

Art. 2. In artikel 2, 8° van hetzelfde besluit worden de woorden "Nathalie Vandenbroucke" vervangen door de woorden "Leen Pollentier".

Art. 3. Dit besluit treedt in werking op 15 juli 2010.

Art. 4. De Vlaamse minister, bevoegd voor de bijstand aan personen, is belast met de uitvoering van dit besluit.

VLAAMSE OVERHEID

Werk en Sociale Economie

[2010/203951]

13 JULI 2010. — Ministerieel besluit tot bepaling van de standaard voor de titel van administratief commercieel medewerker binnendienst

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, 1°;

Gelet op het advies van de Sociaal-Economische Raad van Vlaanderen, gegeven op 16 juni 2010,

Besluit :

Artikel 1. Voor het beroep van administratief commercieel medewerker binnendienst met de overeenkomstige titel van administratief commercieel medewerker binnendienst, verwijzend naar het SERV-beroepsprofiel "administratief commercieel medewerker (binnendienst) - Cevora", met als uniek volgnummer 08/01 als vermeld in artikel 1, 1°, 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, 13 juli 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 administratief commercieel medewerker binnendienst

Algemene informatie :

1° standaardnummer : 08/01;

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

3° brondocument : SERV-beroepsprofiel "administratief commercieel medewerker (binnendienst) - Cevora".

Standaard :

Omschrijving van het beroep :

De administratief commercieel medewerker binnendienst onderhoudt commerciële contacten met de klanten en staat in voor de administratieve ondersteuning van de verkoop van producten en/of diensten. Hij/zij overlegt met collega's over de mogelijkheden voor de afhandeling van een order en blijft op de hoogte van de stand van zaken van de orders met al doel de klanttevredenheid te optimaliseren.

Kerncompetenties :

De administratief commercieel medewerker binnendienst kan :

1. commercieel communiceren;
2. verkoopsadministratie verrichten;
3. overleggen.

Kerncompetentie 1 : commercieel communiceren :

Succescriteria :

1° informeert klanten *schriftelijk* en telefonisch over *producten/diensten*;

2° stelt gerichte vragen om de wensen van de klant te achterhalen;

3° stelt alternatieven voor aan de klant die beantwoorden aan zijn/haar wensen;

4° informeert klanten over de inhoud van een offerte;

5° informeert klanten over de stand van zaken van een order;

6° contacteert klanten om ontbrekende *gegevens* voor het opstellen van een offerte/order op te vragen.

Kerncompetentie 2 : verkoopsadministratie verrichten :

Succescriteria :

1° maakt een *standaardofferte* op met de verkregen gegevens;

2° registreert orders;

3° voorziet orders van *specificaties*;

4° corrigeert fouten in de gegevens;

5° verricht verkoopsadministratie met behulp van een softwarepakket;

6° maakt klantenfiches aan en houdt ze up to date.

Kerncompetentie 3 : overleggen :

Succescriteria :

1° overlegt over de mogelijkheden en beperkingen van productie-/leveringstermijnen met het oog op een order;

2° vraagt feedback over de stand van zaken van een order;

3° geeft klachten door;

4° overlegt met de verkoper over gemaakte afspraken met de klant.

Richtlijnen voor de beoordeling :

1° De beoordeling bestaat uit minstens volgende beoordelingstechnieken :

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

— de kandidaat krijgt de opdracht om met behulp van een softwarepakket 3 offertes en 5 orders administratief te verwerken, klantenfiches aan te maken en up to date en fouten in gegevens te corrigeren;

— deze opdracht vereist dat de kandidaat zelf contact opneemt met klanten en door klanten gecontacteerd wordt;

— tevens is de opdracht zo opgesteld dat overlegd moet worden.

b) rollenspel voor de kerncompetenties :

— commercieel communiceren;

— overleggen.

2° Voor de beoordeling wordt er met een 3-puntenschaal gewerkt.

1 = het gedrag wordt niet geobserveerd

2 = onzeker over het geobserveerde gedrag

3 = het gedrag wordt geobserveerd

3° De duurtijd van de beoordeling bedraagt maximum 4 uur, aaneensluitend, waarvan maximum 2 uren voorbereidingstijd inbegrepen.

4° Er kunnen maximum 3 personen tegelijk per 2 beoordelaars worden geobserveerd.

5° In het beoordelingscentrum is het volgende minstens aanwezig :

a) een pc voorzien van basissoftware (rekenblad, mail);

b) een telefoontoestel.

6° 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° Schriftelijk : via mail of via post, opsturen van documentatie,...

2° Producten en diensten : over de eigenschappen en kenmerken ervan, de algemene verkoopsvoorwaarden zoals prijs, levertermijn, garantiebepalingen,...

3° Standaardofferte : een basisofferte die volledig beantwoordt aan een vooropgesteld patroon zonder extra's of bijzonderheden.

4° Specificaties : randvoorwaarden, specifieke of extra gegevens die afgesproken zijn met de klant en die niet standaard voorzien worden b.v. leveringsvoorwaarden, betalingsvoorwaarden,...

5° Gegevens : standaardgegevens (of documenten) die minimaal aanwezig moeten zijn om een offerte of een order te kunnen maken zoals klantgegevens, artikelnummers, prijzen, ordernummers, transportdocumenten,...

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 die competenties die cruciaal zijn voor het uitoefenen 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 succes criterium 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 die 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 administratief commercieel medewerker binnendienst.

Brussel, 13 juli 2010.

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

VLAAMSE OVERHEID

Ruimtelijke Ordening, Woonbeleid en Onroerend Erfgoed

[2010/203942]

Bekrachtiging van het besluit van de stad Genk van 20 mei 2010 houdende de goedkeuring van het stedelijk kamerreglement

Bij besluit van de Vlaamse minister van Energie, Wonen, Steden en Sociale Economie van 15 juli 2010 wordt het volgende bepaald :

Artikel 1. Het besluit van de gemeenteraad van de gemeente Genk van 20 mei 2010 houdende de goedkeuring van het stedelijk kamerreglement van de stad Genk wordt bekrachtigd.

Art. 2. Dit besluit treedt in werking op datum van ondertekening ervan.

VLAAMSE OVERHEID

Ruimtelijke Ordening, Woonbeleid en Onroerend Erfgoed

[2010/204029]

Uitspraak in de beroepsprocedure met toepassing van artikel 47, § 1, van de Vlaamse Wooncode betreffende de beslissing van de sociale huisvestingsmaatschappij Providentia met betrekking tot de studiereis van september 2010

Bij besluit van de Vlaamse minister van Energie, Wonen, Steden en Sociale Economie van 16 juli 2010 wordt het volgende bepaald :

Artikel 1. Het beroep ingesteld door de Raad van Bestuur van de sociale huisvestingsmaatschappij Providentia inzake de vernietiging van 9 juni 2010 door de toezichthouder, de heer Chris Hubin, wordt ingewilligd.