

### Wijzigingen eind- en toetstermen Basiskennis Secretariatspraktijk

Inhoudelijk zijn er geen wijzigingen in dit examenprogramma. Er zijn voornamelijk wijzigingen in de formulering aangebracht en dubbele toetstermen zijn eruit gehaald.

Alle kennistoetstermen zijn op begripsniveau gezet en als zodanig herschreven, benoemen is beschrijven geworden. Hier is voor gekozen, omdat anders het examen zou bestaan uit bijna alleen definitievragen. De uitzonderingen hierop zijn de oude 9.3, 12.3 en 14.2, deze toetstermen zijn op beheersingsniveau kennis gebleven.

Oud	Nieuw	Wijziging
1.1	1.1	<ul style="list-style-type: none"> <li>De kandidaat kan de soorten poststukken <u>beschrijven</u>.</li> <li>Begripsniveau</li> </ul>
1.2	1.2	<ul style="list-style-type: none"> <li>De kandidaat kan de regels voor het openen van de post <u>beschrijven</u>.</li> <li>Begripsniveau</li> </ul>
1.3	1.3	<ul style="list-style-type: none"> <li>De kandidaat kan de begrippen zakelijk, vertrouwelijk en persoonlijk <u>beschrijven</u>.</li> <li>Begripsniveau</li> </ul>
1.4	1.4	<ul style="list-style-type: none"> <li>De kandidaat kan de adresseerwijze voor zakelijk, vertrouwelijk en persoonlijk <u>beschrijven</u>.</li> <li>Begripsniveau</li> </ul>
1.5	1.5	<ul style="list-style-type: none"> <li>De kandidaat kan het begrip "referentie" (poststuk) <u>beschrijven</u>.</li> <li>Begripsniveau</li> </ul>
2.1		<ul style="list-style-type: none"> <li>Verwijderd: Is hetzelfde als oude 9.5</li> </ul>
3.1		<ul style="list-style-type: none"> <li>Verwijderd: Komt terug in oude 4.1</li> </ul>
4.1	1.6	<ul style="list-style-type: none"> <li>Herschreven: De kandidaat heeft kennis van de wijze waarop de inkomende post wordt ontvangen en de uitgaande post verzendklaar wordt gemaakt.</li> <li>Begripsniveau</li> </ul>
5.1	2.1	<ul style="list-style-type: none"> <li>De kandidaat kan de gedragsregels voor het correct omgaan met e-mailberichten <u>beschrijven</u>.</li> <li>Begripsniveau</li> </ul>
5.2	2.2	<ul style="list-style-type: none"> <li>De kandidaat kan de voor- en nadelen van het gebruik van e-mailberichten <u>beschrijven</u>.</li> <li>Begripsniveau</li> </ul>
6.1		<ul style="list-style-type: none"> <li>Verwijderd: Is hetzelfde als oude 9.1</li> </ul>
6.2		<ul style="list-style-type: none"> <li>Verwijderd: Is hetzelfde als oude 9.4</li> </ul>
6.3		<ul style="list-style-type: none"> <li>Verwijderd: Is hetzelfde als oude 9.3 en 9.6</li> </ul>
6.4	4.8	<ul style="list-style-type: none"> <li>De kandidaat kan drie digitale opslagmogelijkheden <u>beschrijven</u>.</li> <li>Begripsniveau</li> </ul>
7.1		<ul style="list-style-type: none"> <li>Verwijderd: Komt terug in 4.1</li> </ul>
8.1	3.1	<ul style="list-style-type: none"> <li>Begripsniveau</li> </ul>
8.2	3.2	<ul style="list-style-type: none"> <li>Geen wijziging</li> </ul>
9.1	4.1	<ul style="list-style-type: none"> <li>Herschreven: De kandidaat kan de redenen voor archivering <u>beschrijven</u>.</li> <li>Begripsniveau</li> </ul>
9.2	4.2	<ul style="list-style-type: none"> <li>De kandidaat kan verschillende archiefvormen <u>beschrijven</u>.</li> <li>Begripsniveau</li> </ul>
9.3	4.3	<ul style="list-style-type: none"> <li>Herschreven zoals oude 6.3: De kandidaat kan de wettelijke bewaartermijnen voor archivering <u>benoemen</u>.</li> </ul>
9.4	4.4	<ul style="list-style-type: none"> <li>De kandidaat kan diverse sorteersystemen <u>beschrijven</u>.</li> <li>Begripsniveau</li> </ul>
9.5	4.5	<ul style="list-style-type: none"> <li>Herschreven als oude 2.1: De kandidaat kan vijf digitale informatiedragers <u>beschrijven</u>.</li> <li>Begripsniveau</li> </ul>

<b>9.6</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verwijderen: Is hetzelfde als oude 6.3 en 9.3</li> </ul>
<b>9.7</b>	<b>4.6</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De kandidaat kan de hulpmiddelen bij het archiveren <u>beschrijven</u>.</li> <li>• Begripsniveau</li> </ul>
<b>9.8</b>	<b>4.7</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De kandidaat kan de functie van en de keuze voor de opslagmiddelen <u>beschrijven</u>.</li> <li>• Begripsniveau</li> </ul>
<b>10.1</b>	<b>5.1</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De kandidaat kan de functies van een kopieermachine <u>beschrijven</u>.</li> <li>• Begripsniveau</li> </ul>
<b>10.2</b>	<b>5.2</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De kandidaat kan de keuze voor een kopieermachine in relatie tot het kopieervolume <u>beschrijven</u>.</li> </ul>
<b>11.1</b>	<b>6.1</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Geen wijzigingen</li> </ul>
<b>11.2</b>	<b>6.2</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Herschreven: De kandidaat kan de agenda van de direct leidinggevende inrichten.</li> <li>• Toepassingsniveau</li> </ul>
<b>11.3</b>	<b>6.3</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Geen wijzigingen</li> </ul>
<b>11.4</b>	<b>6.4</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Geen wijzigingen</li> </ul>
<b>11.5</b>	<b>6.5</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De kandidaat kan de functionaliteit van de digitale agenda <u>beschrijven</u>.</li> </ul>
<b>11.6</b>	<b>6.6</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Geen wijzigingen</li> </ul>
<b>12.1</b>	<b>7.1</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De kandidaat kan de procedure voor het registreren van aan- en afwezigheid <u>beschrijven</u>.</li> <li>• Begripsniveau</li> </ul>
<b>12.2</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verwijderd: Komt terug in oude 12.1</li> </ul>
<b>12.3</b>	<b>7.2</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Herschreven: De kandidaat kan het belang van een registratieformulier en bezoekersbadge benoemen.</li> </ul>
<b>13.1</b>	<b>8.1</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De kandidaat kan de klantgerichte ontvangst van bezoekers <u>beschrijven</u>.</li> <li>• Begripsniveau</li> </ul>
<b>13.2</b>	<b>8.2</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De kandidaat kan de procedure voor de afhandeling van klachten <u>beschrijven</u>.</li> <li>• Begripsniveau</li> </ul>
<b>13.3</b>	<b>8.3</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De kandidaat kan de procedure voor het correct omgaan met een boze bezoeker <u>beschrijven</u>.</li> <li>• Begripsniveau</li> </ul>
<b>13.4</b>	<b>8.4</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De kandidaat kan de procedure voor het omgaan met vertrouwelijke gegevens <u>beschrijven</u>.</li> <li>• Begripsniveau</li> </ul>
<b>13.5</b>	<b>8.5</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De kandidaat kan de procedure voor het correct omgaan met persoonlijke informatie <u>beschrijven</u>.</li> <li>• Begripsniveau</li> </ul>
<b>13.6</b>	<b>8.6</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De kandidaat kan de taken aan de receptie <u>beschrijven</u>.</li> </ul>
<b>13.7</b>	<b>8.7</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Samengenomen met oude 15.7. Herschreven: De kandidaat kan de ergernissen van bezoekers en bellers beschrijven.</li> </ul>
<b>14, 15 &amp; 16</b>	<b>9, 10 &amp; 11</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• In overleg met examencommissie is <b>Engels</b> uit het examenprogramma gehaald.</li> </ul>
<b>14.1</b>	<b>9.1</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De kandidaat kan de gedragsregels voor telefonische communicatie <u>beschrijven</u>.</li> <li>• Begripsniveau</li> </ul>
<b>14.2</b>	<b>9.2</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Geen wijzigingen</li> </ul>
<b>14.3</b>	<b>9.3</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De kandidaat kan de mogelijkheden voor het doorverbinden <u>beschrijven</u>.</li> <li>• Begripsniveau</li> </ul>
<b>14.4</b>	<b>9.4</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Herschreven: De kandidaat kan de systemen voor voice-respond en automatic call distributor beschrijven.</li> <li>• Begripsniveau</li> </ul>
<b>15.1</b>	<b>10.1</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De kandidaat kan de klantgerichte afhandeling van de inkomende en de uitgaande telefoongesprekken <u>beschrijven</u>.</li> <li>• Begripsniveau</li> </ul>

15.2	10.2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Herschreven: De kandidaat kan beschrijven hoe binnenkomende klachten behandeld moeten worden.</li> <li>• Begripsniveau</li> </ul>
15.3	10.3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Herschreven: De kandidaat kan beschrijven hoe correct omgegaan wordt met boze bellers.</li> <li>• Begripsniveau</li> </ul>
15.4	10.4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Herschreven: De kandidaat kan beschrijven hoe correct omgegaan wordt met vertrouwelijke gegevens.</li> <li>• Begripsniveau</li> </ul>
15.5	10.5	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Herschreven: De kandidaat kan beschrijven hoe correct omgegaan wordt met persoonlijke informatie.</li> <li>• Begripsniveau</li> </ul>
15.6		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verwijderd: Is hetzelfde als oude 13.6</li> </ul>
15.7		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verwijderd: Is samengenomen met oude 13.7</li> </ul>
15.8	10.6	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De kandidaat kan vier eisen beschrijven waaraan iedere telefonist(e) moet voldoen.</li> <li>• Begripsniveau</li> </ul>
16.1	11.1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Herschreven: De kandidaat kan de vormen van interne bereikbaarheid beschrijven.</li> <li>• Begripsniveau</li> </ul>
16.2	11.2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Herschreven: De kandidaat kan de vormen van externe bereikbaarheid beschrijven.</li> <li>• Begripsniveau</li> </ul>
17.1	12.1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De kandidaat kan de verschillende kledingstijlen <u>beschrijven</u>.</li> <li>• Begripsniveau</li> </ul>
17.2	12.2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De kandidaat kan de etiketteregels met betrekking tot tutoyeren <u>beschrijven</u>.</li> <li>• Begripsniveau</li> </ul>
17.3	12.3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Herschreven: De kandidaat kan de regels met betrekking tot voorstellen/voorgesteld worden beschrijven.</li> <li>• Begripsniveau</li> </ul>
17.4	12.4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Herschreven: De kandidaat kan de regels voor een formeel diner en formele lunch beschrijven.</li> <li>• Begripsniveau</li> </ul>
18.1	13.1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Neutraler herschreven: De kandidaat kan onderscheid maken tussen verschillende culturen met betrekking tot omgangsvormen.</li> </ul>
18.2		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verwijderd: Er wordt hier één cultuur uitgelicht. Dit onderdeel komt ook terug in 18.1</li> </ul>