

Boom beroepsonderwijs
info@boomberoepsonderwijs.nl
www.boomberoepsonderwijs.nl

Auteurs: Geerte Binnema, Mirjam van den Bosch, Eva Boswinkel, Sven Janssen, Cornelia de Ruiter, Vincent Smit en Kirsten Wittenberg

Inhoudelijke redactie: Ingrid ter Horst, Virginie Klunder, Priscilla Posthuma, Winny Vettorato en Marloes de Vries

Titel: Managementinformatie | Financiële processen
ISBN: 978 90 3726 365 7
Eerste druk/eerste oplage

Bronvermelding: Verbaal Visuele Communicatie BV, Fortune Factory BV, Stichting Social Energy, ProSystems, www.lovelowbudget.nl, HERMA, Discountoffice.nl, Beeldbalie

© Boom beroepsonderwijs 2022

Behoudens de in of krachtens de Auteurswet gestelde uitzonderingen mag niets uit deze uitgave worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Voor zover het maken van reprografische verveelvoudigingen uit deze uitgave is toegestaan op grond van artikel 16h Auteurswet dient men de daarvoor wettelijk verschuldigde vergoedingen te voldoen aan de Stichting Reprorecht (www.reprorecht.nl). Voor het overnemen van (een) gedeelte(n) uit deze uitgave in bijvoorbeeld een (digitale) leeromgeving of een reader in het onderwijs (op grond van artikel 16, Auteurswet 1912) kan men zich wenden tot Stichting Uitgeversorganisatie voor Onderwijslicenties (Postbus 3060, 2130 KB Hoofddorp, www.stichting-uvo.nl).

De uitgever heeft ernaar gestreefd de auteursrechten te regelen volgens de wettelijke bepalingen. Degenen die desondanks menen zekere rechten te kunnen doen gelden, kunnen zich alsnog tot de uitgever wenden.

Door het gebruik van deze uitgave verklaart u kennis te hebben genomen van en akkoord te gaan met de specifieke productvoorwaarden en algemene voorwaarden van Boom beroepsonderwijs, te vinden op www.boomberoepsonderwijs.nl.

INHOUD

Hoofdstuk 1	Post verwerken	5
1.1	Inleiding	5
1.2	Post ontvangen en lezen	6
1.3	Post sorteren	13
1.4	Post registreren	16
1.5	Interne post distribueren	19
1.6	Post verzendklaar maken	22
1.7	Speciale post versturen	28
1.8	Post beantwoorden	32
1.9	Voor- en nadelen elektronische post	35
1.10	Omgaan met vertrouwelijke informatie	37
1.11	Prioriteiten stellen	39
1.12	Opdrachten	44
Hoofdstuk 2	Onderhoudt en actualiseert (digitale) archief	51
2.1	Inleiding	51
2.2	Waarom archiveren?	51
2.3	Soorten archieven	53
2.4	Archiefbeheer	54
2.5	Opschonen, bewaren of vernietigen	57
2.6	Ordenen en sorteren van documenten	61
2.7	Coderen van documenten	65
2.8	Codestelsel	68
2.9	Digitaal archiveren	69
2.10	Werken met mappen en bestanden	73
2.11	Werken met zipbestanden	79
2.12	Beveiligen van bestanden	81
2.13	E-mail archiveren	85
2.14	Een dossier aanmaken en beheren	86
2.15	Uitlenen van dossiers en documenten	88
2.16	Opdrachten	90
Hoofdstuk 3	Opstellen van rapportages	99
3.1	Inleiding	99
3.2	Jaarplan en (sociaal) jaarverslag	100
3.3	Ondersteunen bij het maken van het sociaal jaarverslag	103
3.4	Rapportages en overzichten maken	106
3.5	Opdrachten	110
Hoofdstuk 4	Verwerken en voorbereiden van personeelszaken	113
4.1	Inleiding	113
4.2	Cao's	114
4.3	Soorten verlof cao	115
4.4	Soorten verlof Wet arbeid en zorg	117
4.5	Procedure verlofaanvraag	120
4.6	Vakantiedagen	125
4.7	Verloftegoeden berekenen	126
4.8	Soorten arbeidsverzuim	130

4.9	Verzuimprotocol	132
4.10	Ziekteverzuim registreren	133
4.11	Functionerings- en beoordelingsgesprekken	136
4.12	Aan- en afwezigheidsregistratie	140
4.13	Opdrachten	144
Hoofdstuk 5	Secretarieel rekenen	147
5.1	Inleiding	147
5.2	Gemiddelden en verhoudingen	147
5.3	Procenten en kortingen	149
5.4	Btw berekenen	151
5.5	Vreemde valuta	153
5.6	Loonkosten	154
5.7	Diagrammen lezen	155
5.8	Opdrachten	158
Hoofdstuk 6	Verwerken van facturen en declaraties	163
6.1	Inleiding	163
6.2	Offertes	163
6.3	Facturen	166
6.4	Voorbeeldfactuur	170
6.5	Declaraties	171
6.6	Facturen en declaraties controleren en afhandelen	173
6.7	Voorbeeld goedkeuren van een factuur	176
6.8	Problemen met facturen en declaraties	180
6.9	Procesgericht werken	184
6.10	Opdrachten	187
Hoofdstuk 7	Beheren en controleren urenadministratie	191
7.1	Inleiding	191
7.2	Werktijden, verlof en overuren	191
7.3	Urenregistratie en kostenbewaking	193
7.4	Urenregistratie met softwarepakketten	196
7.5	Opdrachten	199
	Index	201

HOOFDSTUK 1

POST VERWERKEN

1.1 Inleiding

Elke werkdag komt er bij bedrijven en organisaties post binnen. Het is jouw taak om deze post te registreren. Daarbij mag je de post openen en lezen. Behalve registreren moet je ook bepalen wat er met de post moet gebeuren. Volstaat doorsturen naar een collega of is er een reactie nodig? Wie gaat dat doen? Wat kun je zelf doen? Hoe archiveer je post? Hoe controleer je de voortgang?





Leerdoelen

1. Je kent manieren om post fysiek en digitaal te verzenden.
2. Je weet hoe je post verstuurt en welke informatie je daarbij nodig hebt.
3. Je verzendt correspondentie en houdt je daarbij aan de werkwijzen en procedures van de organisatie.
4. Je beantwoordt post met complexe verzoeken en vraagstellingen.
5. Je kent verschillende manieren om post te distribueren.
6. Je distribueert post naar collega's of andere contactpersonen.
7. Je weet hoe je prioriteiten kunt stellen.
8. Je kent het onderscheid tussen vertrouwelijke en niet-vertrouwelijke post en weet wat discretie is.
9. Je gaat discreet om met vertrouwelijke post en met post van gevoelige aard.
10. Je kent (digitale) hulpmiddelen bij het rubriceren van post.
11. Je weet hoe je post registreert.
12. Je registreert post en voorziet de stukken van een kenmerk/datum.
13. Je kent de verschillende manieren om post te sorteren.
14. Je stelt prioriteiten en plant je werkzaamheden in.
15. Je signaleert verbeterpunten in de werkwijzen en procedures voor het verwerken van post en past deze aan.

1.2 Post ontvangen en lezen

Bij elk bedrijf staan de ontvangen berichten centraal, of deze informatie nu groot of klein is. Dit betekent dat je als office assistant moet kunnen omgaan met een grote stroom aan onder andere documenten, correspondentie en verslagen. Alles wat (door een bedrijf) wordt ontvangen of verzonden heet post. De verwerking van post is een van de belangrijkste taken van een office assistant. Een taak die dagelijks terugkomt. Belangrijk daarbij is dat je weet hoe je hiermee zo snel mogelijk én op een vertrouwelijke manier omgaat. Het behandelen van post is dus secuur werk.

Soorten post

Bij het woord 'post' denk je misschien aan brieven en pakketjes. Maar dat is niet de enige vorm van post. Post is alles wat door iemand wordt verstuurd en ontvangen. Post is er dus in meer vormen dan brieven en pakketjes alleen. Denk bijvoorbeeld aan e-mail, faxberichten en drukwerk. En zelfs opgenomen telefoongesprekken en voicemailen kunnen als post worden beschouwd.

Brieven

Een brief is een op papier gesteld bericht dat is gericht aan één of meer personen. Een brief wordt vaak als poststuk in een envelop verzonden en dus voorzien van een adres.

Drukwerk

Drukwerk is alle informatie die gedrukt wordt en als niet persoonlijk kan worden beschouwd. Denk bijvoorbeeld aan reclamefolders, direct mail en enquêtes.



Pakketten

Pakketten zijn poststukken die te zwaar of te groot zijn voor de standaardbrievenbus. Iets wordt als een pakket gehanteerd als het zwaarder is dan 3 kilo en het formaat groter is dan 38 × 26,5 × 3,2 cm. In dat geval betaal je meer en koop je een speciale pakketzegel of verstuur je een pakket per koerier.



Faxbericht

Een faxbericht is een papieren document dat via het kopieerapparaat of faxapparaat over een telefoonlijn wordt verstuurd naar iemand anders met eenzelfde soort apparaat. De fax wordt nog wel gebruikt, maar het scannen van bestanden en deze vervolgens mailen krijgt wel de overhand.



E-mail

E-mail (de afkorting van Electronic Mail (elektronische post)) is het versturen van berichten via een device. Een device is een apparaat, bijvoorbeeld een computer, laptop, smartphone of tablet. E-mailen is een snelle, goedkope en gemakkelijke manier van communiceren en kun je vergelijken met het schrijven van een brief. Alleen komt er geen papier aan te pas, want je schrijft en leest e-mailberichten met je computer. Het versturen gaat heel snel. De ontvanger heeft het bericht in enkele seconden binnen, of je nu in hetzelfde pand aanwezig bent of in Australië woont. Voor het ontvangen en versturen van berichten heb je een e-mailadres nodig.

Postvak IN - Microsoft Outlook

Bestand Bewerken Beeld Ga naar Extra Acties Help

Typ een vraag voor hulp

Nieuw Beantwoorden Allen beantwoorden Doorsturen Verzenden/ontvangen Zoeken Contactpersoon zoeken

E-mail

Favoriete mappen

- Ongelezen e-mail
- Voor opvolgen
- Postvak IN
- Verzonden items

Alle e-mailmappen

- Postvak - Jitske Benedictus
- Concepten
- Deleted Items
- Ongewenste e-mail
- Postvak IN
- Postvak UIT
- Problemen met synchronisatie
- Verwijderde items
- Verzonden items
- Zoekmappen

Postvak IN

Datum: Vorige week

Van	Onderwerp	Ontvangen	Grootte
Ronald	Fw: LA Confidential	za 28-1-2006 14:58	12 kB
Jacobien Ubbink	FW: vierde en laatste boekje	vr 27-1-2006 15:23	164 kB
Athalia Vreugdenhil	verslag 23-01-06	vr 27-1-2006 14:54	96 kB
Priscilla van Room	ATV indeling 2006 februari.xls	vr 27-1-2006 10:28	125 kB
Priscilla van Room		do 26-1-2006 15:25	9 kB
José Bos	ik betaal en media 1	do 26-1-2006 9:38	8 kB
Reba de Graaf	FW: codering foto's	do 26-1-2006 8:43	17 kB
Jessica Donker	RE: leesclub	wo 25-1-2006 15:36	19 kB
Jessica Donker	leesclub	wo 25-1-2006 15:25	9 kB
info	FW: Filmpjuh!	wo 25-1-2006 14:59	10 kB
Marion van der ...	FW: instructiekaarten maken???	wo 25-1-2006 9:44	9 kB
A Sluiter	Re: C&M	wo 25-1-2006 8:50	21 kB
Karin Rozeboom	Printer	wo 25-1-2006 8:02	18 kB
Izaäk Buwalda	een tweetal zaken	di 24-1-2006 16:46	12 kB
A Sluiter	Re: C&M	di 24-1-2006 16:04	13 kB
José Bos	FW: J.Bos@edu-actief.nl - Sending mail server found on bl.spamcop.net - Fw: Vrienden maken ...	di 24-1-2006 13:06	9 kB
Judith van der V...	Fw: deurtje open deurtje dicht ?!	di 24-1-2006 11:54	553 kB
Karin Rozeboom	weeklijst Team Rp	di 24-1-2006 8:56	61 kB
Karin Rozeboom	Map Projectbegeleiders	di 24-1-2006 8:42	24 kB
Karin Rozeboom	Printer	di 24-1-2006 8:32	17 kB
Kristel Heiner	bev brieven 2601 0802	ma 23-1-2006 16:18	288 kB
m.j.ubbink	FW: eurocenten	ma 23-1-2006 13:20	21 kB
Meriam Timmer	Auteursmanagement	ma 23-1-2006 10:46	22 kB
Jacobien Ubbink	FW: laatste boekje	ma 23-1-2006 9:51	400 kB
Boer de, Ronald R	FW: Groetjes uit Lisboa	ma 23-1-2006 8:35	11 kB

Datum: Twee weken geleden

Judith ten Brumm...	FW: Betr.: seksuele vorming: Lesmateriaal seksuele vorming	vr 20-1-2006 13:31	6 kB
Judith ten Brumm...	PrOmotie - Seksuele vorming in NRC Handelsblad	vr 20-1-2006 12:31	8 kB

192 items

Alle mappen zijn bijgewerkt. Verbonden

E-mailadres info@[bedrijfsnaam]

Post komt steeds vaker binnen per e-mail. Niet alleen op een persoonlijk e-mailadres. Steeds vaker zie je dat bedrijven werken met een info@[bedrijfsnaam]-e-mailadres. Dit is eigenlijk de digitale brievenbus. Ook deze brievenbus moet, net als bij fysieke post, gelege, gelezen, gesorteerd en geregistreerd worden.

Opgenomen telefoongesprekken

Soms worden telefoongesprekken opgenomen en als inkomende post aan een dossier toegevoegd. Dit noem je ook wel een 'voicelog'. Gesprekken mogen worden opgenomen, maar er gelden wel speciale regels voor. Deze regels hebben te maken met privacy. Ook een voicemailbericht kun je als inkomende post beschouwen.

Telefoonberichten

Telefoonberichten kunnen tekstberichten zijn, bijvoorbeeld in de vorm van een sms'je, een tweet of een bericht via WhatsApp. Je gebruikt deze om korte berichtjes te versturen. Zakelijk gezien wordt het versturen van berichten via deze kanalen steeds makkelijker en interessanter. Denk bijvoorbeeld aan hoe je een groep klanten goedkoop en snel op de hoogte kunt brengen van tips of nieuwe ontwikkelingen.

Digitale informatiemiddelen

Naast gewone post en fax- en e-mailberichten zijn er nog andere digitale informatiemiddelen die gebruikt worden bij postverkeer. Dit zijn vaak hulpmiddelen waarop documenten en informatie staan die je kunt openen. Hieronder een aantal voorbeelden.

Scan

Scannen is het digitaal omzetten van een papieren document naar een digitaal document dat je als bijlage bij een e-mail kunt versturen.

Usb-stick

Een usb-stick is een extern opslagmedium voor de computer dat via een usb-poort aangesloten kan worden. Je kunt hierop bestanden opslaan die te groot zijn om te mailen, te versturen of te printen en die je kunt aansluiten op een laptop of computer.



Cd-rom

Een cd-rom is een schijfje waarop je informatie kunt branden wanneer deze informatie te groot is om te mailen of te printen.



WeTransfer-bestand

Met een WeTransfer-bestand kun je grote bestanden tot 2 GB (gratis) versturen naar een ander e-mailadres.



Social media

Via bijvoorbeeld Facebook, Twitter, LinkedIn en Instagram kun je vooral korte boodschappen doorsturen voor een breder publiek. Bijvoorbeeld voor het promoten van een bijeenkomst of voor het overbrengen van informatie over nieuwe ontwikkelingen.



Dropbox

Met Dropbox kun je informatie met elkaar delen. Als gebruiker heb je via een wachtwoord toegang tot bestanden. Deze bestanden zijn niet voor iedereen bereikbaar.



iCloud

iCloud is geen programma, maar eigenlijk een virtuele usb-stick. Alles wat je gebruikt aan bestanden, wordt online opgeslagen (in de cloud) en is daardoor overal en op elk (Apple-)apparaat te gebruiken. En iCloud zorgt ervoor dat jouw bestanden, e-mail, contactgegevens en agenda's altijd op al je apparaten zijn bijgewerkt. Synchroniseren heet dat.

Externe harde schijf

Een externe harde schijf is een harde schijf die niet in je pc of laptop zit, maar die daarmee los is verbonden, meestal via een usb-kabel. Met een externe harde schijf voeg je meer opslagruimte aan je computer toe. Het is ideaal om grote collecties foto's, video's en muziek en andere bestanden te bewaren en gemakkelijk mee te nemen. Externe harde schijven zijn ook goede plekken om je bestanden als back-up op te slaan.

**SharePoint®**

SharePoint is een veilige locatie voor het opslaan, organiseren, delen en gebruiken van informatie vanaf vrijwel elk apparaat. Je hebt hiervoor alleen een webbrowser nodig, zoals Internet Explorer, Chrome of Firefox. Het doel van SharePoint is om een locatie te maken waarop medewerkers centraal kunnen samenwerken. De objecten die veelal gedeeld worden op SharePoint, zijn documenten, agenda's, takenlijsten en discussiegroepen.

Manier van ontvangst

Post kan dus op verschillende manieren mensen en bedrijven bereiken. De meest voorkomende manieren om post te versturen en te bezorgen zijn via:

1. de brievenbus
2. de postbus
3. een bezorgservice/koeriersdienst
4. persoonlijke bezorging
5. de computer of fax
6. een telefonisch bericht.

Openen – Niet openen

Niet alle soorten post behandel je op dezelfde manier. Hoe je hiermee als office assistant moet omgaan, kan per bedrijf verschillen. Er zijn wel enkele richtlijnen. Post die je niet zomaar opent, is persoonlijke of vertrouwelijke post. Vaak is deze post aangeduid met een sticker. Denk bijvoorbeeld aan aangetekende post, salarisstroken en bankafschriften.