

Richtlijnen voor de beoordeling

De richtlijnen voor de beoordeling kunnen betrekking hebben op de proeven die moeten worden afgelegd, de beoordelingswijze (soort evaluatie, schalen, scores,...), de maximale duur van een beoordeling...

Met een beroepsrelevante context wordt een gesimuleerde context bedoeld.

De richtlijnen zijn bindend voor de inhoud en het verloop van de beoordeling en moeten door iedere beoordelingsinstantie worden opgevolgd. Dit moet een gelijke en billijke beoordeling van iedere kandidaat garanderen.

Verklarende woordenlijst

Als laatste onderdeel kan een standaard een verklarende woordenlijst bevatten. Begrippen die in de standaard cursief zijn gedrukt, worden in deze woordenlijst verduidelijkt.

Gezien om gevoegd te worden bij het ministerieel besluit tot bepaling van de standaard voor de titel van magazijnbediende.

Brussel, 24 februari 2010.

De Vlaamse minister van Financiën, Begroting, Werk, Ruimtelijke Ordening en Sport,  
Ph. MUYTERS

## VLAAMSE OVERHEID

## Werk en Sociale Economie

[2010/201087]

**24 FEBRUARI 2010. — Ministerieel besluit tot bepaling van de standaard voor de titel van receptionist/telefonist**

De Vlaamse minister van Financiën, Begroting, Werk, Ruimtelijke Ordening en Sport,

Gelet op het decreet van 30 april 2004 betreffende het verwerven van een titel van beroepsbekwaamheid, inzonderheid op artikel 6, 4°;

Gelet op het besluit van de Vlaamse Regering van 23 september 2005 tot uitvoering van het decreet van 30 april 2004 betreffende het verwerven van een titel van beroepsbekwaamheid, inzonderheid op artikel 4, § 3, gewijzigd bij het besluit van de Vlaamse Regering van 5 oktober 2007;

Gelet op het besluit van de Vlaamse Regering van 13 juli 2009 tot bepaling van de bevoegdheden van de leden van de Vlaamse Regering;

Gelet op het besluit van de Vlaamse Regering van 30 januari 2009 tot bepaling van de beroepen waarvoor een titel van beroepsbekwaamheid kan worden uitgereikt, inzonderheid op artikel 1, 13°;

Gelet op het advies van de Sociaal-Economische Raad van Vlaanderen, gegeven op 13 januari 2010,

Besluit :

**Artikel 1.** Voor het beroep van receptionist/telefonist met de overeenkomstige titel van receptionist/telefonist, verwijzend naar het SERV-beroepsprofiel 'receptionist/telefonist (m/v)', met als uniek volgnummer 08/13 als vermeld in artikel 1, 13°, van het besluit van de Vlaamse Regering van 30 januari 2009 tot bepaling van de beroepen waarvoor een titel van beroepsbekwaamheid kan worden uitgereikt, worden de standaard, de succescriteria, de richtlijnen voor beoordeling en de classificatie met bijbehorend subsidiebedrag vastgelegd in de bijlage gevoegd bij dit besluit.

**Art. 2.** Dit besluit treedt in werking op de dag van de bekendmaking ervan in het *Belgisch Staatsblad*.

Brussel, 24 februari 2010.

De Vlaamse minister van Financiën, Begroting, Werk, Ruimtelijke Ordening en Sport  
Ph. MUYTERS

**Bijlage. — De standaard, de succescriteria, de richtlijnen voor beoordeling en de classificatie voor het beroep van receptionist/telefonist****Algemene informatie :**

1° standaardnummer : 08/13;

2° classificatie : categorie 1, namelijk 960,00 euro;

3° brondocument : SERV-beroepsprofiel 'receptionist/telefonist (m/v)'.

**Standaard :**

Omschrijving van het beroep :

De receptionist/telefonist (m/v) staat in voor de persoonlijke en telefonische ontvangst van personen, voor het verschaffen van algemene informatie en voor het deskundig doorverwijzen en doorverbinden van deze personen met de gevraagde medewerker. De receptionist/telefonist (m/v) zorgt tevens voor de administratieve verwerking die hieruit voortvloeit en zorgt op die manier voor een efficiënt en professioneel onthaal.

Kerncompetenties :

De receptionist/telefonist kan :

1. Contacten aan de balie en via de telefoon ontvangen;
2. Contacten aan de balie en via de telefoon doorverwijzen;
3. Administratie verbonden aan het onthaal verrichten.

Kerncompetentie 1 : Contacten aan de balie en via de telefoon ontvangen.

Succescriteria :

1° begroet het contact volgens de vooropgestelde richtlijnen;

2° volgt de vooropgestelde volgorde voor het bedienen van contacten wanneer er zich eerdere contacten tegelijk aanbieden aan de balie en via de telefoon;

3° blijft in contact met personen die wachten en geeft de wachttijd aan;

4° behandelt klachten volgens vooropgestelde richtlijnen;

5° sluit het gesprek af.

Kennisvereisten :

De kandidaat moet kennis kunnen aantonen van :

1° het Europese A2-niveau voor het gebruik van de tweede taal : Frans of Engels.

Opmerkingen :

Informatie over deze Europese niveaus is te vinden in bijlage.

Kerncompetentie 2 : Contacten aan de balie en via de telefoon doorverwijzen.

Succescriteria :

1° stelt gerichte vragen om de reden voor het bezoek of de oproep te achterhalen;

2° identificeert de gevraagde persoon in het bedrijf;

3° vraagt het contact om even te wachten terwijl de gevraagde medewerker wordt gecontacteerd;

4° kondigt het contact aan door zijn/haar naam, organisatie en de reden voor het bezoek of de oproep door te geven;

5° vraagt het contact naar de gewenste actie bij onbereikbaarheid van de gevraagde medewerker;

6° geeft de gevraagde informatie correct door;

7° dicteert een naam letter voor letter.

Kennisvereisten :

De kandidaat moet kennis kunnen aantonen van :

1° het Europese A2-niveau voor het gebruik van de tweede taal : Frans of Engels.

Kerncompetentie 3 : Administratie verbonden aan het onthaal verrichten

Succescriteria :

1° registreert bezoekers volgens richtlijnen;

2° vult agendagegevens aan met verkregen informatie;

3° raadpleegt de agenda om na te gaan wanneer een medewerker bereikbaar is;

4° noteert het tijdstip van de oproep, de naam, het telefoonnummer van het contact, de reden en de inhoud van het gesprek en de te ondernemen actie voor een niet bereikbare medewerker;

5° geeft berichten door volgens de vooropgestelde richtlijnen.

Richtlijnen voor de beoordeling :

1° Het ervaringsbewijs 'receptionist/telefonist (m/v)' wordt uitgereikt voor 1 bepaalde taalcombinatie. Het gaat steeds om de combinatie van het Nederlands en één tweede taal, nl. Engels of Frans. De kandidaat kiest zelf de tweede taal (Engels of Frans) waarin hij/zij de proef zal afleggen. De kandidaat die slaagt, bekomt het ervaringsbewijs 'receptionist/telefonist (m/v)' met vermelding van de taalcombinatie waarop de beoordeling gericht was (Nederlands-Frans of Nederlands-Engels).

2° De beoordeling bestaat uit minstens volgende beoordelingstechnieken :

a) directe observatie van het proces in een beroepsrelevante context;

- de kandidaat krijgt de opdracht om 10 telefonische oproepen en 10 bezoekers aan de receptie door te verbinden met een medewerker en de daaraan gekoppelde administratieve taken te volbrengen;

- deze contacten bevatten 2 telefonische klachten en 2 klachten aan de balie;

- de helft van de contacten spreken de kandidaat aan in de 2e taal (Engels of Frans);

- om het succes criterium 'Volgt de vooropgestelde volgorde voor het bedienen van contacten wanneer er zich meerdere contacten tegelijk aanbieden aan de balie en via de telefoon' te testen worden 2 telefonische en 2 contacten aan de balie tegelijk aangeboden.

b) criteriumgericht interview ter aanvulling of ter verduidelijking van de directe observatie;

c) rollenspel : de rol van de telefonische contacten en de bezoekers aan de balie worden gespeeld door rollenspelers;

d) de kennisvereiste mbt tot het taalniveau wordt getest tijdens de opdracht voor de kerncompetenties 'contacten aan de balie en via de telefoon ontvangen' en 'contacten aan de balie en via de telefoon doorverwijzen'.

3° In het beoordelingscentrum is het volgende minstens aanwezig :

a) 2 basis telefoontoestellen die naar elkaar kunnen worden doorverbonden op een eenvoudige manier;

b) informatie over medewerkers in een fictief bedrijf en hun contactgegevens (afdeling, telnummers, gsmnummers, e-mailadressen, de agenda van deze medewerkers,...);

c) uitgeschreven richtlijnen die het onthaal aan de balie en via de telefoon omschrijven. In deze richtlijnen wordt ondermeer opgenomen :

- hoeveel keer de telefoon maximaal mag rinkelen;

- in welke volgorde de klanten aan de balie en de telefonische oproepen moeten worden behandeld;

- hoe contacten moeten worden begroet, manier om zich voor te stellen, manier van doorverbinden,...;

- hoe berichten, bezoekers, contacten worden doorgegeven;

- hoe om te gaan met klachten;
- hoe bezoekers registreren;
- wat de maximum duur is dat men contacten laat wachten aan de balie of aan de telefoon vooraleer opnieuw tussen te komen.

d) de administratieve taken worden niet in een geautomatiseerd systeem uitgevoerd.

4° Voor de beoordeling wordt er met een 3-puntenschaal gewerkt. De betekenis van de puntenschaal is de volgende :

- a) 1 = het gedrag wordt niet geobserveerd;
- b) 2 = onzeker over het geobserveerde gedrag;
- c) 3 = het gedrag wordt geobserveerd.

5° De duurtijd van de beoordeling bedraagt maximum 3.5 uur, aaneensluitend, met maximum 1.5 uren voorbereidingstijd inbegrepen.

6° Er kan 1 persoon tegelijk per 2 beoordelaars worden geobserveerd.

7° Om als competent beschouwd te worden dient de kandidaat aan te tonen

- a) alle kerncompetenties in deze standaard te beheersen;
- b) de opdracht binnen de voorziene tijd volledig af te werken.

#### **Verklarende woordenlijst**

1° Contacten : zowel bezoekers als personen die telefoneren.

2° Informatie : bvb. naam, telefoonnummer, e-mail, faxnummer, adres, lokaal.

3° Actie : een boodschap achterlaten, de gevraagde persoon vragen terug te bellen, het contact zal zelf terugbellen, een nieuwe afspraak maken,...

#### **Bijlage**

De bijlage "*Common European Framework of Reference for Languages : Learning, teaching, assessment*" werd samen met de standaard receptionist/telefonist door de SERV geadviseerd op 20 januari 2010 en maakt integraal deel uit van de standaard receptionist/telefonist.

Deze bijlage is te raadplegen via [http://www.serv.be/BP % 20Standaard/STreceptionist\\_telefonist\\_01202010.pdf](http://www.serv.be/BP%20Standaard/STreceptionist_telefonist_01202010.pdf) of kunnen op eenvoudig verzoek bekomen worden bij de SERV, Wetstraat 34-36, 1040 Brussel, tel. : 02.20.90.111

#### **Leeswijzer**

Deze leeswijzer verduidelijkt de wijze waarop de onderdelen van de standaard dienen gelezen of geïnterpreteerd te worden.

#### Omschrijving van het beroep

De omschrijving van het beroep in een standaard bestaat uit een weergave van de hoofddoelstelling of de bestaansreden van het beroep, aangevuld met een beschrijving van het resultaat, de wijze waarop of de reden waarom het resultaat moet worden gehaald. De beroepsomschrijving geeft samen met de kerncompetenties een overzicht van de kern van het beroep.

#### Kerncompetenties

Kerncompetenties zijn de competenties die cruciaal zijn voor het uitvoeren van een bepaald beroep en die het verschil maken tussen een goede en een minder goede beroepsbeoefenaar.

Kerncompetenties spelen een doorslaggevende rol bij het uitvoeren van een welbepaalde beroepsactiviteit. Kerncompetenties zijn afgeleid uit het ruimere beroepsprofiel en bestaan in principe uit zowel technische als meer transversale competenties.

Het aantal kerncompetenties is beperkt aangezien de standaard een bruikbaar beoordelingsinstrument moet zijn. Alle kerncompetenties moeten door een kandidaat worden beheerst om een titel van beroepsbekwaamheid te behalen.

#### Succescriteria

Succescriteria zijn indicatoren die het voor de beoordelaar mogelijk maken om gericht naar een kerncompetentie te kijken. Succescriteria zijn de operationalisering of uitwerking van kerncompetenties in observeerbaar gedrag specifiek per beroep. Het gaat daarbij opnieuw om gedrag dat het verschil maakt tussen een goede en een minder goede beroepsbeoefenaar.

Succescriteria moeten niet in absolute termen gelezen worden; ze zijn richtinggevend. Dat wil zeggen dat kandidaten niet aan alle succescriteria in dezelfde mate moeten beantwoorden. Bij de beoordeling moeten de succescriteria door de beoordelaars tegen elkaar worden afgewogen om een uitspraak over het beheersen van de competentie te doen. Dat wil ook niet zeggen dat wanneer er een richtcijfer in een succescriterium is opgenomen dit exact moet worden nagegaan. Het is een richtcijfer voor de assessoren waarop ze zich bij hun beoordeling moeten oriënteren.

Het aantal succescriteria is in functie van de bruikbaarheid eveneens beperkt.

#### Toepassingsgebied

Het toepassingsgebied dat bij een bepaalde kerncompetentie wordt vermeld, geeft weer binnen welke context of contexten de kerncompetentie dient te worden beoordeeld. Het toepassingsgebied geeft met andere woorden de context aan waarbinnen de succescriteria moeten worden geobserveerd.

Opmerkingen

In de opmerkingen kan worden verwezen naar documenten, handboeken, die de beoordelaars kunnen gebruiken.

Kennisvereisten

In sommige gevallen kan een standaard ook bij bepaalde kerncompetenties kennisvereisten bevatten. Dit komt alleen voor wanneer de sector beslist dat de beoordeling van de kerncompetenties ook uit een kennisproef dient te bestaan.

Richtlijnen voor de beoordeling

De richtlijnen voor de beoordeling kunnen betrekking hebben op de proeven die moeten worden afgelegd, de beoordelingswijze (soort evaluatie, schalen, scores,...), de maximale duur van een beoordeling,...

Met een beroepsrelevante context wordt een gesimuleerde context bedoeld.

De richtlijnen zijn bindend voor de inhoud en het verloop van de beoordeling en moeten door iedere beoordelingsinstantie worden opgevolgd. Dit moet een gelijke en billijke beoordeling van iedere kandidaat garanderen.

Verklarende woordenlijst

Als laatste onderdeel kan een standaard een verklarende woordenlijst bevatten. Begrippen die in de standaard cursief zijn gedrukt, worden in deze woordenlijst verduidelijkt.

Gezien om gevoegd te worden bij het ministerieel besluit tot bepaling van de standaard voor de titel van receptionist/telefonist.

Brussel, 24 februari 2010.

De Vlaamse minister van Financiën, Begroting, Werk, Ruimtelijke Ordening en Sport,  
Ph. MUYTERS

---

**VLAAMSE OVERHEID**
**Leefmilieu, Natuur en Energie**

[2010/201080]

**Openbare Vlaamse Afvalstoffenmaatschappij. — Erkenning als bodemsaneringsdeskundige**

Bij besluit van de Vlaamse minister van Leefmilieu, Natuur en Cultuur van 3 februari 2010 wordt de BVBA Deckers Milieubeheer, met hoofdzetel Oude Baan 85, te 2910 Essen, erkend als bodemsaneringsdeskundige van **type 1** voor onbepaalde duur. Dit besluit treedt in werking vanaf 4 februari 2010.

---

**VLAAMSE OVERHEID**
**Ruimtelijke Ordening, Woonbeleid en Onroerend Erfgoed**

[2010/201085]

**Uitspraak in de beroepsprocedure met toepassing van artikel 47, § 1, van de Vlaamse Wooncode betreffende de beslissing van de sociale huisvestingsmaatschappij Ons Dak met betrekking tot het aanrekenen van kosten aan de huurder voor de opmaak van de plaatsbeschrijving**

Bij besluit van de Vlaamse minister van Energie, Wonen, Steden en Sociale Economie van 25 februari 2010 wordt het volgende bepaald :

**Artikel 1.** Het beroep ingesteld door de Raad van Bestuur van de sociale huisvestingsmaatschappij Ons Dak inzake de vernietiging door de heer Joeri De Maré wordt ingewilligd.

De beslissing van de toezichthouder de heer Joeri De Maré d.d. 3 februari 2010 inzake de vernietiging van de beslissing van het directiecomité van de sociale huisvestingsmaatschappij Ons Dak d.d. 1 februari 2010 wordt niet bevestigd.

**Art. 2.** Een afschrift van dit besluit wordt bij aangetekende brief ter kennis gegeven aan de sociale huisvestingsmaatschappij Ons Dak en de toezichthouder de heer Joeri De Maré bij dezelfde huisvestingsmaatschappij.

**Art. 3.** Dit besluit treedt in werking op de datum van ondertekening ervan.

---

**VLAAMSE OVERHEID**
**Ruimtelijke Ordening, Woonbeleid en Onroerend Erfgoed**

[2010/201084]

**Ruimtelijke ordening**

BRUGGE. — Bij ministerieel besluit van 25 februari 2010 is vastgesteld dat de stad Brugge voldoet aan de vijf voorwaarden van artikel 7.2.1, § 1, van de Vlaamse Codex Ruimtelijke Ordening.

SINT-AMANDS. — Bij ministerieel besluit van 25 februari 2010 is vastgesteld dat de gemeente Sint-Amands voldoet aan de vijf voorwaarden van artikel 7.2.1, § 1, van de Vlaamse Codex Ruimtelijke Ordening.