaus, gebaseerd op de doelgroep waarvoor het bureau werkt. Dit onderscheid kan zowel gemaakt worden op basis van niveau (laag geschoold, middelbaar of hoger opgeleid) alsook op basis van werkveld of sector (agrarisch, technisch zorg etc). De intercedent is de brug tussen organisaties en mensen op zoek naar geschikt (tijdelijk) werk. Hij brengt zelfstandig vraag en aanbod bij elkaar en kijkt daarbij naar de wederzijdse wensen en mogelijkheden. Hij legt en onderhoudt contacten met bestaande relaties en prospects. Daarnaast verzorgt hij de personeels- en vestigingsadministratie, begeleidt de uitzendkrachten en probeert eventuele klachten op te lossen. Hij werkt samen met collega's en de leidinggevende.
rol en verantwoordelijkheden	De intercedent werkt samen met collega's en legt verantwoording af aan zijn manager. De intercedent is verantwoordelijk voor het gehele bemiddelingsproces van de uitzendkrachten. De taken zijn ondersteunend, uitvoerend en adviserend van aard.
complexiteit	Het beroep wordt gekenmerkt door een grote variatie in en onvoorspelbaarheid van activiteiten.
typerende beroepshouding	De intercedent is commercieel, dienstverlenend, klantgericht, sociaal, creatief, representatief, flexibel, accuraat, oplossingsgericht en heeft inlevingsvermogen. De intercedent staat voor de opgave om ook in chaotische situaties klantgericht te blijven werken. Gezien de veelheid en onvoorspelbaarheid van werkzaamheden moet hij prioriteiten kunnen stellen. Vanwege het multiculturele karakter van de samenleving moet hij goed om kunnen gaan met cultuurverschillen.
TRENDS / INNOVATIES	
Marktontwikkelingen	<ul style="list-style-type: none"> • De intercedent moet voortdurend inspringen op de veranderende markt. Momenteel is er sprake van een oplopende werkloosheid. De redenen hiervoor zijn verslechterde bedrijfsresultaten, vacaturestops en ontslagen. Op dit moment moet de intercedent veel aandacht besteden aan commerciële activiteiten richting (potentiële) inleners (om vacatures te werven).
Wetgeving overheidsregulering	<ul style="list-style-type: none"> • Door een salarisverhoging (ABU-CAO voor uitzendkrachten en NBBU-CAO voor uitzendkrachten) kunnen de tarieven voor uitzenden en detacheren hoger worden.

Technologische ontwikkelingen	<ul style="list-style-type: none"> • Door wetten, zoals de Flexwet en de Pmba, die bedrijven afrekent op een hoge WAO-uitstroom, wordt uitzenden duurder. • Voorheen werd de werkgever (het uitzendbureau) geheel verantwoordelijk gehouden voor het gevoerde ziekteverzuimbeleid en de instroom in de WAO. Nu vervullen zowel de werkgever, de werknemer en de arbodienst een actieve en duidelijke rol in het reïntegratieproces en kunnen zij elkaar aanspreken op hun verplichtingen. Dit is beschreven in de Wet Verbetering Poortwachter. • Het arboconvenant Uitzendbranche (ABU-CAO) bevat afspraken die gericht zijn op een substantiële reductie van het ziekteverzuim en afname van de WAO-instroom onder uitzendkrachten. • Er komt een nieuwe wet over tijdelijke contracten, waarbij de Europese richtlijnen een belangrijke rol spelen. • Vacaturebanken op internet werden aanvankelijk gezien als concurrent en potentiële bedreiging voor de uitzendbranche. Niets blijkt echter minder waar. De insteek van vacaturebanken is namelijk anders dan die van een uitzendorganisatie. Het dienstenpakket van een uitzendorganisatie is breder. Vacaturebanken worden door intercedenten ook gebruikt om te zoeken naar cv's van kandidaten die nog niet ingeschreven staan. • Er wordt steeds meer gebruik gemaakt van internet, zowel ten aanzien van vacatures als voor het inschrijven door werkzoekenden. • De afgelopen jaren zijn de door de intercedent uit te voeren werkzaamheden steeds meer geautomatiseerd. De kaartenbakken zijn vervangen door een geautomatiseerd systeem. Alle gegevens ten aanzien van uitzendkrachten, vacatures, bedrijven zijn hierin terug te vinden. • De uitzendorganisaties willen in de toekomst geld besparen door het digitaal beschikbaar stellen van informatie aan de uitzendkracht (bijvoorbeeld de salarisstrook).
Bedrijfsorganisatorische ontwikkelingen	• N.v.t.
Internationale ontwikkelingen	• N.v.t.

KERNTAKEN VAN HET BEROEP

- 1 Werft, selecteert en bemiddelt uitzendkrachten
- 2 Begeleidt uitzendkrachten
- 3 Verricht relatiebeheer en acquireert prospects
- 4 Verricht de personeels-/vestigingsadministratie

KERNTAAK 1**Werft, selecteert en bemiddelt uitzendkrachten**

proces	<p>De intercedent werft en selecteert uitzendkrachten en bemiddelt uitzendkrachten naar een geschikte vacature. Aan de hand van verkregen vacatures van bedrijven stelt hij advertenties op om uitzendkrachten te werven. Ook voert hij in samenwerking met collega's en de leidinggevende wervingsacties en campagnes uit naar kandidaten.</p> <p>De intercedent beoordeelt zelfstandig de "bemiddelbaarheid" van de uitzendkracht en besluit al dan niet tot een intakegesprek over te gaan. In een intakegesprek komen de wensen en mogelijkheden ten aanzien van werk aan bod. Tevens voorziet hij de potentiële uitzendkracht van informatie over de wervings- en selectieprocedures van het uitzendbureau en advies, o.a. over het maken van een cv, de voorbereiding en het voeren van een sollicitatiegesprek, salarisonderhandelingen e.d.</p> <p>De intercedent zorgt voor een juiste match van vraag en aanbod. Hij selecteert uitzendkrachten aan de hand van het gesprek en het cv. Indien er geen geschikte vacature voorhanden is, onderneemt hij commerciële activiteiten richting een bestaande relatie of prospect.</p> <p>De intercedent legt het persoonlijk profiel (cv + toelichting) aan de opdrachtgever voor. Indien er interesse is om de persoon in kwestie te spreken, regelt de intercedent een sollicitatiegesprek tussen de uitzendkracht en het bedrijf.</p> <p>De intercedent voert een "plaatsingsgesprek", waarbij het contract en overige zaken zoals procedures bij ziekteverzuim, verlof en CAO besproken worden.</p>
rol / verantwoordelijkheden	De leidinggevende maakt het ondernemingsplan. De intercedent voert de werkzaamheden zelfstandig uit. Hij is mede verantwoordelijk voor het behalen van de ondernemingsdoelen.
complexiteit	Het werven, selecteren en bemiddelen van uitzendkrachten vergt een goede gespreksmethodiek. Bovendien moet de intercedent commercieel inzicht hebben. De intercedent zal tijdens het (voor)gesprek moeten bepalen of de uitzendkracht commercieel gezien interessant is om in te schrijven. De intercedent bepaalt of de uitzendkracht geschikt is voor een vacature. Naast een goede gespreksmethodiek is kennis van opleidingen en de arbeidsmarkt noodzakelijk.
betrokkenen	Collega's, leidinggevende, uitzendkrachten en inleners.
(hulp-)middelen	De werkzaamheden binnen deze taak worden voor een groot gedeelte geautomatiseerd uitgevoerd. De intercedent maakt veelvuldig gebruik van zijn computer inclusief de relevante softwarepakketten en communicatiemiddelen. Andere belangrijke hulpmiddelen zijn: telefoon, fax, printer, kopieerapparaat en traditionele kantoorbenodigdheden.
kwaliteit van proces en resultaat	De intercedent zorgt dat de uitzendkracht een geschikte baan en/of advies krijgt. Ook de inlener wordt voorzien van een geschikte uitzendkracht en/of advies. De intercedent is medeverantwoordelijk voor een positief resultaat van de vestiging en zal dus voldoende en "kwalitatief goede" uitzendkrachten van werk moeten voorzien. Van de intercedent wordt verwacht dat zijn schriftelijke producten taalkundig en inhoudelijk correct, doelgericht, conform de huisstijl of bedrijfsregels zijn.
keuzes en dilemma's	<p>Prioritering De intercedent moet gezien de tijd die beschikbaar is regelmatig bepalen of bij de afhandeling van opdrachten inleners, uitzendkrachten of collega's voorrang moeten krijgen.</p> <p>Resultaatgerichtheid versus mensgerichtheid De intercedent moet de juiste afweging maken wanneer hij te maken heeft met tegenstrijdige belangen van de inlener enerzijds en de uitzendkracht anderzijds.</p>

KERNTAAK 2**Begeleidt uitzendkrachten**

proces	<p>De intercedent begeleidt de uitzendkrachten tijdens hun loopbaan bij de uitzendorganisatie. Naar mate de uitzendkracht langer voor een uitzendbureau werkt, wordt zijn rechtspositie sterker en zal ook de mate van begeleiding toenemen. Werkt de uitzendkracht op basis van een uitzendbeding dan blijft het contact vaak beperkt tot een aantal telefoontjes om te informeren of alles naar wens verloopt. Bij problemen brengt de intercedent een persoonlijk bezoek aan de uitzendkracht op de werkplek.</p> <p>Bij detachering voert de intercedent een einde proeftijd gesprek, een functioneringsgesprek en een "exitgesprek". Tijdens deze gesprekken wordt besproken hoe de uitzendkracht heeft gefunctioneerd (kennis, houding, vaardigheden) en of het contract wordt voortgezet. In een loopbaangesprek worden eventuele leer- en/of ontwikkelingsmogelijkheden aan de orde gesteld. De begeleider op de werkvloer/personeelsfunctionaris van het bedrijf waar de uitzendkracht werkzaam is, is bij een dergelijk gesprek aanwezig.</p> <p>Indien er na einde contract geen werk meer is, bespreekt de intercedent met de uitzendkracht de loopbaanmogelijkheden (aan de hand van vacatures). Indien nodig, wordt bekeken of scholing gewenst is. De intercedent voert niet alleen een scholingsgesprek, maar regelt ook de scholing. De gespreksverslagen worden door de intercedent uitgewerkt.</p>
rol / verantwoordelijkheden	<p>De intercedent voert zelfstandig gesprekken met de uitzendkracht. De beoordelaar (personeelsfunctionaris/begeleider) van het bedrijf waar de uitzendkracht werkzaam is, wordt bij de (functionerings)gesprekken betrokken. De intercedent is verantwoordelijk voor een goed verloop van het gesprek en een juiste (administratieve) afhandeling van het gesprek. Bij het aanvragen van scholing vraagt hij goedkeuring aan zijn leidinggevende.</p>
complexiteit	<p>Het voeren van verschillende typen (begeleidings)gesprekken vergt een goede gespreksmethodiek. De intercedent krijgt een veelheid aan informatie die hij moet structureren en rapporteren. De intercedent maakt gebruik van de door het uitzendbureau opgestelde gespreksformulieren die hij als ondersteuning kan gebruiken bij zijn gesprek.</p>
betrokkenen	<p>Uitzendkracht, klant/bedrijf en voor eventuele goedkeuring van gemaakte afspraken (t.a.v. bijvoorbeeld scholing) de leidinggevende.</p>
(hulp-)middelen	<p>De intercedent maakt tijdens het gesprek gebruik van de traditionele kantoorbenodigdheden. Na het gesprek wordt de verkregen informatie gedocumenteerd en bijgewerkt in het geautomatiseerde computersysteem.</p>
kwaliteit van proces en resultaat	<p>Aan de hand van de door de uitzendorganisatie gestelde richtlijnen (het gespreksformulier) moet de intercedent er zorg voor dragen dat de communicatie goed verloopt. Hij zorgt ervoor dat zowel hij als de uitzendkracht (en in een aantal gevallen de begeleider) een helder beeld hebben van het functioneren (en de eventuele ontwikkelingsmogelijkheden) van de uitzendkracht. Van de intercedent wordt verwacht dat hij een taalkundig en inhoudelijk correct gespreksverslag kan maken.</p>
keuzes en dilemma's	<p>Registreren/verspreiden persoonsgegevens versus vertrouwelijkheid De intercedent moet regelmatig bepalen of vertrouwelijke gegevens kunnen worden geregistreerd en gecommuniceerd en zo ja, op welke wijze.</p> <p>Goed werkgeverschap versus resultaatgerichtheid/commercialiteit De intercedent moet enerzijds invulling geven aan "goed werkgeverschap". Anderzijds moet hij beslissen of de kosten (tijd en geld) van eventuele scholing opwegen tegen de tijd die de uitzendkracht voor het uitzendbureau werkzaam is.</p>

KERNTAAK 3**Verricht relatiebeheer en acquireert prospects**

proces	<p>De intercedent legt en onderhoudt telefonisch en persoonlijk contact met bestaande relaties en prospects. Om nieuwe opdrachten te werven, stelt de intercedent in samenwerking met collega's en de leidinggevende promotieplannen op. Alle commerciële acties m.b.t. het aannemen, verwerven en vervullen van de opdracht(en) maken deel uit van dit plan.</p> <p>De intercedent probeert (potentiële) inleners te interesseren voor zijn diensten zodat hij uitgenodigd wordt voor een persoonlijk gesprek. Tijdens een persoonlijk gesprek stelt hij zich het acquireren van nieuwe opdrachten tot doel. Uiteindelijk hoopt hij een langdurige relatie op te bouwen met deze inlener.</p> <p>Het onderhouden van contacten met de inleners gebeurt telefonisch en persoonlijk. De intercedent zorgt dat hij op de hoogte blijft van nieuwe ontwikkelingen bij zijn inleners. Hij biedt gevraagd en soms ongevraagd een uitzendkracht aan. Indien er interesse is bij de inlener, zorgt hij dat de inlener zo spoedig mogelijk het persoonlijk profiel van de uitzendkracht ontvangt. Soms is er sprake van een dusdanige vertrouwensrelatie dat de kandidaat op basis van een mondelinge beschrijving van de intercedent wordt uitgenodigd voor een gesprek.</p> <p>De intercedent informeert, adviseert en onderhandelt met de inlener over tarieven en contractmogelijkheden. De intercedent maakt zelfstandig een offerte.</p>
rol / verantwoordelijkheden	<p>De intercedent legt en onderhoudt zelfstandig contact met de inlener. Hij doet dit op eigen initiatief en/of op verzoek van zijn leidinggevende. In voorkomende gevallen onderhandelt hij zelfstandig over de prijs en het opstellen van een offerte. Wel houdt hij zich daarbij aan de richtlijnen die de leidinggevende en de organisatie stellen. Het uitwerken van promotieplannen doet de intercedent samen met collega's en de leidinggevende.</p>
complexiteit	<p>De intercedent heeft te maken met geplande en niet geplande contacten. Dit vergt een goede planning en organisatie. De intercedent moet te allen tijde kunnen inspelen op "koopsignalen". Hij zal goed moeten kunnen luisteren. Ook moet hij beschikken over commercieel inzicht.</p>
betrokkenen	<p>(Potentiële) inleners en in een aantal gevallen de leidinggevende.</p>
(hulp-)middelen	<p>De intercedent maakt gebruik van telefoon, fax, printer, kopieerapparaat en traditionele kantoorbenodigdheden.</p> <p>Voor de registratie van gegevens, maakt de intercedent veelvuldig gebruik van zijn computer inclusief de relevante softwarepakketten en communicatiemiddelen.</p>
kwaliteit van proces en resultaat	<p>De intercedent moet communicatief zeer vaardig zijn. Hij moet zich klantgericht opstellen en tegelijk het (commercieel) belang van de organisatie in het oog houden. Hij past zijn taalgebruik aan aan het type klant waarmee hij communiceert. De schriftelijke communicatie dient hij taalkundig en inhoudelijk correct af te leveren. Tot slot moet hij zorgen voor voldoende vacatures om potentiële uitzendkrachten te kunnen plaatsen. Hij is medeverantwoordelijk voor een positief resultaat van de vestiging.</p>
keuzes en dilemma's	<p>Prioritering De intercedent moet gezien de beperkte tijd die beschikbaar is regelmatig bepalen of bij de afhandeling van opdrachten inleners, uitzendkrachten of collega's voorrang moeten krijgen.</p> <p>Relatiebeheer De intercedent moet een goede balans vinden tussen het onderhouden van relaties en het onderzoeken van mogelijke behoeften.</p> <p>Klantgerichtheid versus resultaatgerichtheid/commercialiteit De intercedent moet een juiste afweging maken wanneer hij te maken heeft met een niet vervulbare/moeilijke opdracht van een inlener. De vraag is dan: probeer ik de inlener toch tegemoet te komen of zeg ik "nee".</p>

KERNTAAK 4**Verricht de personeels-/vestigingsadministratie**

proces	<p>De intercedent handelt inkomend en uitgaand telefoon-, brief-, fax- en e-mailverkeer af en registreert de inkomende en uitgaande communicatie.</p> <p>De intercedent houdt alle (geautomatiseerde) gegevens actueel. Hij controleert of de gepresenteerde vacatures in de verschillende media actueel zijn. Hij verzamelt gegevens voor het functiewaarderingssysteem en zorgt dat deze informatie op de juiste wijze wordt geregistreerd en regelmatig wordt gecontroleerd. De intercedent zorgt ervoor dat het geautomatiseerde relatie-/vacaturebestand actueel blijft en voert de daaraan gekoppelde acties uit. Tot slot zorgt hij voor voldoende en actueel foldermateriaal, kantoorbenodigdheden en consumptievoorraden.</p> <p>De intercedent registreert en bewaakt de gewerkte uren van de uitzendkrachten, houdt de ziekte- en verlofregistratie bij en bewaakt deze.</p>
rol / verantwoordelijkheden	Het verrichten van de personeels-/vestigingsadministratie is een uitvoerende taak, waarbij de intercedent ook verantwoordelijk is voor de bewaking en naspeurbaarheid van documenten. Voor een aantal contractuele zaken heeft hij goedkeuring nodig van zijn leidinggevende en de inlener.
complexiteit	Het bijhouden van de personeels-/vestigingsadministratie vergt inzicht in arbeidsrechtelijke zaken zoals bijvoorbeeld de Wet flexibiliteit en zekerheid, de Waadi en de Arbeidstijdenwet. Kenmerkend is dat de administratieve werkzaamheden naast andere taken worden uitgevoerd.
betrokkenen	De uitzendkracht, de inlener en de leidinggevende.
(hulp-)middelen	De werkzaamheden binnen deze taak worden voor een groot gedeelte geautomatiseerd uitgevoerd. De intercedent maakt veelvuldig gebruik van zijn computer, relevante softwarepakketten en communicatiemiddelen. Hij maakt gebruik van fax, printer, telefoon, kopieerapparaat en traditionele kantoorbenodigdheden.
kwaliteit van proces en resultaat	Van de intercedent wordt een accurate en tijdige aanpak van de werkzaamheden verwacht en de zorg voor de beschikbaarheid, toegankelijkheid, voortgangsbewaking en naspeurbaarheid van documenten. Gezien de veelheid aan taken zal hij prioriteiten moeten stellen.
keuzes en dilemma's	<p>Wettelijke eisen versus eis/wens klant</p> <p>De intercedent moet regelmatig bepalen of hij op verzoek van de uitzendkracht of de inlener kan afwijken van regels/procedures.</p> <p>Prioritering</p> <p>De intercedent moet regelmatig bepalen welke opdrachten voorrang hebben ten opzichte van andere.</p>

KERNOPGAVEN VAN HET BEROEP

- 1 Simultaan werken
De intercedent staat voor de opgave om prioriteiten te stellen, overzicht te bewaren, ordelijk en assertief te zijn en zijn concentratie te behouden. De intercedent verricht zijn kerntaken niet consecutief maar simultaan.

- 2 Commercieel handelen
De intercedent staat voor de opgave om een keuze te maken tussen winst op korte termijn of (mogelijke) winst op lange termijn bij het uitplaatsen van uitzendkrachten.

OVERZICHTSSCHEMA BEROEPSCOMPETENTIES EN KERNTAKEN

BEROEPSCOMPETENTIES	
vakmatig-methodisch (VM)	
1	Werven en selecteren
2	Bemiddelen naar werk
3	Uitzendkracht begeleiden
4	Verwerven van opdrachten
5	Informatie- en adviesgesprekken voeren
6	Personeels- en vestigingsadministratie voeren
7	Financiële afhandeling
bestuurlijk-organisatorisch en strategische (BOS)	
8	Omgaan met vertrouwelijke informatie
9	Werkzaamheden plannen
10	Optimaliseren dienstverlening
sociaal-communicatieve (SC)	
11	Samenwerken
12	Schriftelijk en mondeling communiceren
13	Omgaan met diverse achtergronden
14	Participeren binnen (werk)overleggen
15	Omgaan met agressief en/of non-coöperatief gedrag
ontwikkelings (ON)	
16	Evalueren en bijstellen eigen handelen
17	Vakkennis en ontwikkelingen bijhouden

KERNTAAK														
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
X														
X														
	X													
		X												
X	X	X												
			X											
			X											
X	X	X	X											
X	X	X	X											
X	X	X	X											
X	X	X	X											
X	X	X	X											
X	X	X	X											

OVERZICHTSSCHEMA BEROEPSCOMPETENTIES EN KERNOPGAVEN

BEROEPSCOMPETENTIES		KERNOPGAVE														
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
vakmatig-methodisch (VM)																
1	Werven en selecteren	X	X													
2	Bemiddelen naar werk	X	X													
3	Uitzendkracht begeleiden	X	X													
4	Verwerven van opdrachten	X	X													
5	Informatie- en adviesgesprekken voeren	X	X													
6	Personeels- en vestigingsadministratie voeren	X	X													
7	Financiële afhandeling	X	X													
bestuurlijk-organisatorisch en strategische (BOS)																
8	Omgaan met vertrouwelijke informatie	X	X													
9	Werkzaamheden plannen	X	X													
10	Optimaliseren dienstverlening	X	X													
sociaal-communicatieve (SC)																
11	Samenwerken	X	X													
12	Schriftelijk en mondeling communiceren	X	X													
13	Omgaan met diverse achtergronden	X	X													
14	Participeren binnen (werk)overleggen	X	X													
15	Omgaan met agressief en/of non-coöperatief gedrag	X	X													
ontwikkelings (ON)																
16	Evalueren en bijstellen eigen handelen	X	X													
17	Vakkennis en ontwikkelingen bijhouden	X	X													

BEROEPCOMPETENTIES MET SUCCESCRITERIA	
Nr. 1	
Beroepscompetentie VM	De intercedent is in staat om op adequate wijze een uitzendkracht te werven en te selecteren t.b.v. het vervullen van vacatures van (potentiële) inleners.
Succescriteria	
Proces	Stelt personeelsadvertenties op en kiest het juiste wervingsmedium Voert wervingsacties uit Verifieert de gegevens van de (potentiële) uitzendkracht Inventariseert de wensen en de mogelijkheden van de (potentiële) uitzendkracht. Geeft informatie over de wervings- en selectieprocedure Selecteert uitzendkrachten per cv of uit een internet cv-bank Selecteert en bespreekt passende vacatures Registreert en rapporteert de gegevens Verzorgt (standaard)correspondentie rondom werving en selectie
Resultaat	Voldoende geschikte uitzendkrachten
Nr. 2	
Beroepscompetentie VM	De intercedent is in staat om op adequate wijze een uitzendkracht te bemiddelen naar werk.
Succescriteria	
Proces	Adviseert de uitzendkracht over het opstellen van een cv en het voeren van een sollicitatiegesprek Draagt de uitzendkracht voor aan een (potentiële) inlener Geeft de uitzendkracht informatie over het inlenende bedrijf Onderhandelt met de uitzendkracht over de arbeidsvoorwaarden Onderhandelt met de inlener over het bedrijfstarief Stelt een uitzendovereenkomst/arbeidsovereenkomst op Geeft informatie over de de werkwijze en de regels van het uitzendbureau
Resultaat	De uitzendkracht is geplaatst op een geschikte plaats
Nr. 3	
Beroepscompetentie VM	De intercedent is in staat om op adequate wijze een uitzendkracht te begeleiden.
Succescriteria	
Proces	Begeleidt bij ziekteverzuim Voert functionerings- en beoordelingsgesprekken Bepaalt of de uitzendkracht in dienst blijft of komt bij het uitzendbureau of beëindigt het dienstverband Voert loopbaanbegeleidingsgesprekken Voert scholingsgesprekken en regelt de scholing Stelt een actieplan met loopbaandoelen op Voert einde proeftijdgesprekken Voert exitgesprekken Houdt het dossier actueel
Resultaat	De intercedent heeft inzicht in de professionele kwaliteiten van de uitzendkracht Loopbaandoelen van de uitzendkracht en een plan met actiepunten voor de organisatie Verbeterpunten voor de eigen organisatie m.b.t. het personeelsbeleid De uitzendkracht is goed begeleid bij indiensttreding, voortzetting en beëindiging van het dienstverband

Nr. 4	
Beroepscompetentie VM	De intercedent is in staat om op adequate wijze een opdracht te acquireren bij een (potentiële) inlener en relatiebeheer uit te voeren.
Succescriteria	
Proces	Stelt promotieplannen op en voert ze uit
	Geeft informatie over eigen diensten en producten
	Maakt een bezoekplanner t.b.v. relatiebeheer
	Onderhoudt contact met de (potentiële) inlener o.a. over (lopende) vacatures
	Informeert de (potentiële) inlener over actuele marktontwikkelingen
	Stelt zich op de hoogte van ontwikkelingen bij de inlener en peilt de behoeften
	Adviseert de (potentiële) inlener en benoemt verkoopargumenten
	Stelt een vacature op en stelt de functie-indeling vast
	Onderhandelt met de (potentiële) inlener en doet een voorstel ten aanzien van product en prijs
	Registreert de relevante gegevens van de (potentiële) inlener en/of maakt een offerte en een vervolgspraak
Houdt de bezoekgegevens in het bedrijfsdossier actueel	
Resultaat	Een nieuwe inlener en/of een nieuwe opdracht
	Een goed relatiebeheer
	Een actueel bedrijfsdossier
Nr. 5	
Beroepscompetentie VM	De intercedent is in staat om op adequate wijze informatie en advies aan derden te geven ten behoeve van een volledige informatievoorziening
Succescriteria	
Proces	Achterhaalt de kern van de vraag
	Beantwoordt de vraag of verwijst de aanvrager door
	Checkt of informatie goed is overgekomen
	Legt het gesprek vast in het dossier en rapporteert zo nodig
Resultaat	Goed geïnformeerde derden
Nr. 6	
Beroepscompetentie VM	De intercedent is in staat om op adequate wijze de administratie met betrekking tot de uitzendkracht en de vestigingsadministratie te verrichten ten behoeve van volledige en actuele dossiervorming en een actuele vacaturepresentatie.
Succescriteria	
Proces	Verzamelt en verwerkt de gegevens voor het functiewaarderingsysteem
	Registreert en controleert de gewerkte uren, het verlof en het ziekteverzuim
	Verzorgt administratieve taken rondom in- en uitdiensttreding
	Houdt personeelsdossiers bij
	Handelt telefoon-, brief-, fax- en e-mailverkeer af
	Verzorgt foldermateriaal, kantoorbenodigdheden en consumptievoorraden
	Houdt de presentatie van vacatures actueel
	Verricht de administratie conform wettelijke vereisten
Resultaat	Volledige en actuele personeelsdossiers
	Actuele vacaturepresentatie
Nr. 7	
Beroepscompetentie VM	De intercedent is in staat om financiële zaken op adequate wijze af te handelen ten behoeve van uitzendkrachten en inleners.
Succescriteria	
Proces	Voert wijzigingen door in de salarisadministratie
	Berekent het (uur)loon en overige vergoedingen van een uitzendkracht
	Berekent het tarief voor de inlener
Resultaat	Correcte financiële administratie

Nr. 8	
Beroepscompetentie BOS	De intercedent is in staat om op adequate wijze om te gaan met vertrouwelijke informatie ter waarborging van de privacy van uitzendkrachten en inleners.
Succescriteria	
Proces	Vraagt uitsluitend voor het dossier benodigde gegevens op
	Weegt het belang van de (potentiële) uitzendkracht op privacy af tegen de informatiebehoefte van de organisatie
	Gebruikt dossiergegevens uitsluitend als daartoe een wettelijke basis is
	Bewaart vertrouwelijke documenten conform (wettelijke) voorschriften
	Verstrekt geen vertrouwelijke informatie aan derden
Resultaat	Privacy van (potentiële) uitzendkrachten en inleners is gewaarborgd
Nr. 9	
Beroepscompetentie BOS	De intercedent is in staat om op adequate wijze de eigen werkzaamheden te plannen ten behoeve van een efficiënt werkproces.
Succescriteria	
Proces	Stelt prioriteiten
	Schat de benodigde en beschikbare tijd in
	Houdt rekening met veranderde eisen en omstandigheden
	Handelt conform geldende verantwoordelijkheden en bevoegdheden
	Overlegt zo nodig met collega's en leidinggevende
	Houdt ruimte voor onverwachte zaken
	Maakt werkplanning en gaat daar flexibel mee om
Resultaat	Efficiënte werkplanning
Nr. 10	
Beroepscompetentie BOS	De intercedent is in staat om op adequate wijze een bijdrage te leveren aan de optimalisering van de dienstverlening.
Succescriteria	
Proces	Signaleert klantbehoeften, klachten, knelpunten en verbeterpunten
	Geeft klantbehoeften, klachten, knelpunten en verbeterpunten door aan de direct leidinggevende
	Stelt veelvoorkomende klantbehoeften, klachten, knelpunten en verbeterpunten aan de orde tijdens werkoverleggen
Resultaat	Bruikbare (kwaliteits)verbeteringsvoorstellen
	Goed geïnformeerd management
Nr. 11	
Beroepscompetentie SC	De intercedent is in staat om op adequate wijze samen te werken met interne en externe relaties ten behoeve van een goede uitvoering van zijn taken.
Succescriteria	
Proces	Stelt zich coöperatief, flexibel en dienstverlenend op
	Communiqueert op juiste wijze met collega's en relaties
	Ondersteunt collega's bij de uitvoering van werkzaamheden
	Houdt rekening met belangen en omstandigheden van zowel relaties als van de eigen organisatie
	Handelt conform geldende verantwoordelijkheden en bevoegdheden
Resultaat	Efficiënt werkproces
	De medewerker wordt beschouwd als een goede representant van de organisatie
	De medewerker wordt beschouwd als een kundig collega
Nr. 12	
Beroepscompetentie SC	De intercedent is in staat om op adequate wijze schriftelijk en mondeling te communiceren.
Succescriteria	
Proces	Maakt efficiënt gebruik van communicatiemiddelen
	Draagt informatie mondeling en schriftelijk correct over
Resultaat	Informatie is inhoudelijk correct en duidelijk geformuleerd
	Communicatiemiddelen worden efficiënt en correct ingezet
	Schriftelijke informatie bevat geen spel- of taalfouten

Nr. 13	
Beroepscompetentie SC	De intercedent is in staat om zich op adequate wijze op te stellen tegenover collega's en derden van (verschillende) culturele achtergrond.
Succescriteria	
Proces	Staat collega's en derden representatief te woord
	Behandelt mensen met verschillende normen en waarden gelijkwaardig
	Herkent normafwijkend gedrag en reageert hierop adequaat
	Houdt rekening met de culturele achtergrond van de gesprekspartner
	Handelt conform bevoegdheden en verantwoordelijkheden
Resultaat	Respectvolle benadering van de cliënt en collega's
Nr. 14	
Beroepscompetentie SC	De intercedent is in staat om op adequate wijze binnen (werk)overleggen te participeren.
Succescriteria	
Proces	Stelt zich actief op
	Formuleert ideeën/informatie helder, eenduidig en inhoudelijk correct
	Maakt (zo nodig) overlegverslagen
	Handelt conform de bedrijfsregels
Resultaat	Heeft een constructieve bijdrage geleverd aan het verloop van het overleg
	Zijn eigen informatieoverdracht is inhoudelijk correct en efficiënt
	De organisatie wordt (bij externe overleggen) op een correcte wijze gerepresenteerd
Nr. 15	
Beroepscompetentie SC	De intercedent is in staat om op adequate wijze om te gaan met personen die agressief en/of non-coöperatief gedrag vertonen.
Succescriteria	
Proces	Herkent conflicterende situaties en agressief gedrag
	Past conflictvoorkomende en conflicthanterende maatregelen toe
	Handelt volgens regels en procedures
	Treedt zelfverzekerd op
Resultaat	Betreffende personen worden op passende wijze benaderd
	Betreffende personen worden niet geprovoceerd
	Een zoveel mogelijk beheersbare situatie
Nr. 16	
Beroepscompetentie ON	De intercedent is in staat om eigen handelen op adequate wijze te evalueren en op basis van verkregen inzichten bij te stellen.
Succescriteria	
Proces	Vergelijkt gevolgd proces en behaald resultaat met die van anderen, met procedures, criteria en/of voorbeelden en analyseert verschillen en overeenkomsten
	Kijkt positief kritisch naar zichzelf
	Erkent fouten en onvolkomenheden in zijn eigen handelen
Resultaat	Heeft aantoonbare verbeteringen in zijn werkwijze aangebracht
Nr. 17	
Beroepscompetentie ON	De intercedent is in staat om op adequate wijze vak kennis bij te houden en nieuwe ontwikkelingen in het beroep te volgen en toe te passen ter verbetering van de bedrijfsvoering.
Succescriteria	
Proces	Leest regelmatig vakliteratuur
	Stelt zich functionele en realistische leerdoelen
	Volgt cursussen/trainingen met inzet en doorzettingsvermogen
	Test en beoordeelt nieuwe technieken, methoden en middelen
	Doet verbetervoorstellen en/of voorstellen voor aanschaf van nieuwe hulpmiddelen
Resultaat	Heeft aantoonbaar en actief bijgedragen aan de kwaliteitsverbetering en efficiëntie van werkzaamheden
	Is op de hoogte van de inhoudelijke wijzigingen op zijn vakgebied