

ADMINISTRATIE EN FINANCIËN 1

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: Administratie en financiën 1
ISBN: 978 90 3726 373 2
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

Voorwoord	5
Hoofdstuk 1 Effectief agendabeheer	7
1.1 Inleiding	7
1.2 Soorten agenda's	7
1.3 Agendabeheer	9
1.4 Plannen van afspraken	11
1.5 Registreren van afspraken	13
1.6 Maken, vastleggen en wijzigen afspraken	14
1.7 Agendabeheer in Microsoft Outlook	17
1.8 Agendabeheer in Google Agenda	28
1.9 Takenlijst Microsoft Outlook	28
1.10 Opdrachten	34
Hoofdstuk 2 Notuleren	37
2.1 Inleiding	37
2.2 Vormen van verslaglegging	37
2.3 Actie- en besluitenlijst	41
2.4 Voorbereiding van de notulist	44
2.5 Notuleermiddelen	46
2.6 Aandachtig luisteren tijdens een vergadering	47
2.7 Notuleren van een telefonische vergadering	49
2.8 Uitwerken van de notulen	51
2.9 Notulen	54
2.10 Tekst samenvatten	57
2.11 Afronden van de notulen	59
2.12 Opdrachten	61
Hoofdstuk 3 Secretarieel rekenen	65
3.1 Inleiding	65
3.2 Gemiddelden en verhoudingen	65
3.3 Procenten en kortingen	67
3.4 Btw berekenen	69
3.5 Vreemde valuta	71
3.6 Loonkosten	72
3.7 Diagrammen lezen	73
3.8 Opdrachten	76
Hoofdstuk 4 Verwerken van facturen en declaraties	81
4.1 Inleiding	81
4.2 Offertes	81
4.3 Facturen	84
4.4 Voorbeeldfactuur	88
4.5 Declaraties	89
4.6 Facturen en declaraties controleren en afhandelen	91
4.7 Voorbeeld goedkeuren van een factuur	94
4.8 Problemen met facturen en declaraties	98

4.9	Procesgericht werken	102
4.10	Opdrachten	105
Hoofdstuk 5	Onderhoudt en actualiseert (digitale) archief	109
5.1	Inleiding	109
5.2	Waarom archiveren?	109
5.3	Soorten archieven	111
5.4	Archiefbeheer	112
5.5	Opschonen, bewaren of vernietigen	115
5.6	Ordenen en sorteren van documenten	119
5.7	Coderen van documenten	123
5.8	Codestelsel	126
5.9	Digitaal archiveren	127
5.10	Werken met mappen en bestanden	131
5.11	Werken met zipbestanden	137
5.12	Beveiligen van bestanden	139
5.13	E-mail archiveren	143
5.14	Een dossier aanmaken en beheren	144
5.15	Uitlenen van dossiers en documenten	146
5.16	Opdrachten	148

VOORWOORD

Vakkennis, vaardigheden en kunnen werken met tools is essentieel voor iedereen die aan de slag wil in de zakelijke dienstverlening. Voor de assistent Business Services, Allround Assistant Business Services en de specialisten Office en Management Support, Business Administration & Control, Marketing & Communication en Legal, Insurance & HR Services.

De leermiddelen van Knowhow | Office & Management zorgen dat jij – student Office & Management support - beschikt over de juiste vakkennis, deze kennis kunt toepassen en leert werken met de juiste tools.

Standaard opbouw Knowhow | Office & Management

Je start altijd met uitleg van vakkennis en vakvaardigheden. Met kennis- en inzichtopdrachten stel je zelf vast of je de kennis beheerst. Met praktische opdrachten leer je kennis toe te passen en werk je aan vaardigheden om de kennis te verwerken. Je maakt kennis met software of informatiebronnen die je kunnen helpen bij het inzetten van je kennis en vaardigheden.

De combinatie van kennis, vaardigheden en tools stelt je uiteindelijk in staat om opdrachten die zijn gebaseerd op taken en producten uit de praktijk te maken. Daarnaast ontwikkel je met Knowhow | Office & Management ook studievaardigheden die op het hbo van je worden gevraagd.

Kwalificatiedossier Business Services en examens

De inhoud van alle Knowhow | Office & Management-leermiddelen is afgestemd op het profieldeel Office & Management support uit het kwalificatiedossier Business Services. De theorie en opdrachten bereiden voor op de praktijkexamens Office & Management support van Stichting Praktijkleren.

Hoe werkt de methode?

Knowhow | Office & Management bestaat uit theorie-/werkboeken en een digitale leeromgeving waar je via je computer, tablet of smartphone in kunt werken. In deze online omgeving vind je alle theorie en opdrachten uit dit boek inclusief de video's, weblinks en documenten.

Je kunt daarnaast in de digitale leeromgeving met verschillende soorten opdrachten aan het werk. Vaktermen leren met een begrippentrainer, jezelf overhoren met Test je kennis, doe-opdrachten waar je met kennis, vaardigheden en tools aan de slag gaat en opdrachten die zijn gebaseerd op taken uit de beroepspraktijk.

De digitale leeromgeving kun je bereiken via digitaal.boomonderwijs.nl.



Bekijk de video, activeer de weblink of download het document.

Hoe moet je de licentie activeren?

Voordat je de digitale leeromgeving kunt gebruiken, moet je je licentie activeren.

- Overleg met je docent welk type account je gebruikt.
- Ga naar www.boomberoepsonderwijs.nl/licentie.
- Bekijk de instructiefilm of lees het stappenplan.
- Volg de stappen.

HOOFDSTUK 1

EFFECTIEF AGENDABEHEER

1.1 Inleiding

Het maken van afspraken en het beheren van de agenda zijn heel belangrijke taken binnen het beroep Office- en managementsupport. Want uit het maken van afspraken komen activiteiten voort die richting geven aan het werk van de medewerker, zoals omzet genereren, nieuwe klanten aantrekken en beslissingen nemen voor de toekomst. Agendabeheer is een precies karweitje en vergt organisatietalent. Want naast het vastleggen van afspraken heb je ook te maken met het bewaken en bijstellen van afspraken, het beheren van regelmatig terugkerende activiteiten en het voorbereiden van deze activiteiten. En het liefst natuurlijk allemaal digitaal. Hoe dat moet? Dat leer je allemaal in deze leereenheid.

Leerdoelen



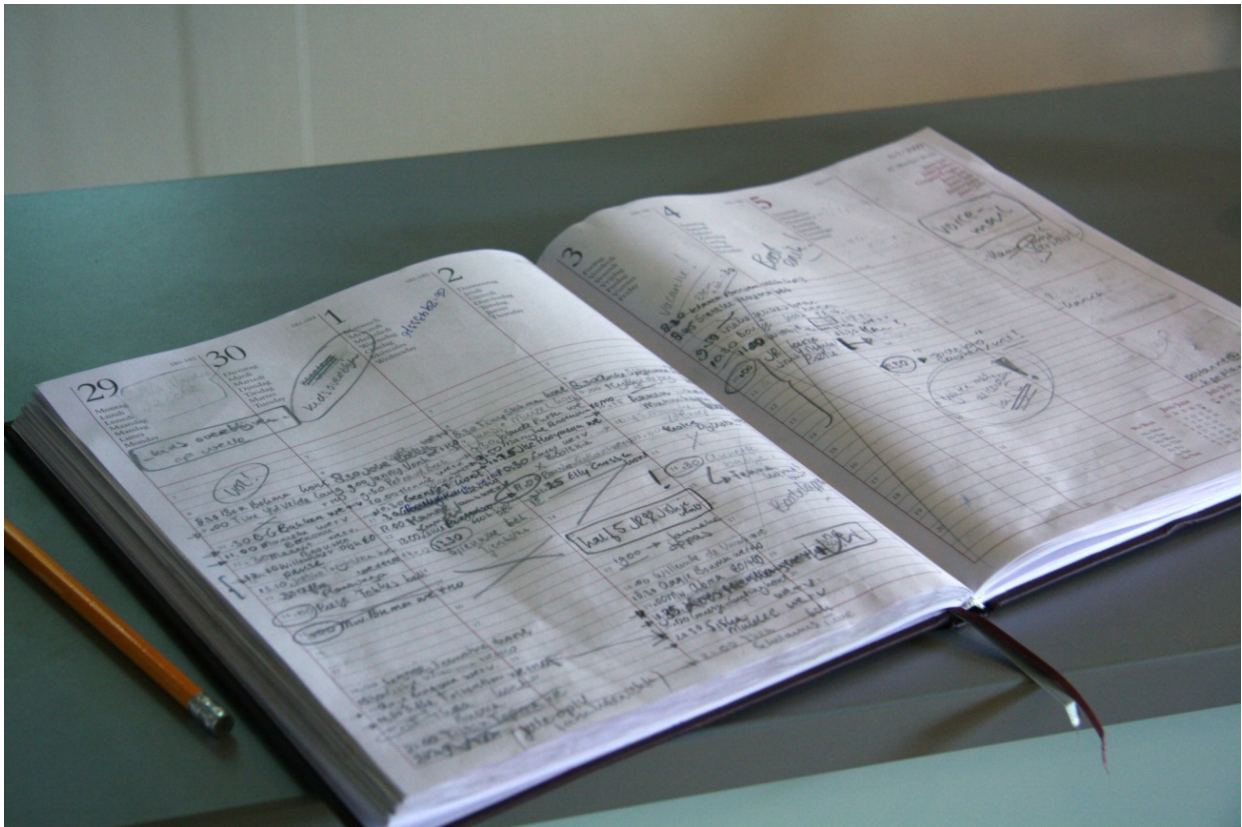
- Je kent de procedures voor het maken van afspraken.
- Je kent (digitale) hulpmiddelen voor agendabeheer.
- Je nodigt relaties uit deel te nemen aan een bijeenkomst en geeft een toelichting op het doel en de agenda van de bijeenkomst.
- Je overlegt met je leidinggevende over te maken, te wijzigen of af te zeggen afspraken en over de voorbereidingen die hij moet treffen.
- Je accepteert of slaat uitnodigingen voor een bijeenkomst correct af.
- Je legt afspraken/wijzigingen vast in de (elektronische) agenda en synchroniseert de agenda's.
- Je houdt bij het inplannen van afspraken rekening met de reistijd.
- Je toont flexibiliteit bij het maken van ruimte in de agenda voor urgente bijeenkomsten.
- Je wijzigt (op het laatste moment) afspraken en zorgt voor een nieuwe afspraak of voor een andere passende oplossing.

1.2 Soorten agenda's

Afspraken leg je vast in een agenda. Je kunt een tweedeling maken: er zijn papieren agenda's en digitale agenda's. Of je nu een papieren of een digitale agenda gebruikt, zorgvuldigheid en precisie zijn cruciaal. Want afspraken moeten goed bijgehouden worden om zo goed inzicht te krijgen in de dagelijkse planning van je leidinggevende. Hoewel de papieren agenda nog steeds wordt gebruikt, wordt tegenwoordig veelal gewerkt met een digitale agenda in een e-mailprogramma. Deze digitale agenda kan ook op een smartphone of tablet gesynchroniseerd worden.

Papieren agenda

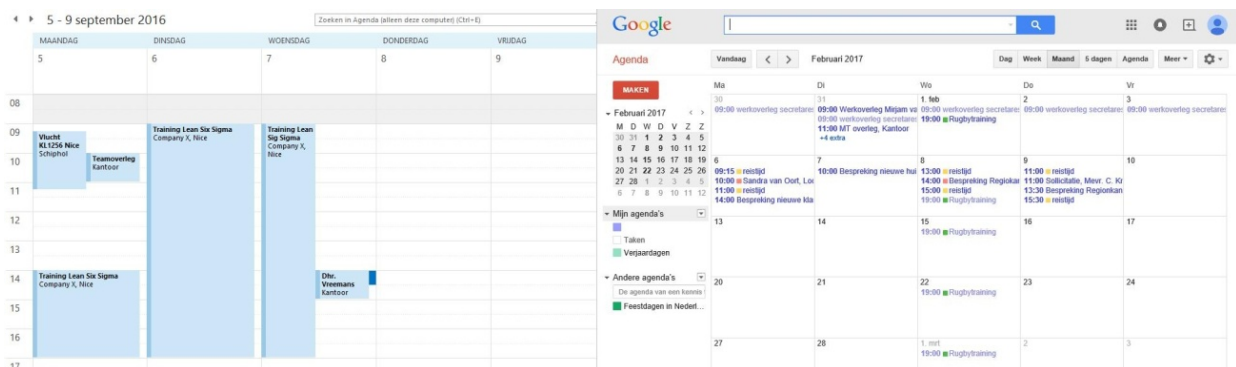
Sommige organisaties werken nog steeds met een papieren agenda. Daar is niets mis mee, zolang je die agenda maar altijd bij de hand hebt en niet vergeet nieuwe afspraken te noteren. Werk jij of je leidinggevende met een papieren agenda, dan is het noodzakelijk dat je geregeld (het liefst elke dag) deze agenda doorneemt, zodat alle afspraken goed op elkaar worden afgestemd. Jij maakt afspraken voor je leidinggevende, maar misschien plant je leidinggevende zelf ook wel afspraken. Het risico bestaat dus dat je soms dubbele afspraken maakt. Nadeel is dat een papieren agenda er niet altijd netjes uitziet. Als je daarin een afspraak moet verplaatsen of verwijderen, betekent dat strepen en krassen.



Een papieren agenda kan er rommelig komen uit te zien.

Digitale agenda

De digitale agenda is inmiddels niet meer weg te denken. Steeds vaker worden agenda's digitaal bijgehouden. De digitale agenda is een onderdeel van een e-mailprogramma of kan online via het internet of een app gebruikt worden. Voordeel hierbij is dat de agenda en e-mail aan elkaar gekoppeld zijn. Het meest gebruikt wordt Outlook. Maar er wordt ook steeds meer gebruikgemaakt van Google Agenda (een onlineagenda). Met een e-mailprogramma kun je e-mail lezen, versturen en beheren. Maar je kunt ook een agenda, contactpersonen en werkactiviteiten beheren. Je kunt meerdere accounts beheren, bijvoorbeeld die van je leidinggevende en die van jezelf. Op deze manier heb je alles bij elkaar.



Digitale agenda in Microsoft Outlook en Google Agenda.

Voordelen digitale agenda

De voordelen van een digitale agenda zijn:

- Je kunt makkelijk je agenda 'delen'. Anderen kunnen ook afspraken plannen in jouw agenda. Hiervoor gelden wel machtigingen.
- Je kunt de agenda's van verschillende collega's combineren. Je kunt in één handeling een afspraak plaatsen in de agenda's van meerdere personen.
- Je kunt agenda's vergelijken. Wanneer je een tijdstip zoekt waarop alle collega's kunnen, zoekt het systeem dat voor je op.
- Je kunt het systeem een waarschuwing laten geven voordat een vergadering begint. Bijvoorbeeld: een halfuur voor aanvang ontvang je een melding. Zo heb je nog tijd om documenten te printen, je leidinggevende op tijd te waarschuwen en zaken klaar te zetten.
- Je kunt in één handeling regelmatig terugkerende afspraken in de agenda zetten. Bijvoorbeeld elke donderdagmiddag van 15.00 tot 17.00 uur een vergadering in één keer voor het hele jaar invoeren.
- De agenda blijft altijd netjes. Bij het verzetten of annuleren van afspraken hoef je niet te krassen.
- Je kunt heel eenvoudig dag-, week- of maandoverzichten afdrukken.
- Privé- en werkafspraken kunnen in één agenda. Je kunt de privéafspraken een andere kleur geven en onzichtbaar maken voor anderen. Dat kan door middel van de knop 'Persoonlijk'.

Persoonlijke digitale agenda

De technologie heeft niet stilgestaan en heeft het werken met een digitale agenda nog verder vergemakkelijkt. Ook je mobiele telefoon of tablet kan gebruikt worden als digitale agenda. Maakt je leidinggevende afspraken via zijn mobiele telefoon, dan moeten de agenda's wel op elkaar afgestemd worden. Bij gebruik van een digitale agenda op de mobiele telefoon of tablet wordt op kantoor de agenda meteen gesynchroniseerd met de digitale agenda op de computer, zodat alle afspraken en de planning vanuit het kantoor een geheel blijven.

Welke agenda gebruiken?

Welke agenda je wilt gebruiken, is aan jou en je leidinggevende. Je leidinggevende heeft eigenlijk twee agenda's: één die hij zelf bijhoudt en één die jij beheert. Het makkelijkst is als beide agenda's digitaal zijn en automatisch gesynchroniseerd worden. Zorg in elk geval dat bij welke agenda je ook gebruikt alles up-to-date is en geen dubbele afspraken worden gemaakt. Maak met je leidinggevende duidelijke werkafspraken over het agendabeheer. Dit schept duidelijkheid.

1.3 Agendabeheer

Een belangrijke taak van een office assistant is het bijhouden van de agenda van een manager of leidinggevende. Het gaat dan om het maken, wijzigen of verwijderen van afspraken. Alle gemaakte afspraken moeten in de agenda staan. Je zorgt ervoor dat afspraken goed op elkaar zijn afgestemd, dat er ruimte is voor pauzes, dat je leidinggevende tijd heeft voor mail, post, contracten, beleidsplannen en andere werkzaamheden die ook aandacht vragen. Voorkom in elk geval dat je leidinggevende gaat klagen over een bomvolle agenda en van hot naar her wordt gestuurd. Agendabeheer heeft dus vooral te maken met de organisatie van je werk.

Agendabeheer

Agendabeheer betekent dat je de agenda bijhoudt. Dit is naast je eigen agenda de agenda van je leidinggevende en misschien ook de agenda's van meerdere collega's. Je combineert dus je eigen agenda met die van je leidinggevende. Dit betekent dat je de activiteiten van je leidinggevende ook in jouw agenda weergeeft. En je bewaakt alle activiteiten in agenda's. Daarbij is het stellen van prioriteiten van belang.

Onzorgvuldig agendabeheer

Houd je de agenda niet goed bij, dan loopt het hoe dan ook ergens een keer spaak. Enkele voorbeelden van wat fout kan gaan:

- Er meldt zich iemand bij de receptie voor een afspraak met je leidinggevende, maar hij is niet op kantoor.
- Je leidinggevende zit te wachten op zijn afspraak, maar degene met wie hij een afspraak heeft komt niet opdagen.
- Je hebt in de agenda van je leidinggevende een afspraak gepland die meer dan een uur duurt, maar hebt daarvoor slechts een halfuur gepland.
- Je leidinggevende heeft een externe afspraak, maar de reistijd staat niet goed genoteerd in de agenda. Daardoor komt hij te laat.
- Je leidinggevende blijkt een dubbele afspraak te hebben.

Aandachtspunten bij agendabeheer

Het vastleggen van afspraken is secuur werk. Je moet afspraken netjes en overzichtelijk vastleggen en zorgen dat je niets vergeet en dat ook je leidinggevende niets vergeet. Houd rekening met de volgende aandachtspunten.

Agenda niet helemaal vol plannen

Plan afspraken het liefst niet te vroeg of te laat, want vaak vergt een afspraak reistijd. Zorg dat er voor je leidinggevende ook ruimte overblijft voor het lezen van de mail, het afhandelen van telefoontjes en andere belangrijke werkzaamheden. Natuurlijk is dit per bedrijf verschillend. Maak hierover duidelijke afspraken met je leidinggevende.

Pauzes tussen afspraken plannen

Zorg bij afspraken die min of meer op elkaar aansluiten altijd voor een kleine pauze. Er is dan nog tijd om snel wat te e-mailen, een dringend telefoontje af te handelen of een vraag te beantwoorden. Soms is het ook prettig om nog even tijd te hebben om informatie door te nemen voorafgaand aan een gesprek.

Vertrouwelijke afspraken

Soms is een afspraak vertrouwelijk en moet het gespreksonderwerp discreet behandeld worden. Dat betekent dat alleen degenen die bij het gesprek betrokken zijn op de hoogte zijn van het gespreksonderwerp. Dit betekent dat je dit zorgvuldig moet opnemen in de agenda. In een digitale agenda kun je een afspraak aanvinken als 'Privé'. Dit betekent dat een ander wel kan zien dat een afspraak staat gepland, maar niet kan zien waar die afspraak over gaat.

Afspraken op dezelfde manier noteren

Zet afspraken altijd op dezelfde manier in de agenda. Geef de begin- en eindtijd duidelijk aan en, indien van toepassing, ook (apart vermeld) de reistijd. Geef aan waarover de afspraak gaat, waar deze plaatsvindt en wie daarvoor zijn uitgenodigd. Maak eventueel een notitie met aanvullende gegevens. Voeg ook de noodzakelijke bijlagen toe.

Vastleggen van reminders en reserveringen

Voeg een nieuw agenda-item in naast de afspraak die al in de agenda staat. Zet hierin bijvoorbeeld de bespreekpunten van de afspraak. Wanneer de vergadering bijgewerkt wordt, gaan de bespreekpunten (dus de reminders voor je leidinggevende) niet mee. Denk er wel aan dat je de bespreekpunten mee verplaatst bij verplaatsen van de afspraak. Je kunt hier ook de bevestigingen van bijvoorbeeld een lunch plaatsen. Zo hebben je collega office assistants zicht op wat je geregeld hebt voor een bepaalde afspraak.

Wensen van je leidinggevende

Houd rekening met specifieke wensen van je leidinggevende, zoals:

- Wil hij rustig lunchen of werkt hij door in zijn pauzes?
- Wil hij bijvoorbeeld een uur rust of mag je afspraken achter elkaar plannen?
- Wil hij afspraken aan het begin van de ochtend of eind van de middag of wil hij ruimte hebben om bijvoorbeeld zijn mail af te handelen?

Op welke manier je rekening houdt met deze wensen, is afhankelijk van de wensen van je leidinggevende of van de bedrijfsafspraken.

Agendabewaking

Bij agendabeheer hoort ook agendabewaking. Dat betekent dat je ervoor zorgt dat de activiteiten die in de agenda staan goed voorbereid en uitgevoerd worden. Het is goed om elke week (of vaker indien gewenst of noodzakelijk) een agendaoverleg te voeren met je leidinggevende. Dan kunnen jullie jullie afspraken maken over de voorbereidende werkzaamheden. De voorbereidende werkzaamheden plan je in jouw agenda in. Het is belangrijk om de regels en procedures van het bedrijf helder te hebben. Wie zoekt de vergaderstukken bij elkaar? Wie reserveert de vergaderruimte? Moeten alleen koffie en thee worden geserveerd of moet een lunch worden geregeld? Wie koopt treinkaartjes of vliegtickets? Hoe wil je leidinggevende dit geregeld hebben? Moeten nog andere voorbereidende werkzaamheden worden gedaan?

Voorbereiden van afspraken

Voorafgaand aan een afspraak zijn vaak voorbereidende dingen te doen, zoals notulen en gespreksverslagen printen of digitaal klaarzetten, de aantekeningen van een vorige afspraak erbij zoeken of een dossier klaarleggen. Ook ervoor zorgen dat koffie en thee gereedstaan, is een voorbereidende activiteit. In je eigen agenda kun je deze voorbereidende activiteiten vastleggen.

Herinnering

Gelukkig bestaat met een digitale agenda de mogelijkheid om een afspraakherinnering aan te zetten. Dit is heel handig, want dat betekent dat bijvoorbeeld een kwartier voor de afspraak begint een geluidssignaal afgaat op je computer of telefoon. Zo word je op een eenvoudige manier herinnerd aan een afspraak van jezelf of van je leidinggevende.

Dagoverzicht agenda

Om de agenda op een zorgvuldige manier te bewaken, bekijk je aan het begin van elke dag welke afspraken op het programma staan. Hierbij is het heel handig om een dagoverzicht te printen. Bespreek dit dagoverzicht kort met je leidinggevende en bespreek eventuele wijzigingen en actiepunten. Zo kun je in elk geval anticiperen op wat komen gaat.

1.4 Plannen van afspraken

Afspraken zorgvuldig plannen is een must. Daarom moet je vooraf voldoende inventariseren wat de bedoelingen zijn van de afspraak die je moet plannen. Je zult daarvan eerst een duidelijk beeld moeten hebben. Ga je iemand bellen voor een afspraak? Zorg dan dat je eerst antwoord hebt op de 'W-vragen': wie, wanneer, waar, wat en waarom? Heb je die niet, dan loop je gaandeweg ergens vast en dat kost je onnodig veel extra werk.