KNOW HOW | Business

VAARDIGHEDEN EN TOOLS BUSINESS SERVICES A

Boom beroepsonderwijs

COLOFON

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

Auteurs: Renée van Zijl en Desirée van Osch

Titel: Vaardigheden en tools Business Services A
ISBN: 978 90 3726 219 3
Eerste druk/tweede oplage

Bronvermelding: Huib Koeleman, Bol.com, Mactwin Security

© 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 Klantgericht communiceren **7**
1.1 Inleiding 7
1.2 Klantvriendelijkheid, hospitality en beroepshouding 8
1.3 Communicatiebegrippen 11
1.4 Communicatiemodellen 16
1.5 Met wie communiceren? 20
1.6 Samenvatting 25

Hoofdstuk 2 Ontvangen van bezoekers **27**
2.1 Inleiding 27
2.2 Werken in de frontoffice 28
2.3 Omgangsvormen 31
2.4 De bezoekersreis 34
2.5 Omgaan met culturele verschillen 40
2.6 Samenvatting 44

Hoofdstuk 3 Omgaan met vragen en klachten **47**
3.1 Inleiding 47
3.2 Klantgericht reageren 48
3.3 Publieksreacties 52
3.4 Soorten klachten 58
3.5 Formuleren van een reactie 61
3.6 Controleren van een reactie 65
3.7 Het baliegesprek 66
3.8 Samenvatting 68

Hoofdstuk 4 Gesprekken voeren **71**
4.1 Inleiding 71
4.2 Communicatiemanieren 72
4.3 Non-verbale communicatie 74
4.4 Communicatieboodschap 79
4.5 Structuur van een zakelijk gesprek 82
4.6 Soorten gesprekken 84
4.7 Gesprekstechnieken 90
4.8 Vraagtechnieken 95
4.9 Samenvatting 99

Hoofdstuk 5 Zakelijk telefoneren **101**
5.1 Inleiding 101
5.2 Telefoneren 102
5.3 Inkomend telefoongesprek 105
5.4 Uitgaand telefoongesprek 111
5.5 Telefonische bereikbaarheid 113
5.6 Samenvatting 115

Hoofdstuk 6 Zakelijk schrijven ... **117**
6.1 Introductie ... 117
6.2 Toegankelijk schrijven ... 118
6.3 Doelgericht schrijven ... 122
6.4 Doelgroep ... 124
6.5 Boodschap ... 125
6.6 Schrijfmodellen ... 128
6.7 Indelen van een tekst ... 131
6.8 Correct schrijven ... 134
6.9 Opmaken van een tekst ... 142
6.10 Samenvatting ... 144

Hoofdstuk 7 Schrijfproducten ... **147**
7.1 Introductie ... 147
7.2 Interne en externe communicatie ... 148
7.3 Schrijfproducten ... 151
7.4 Zakelijke brief ... 153
7.5 Zakelijke e-mail ... 159
7.6 Notitie ... 169
7.7 Rapport ... 171
7.8 Nieuwsbericht ... 175
7.9 Folder ... 177
7.10 Samenvatting ... 183

Hoofdstuk 8 Online communiceren ... **185**
8.1 Introductie ... 185
8.2 Schrijven voor het web ... 186
8.3 Bloggen ... 188
8.4 Tekstberichten ... 190
8.5 Chatgesprek ... 196
8.6 Webcare ... 206
8.7 Samenvatting ... 212

Index ... **213**

VOORWOORD

Vakkennis, vaardigheden en kunnen werken met tools zijn essentieel voor iedereen die aan de slag wil in de zakelijke dienstverlening. Voor de Assistant Business Services, Allround Assistant Business Services en de specialisten Office en Management Support, Business Administration & Control, Legal, Insurance & HR services, en Marketing & Communication. De leermiddelen van Knowhow | Business zorgen voor de juiste vakkennis, kunnen toepassen van deze kennis en kunnen werken met tools.

Standaard opbouw Knowhow | Business

Knowhow | Business zorgt voor de basis van alle opleidingen Business Services. Je maakt kennis met de economische beroepspraktijk en gaat aan de slag met de zakelijke vaardigheden ontvangen van klanten en bezoekers, zakelijk corresponderen, gegevens verwerken en werken in een organisatie.

Je start altijd met vakkennis. Met kennis- en inzichtopdrachten stel je zelf vast of je de kennis beheerst. Met praktische opdrachten leer je de kennis toe te passen en ontwikkel je vaardigheden om de kennis te verwerken. Je leert werken met software of informatiebronnen die je kunnen helpen bij het inzetten van je kennis en vaardigheden. De combinatie van kennis, vaardigheden en tools stellen je uiteindelijk in staat om opdrachten te maken die zijn gebaseerd op taken en producten uit de praktijk.

Kwalificatiedossier Business Services en examens

De inhoud van alle Knowhow | Business-leermiddelen is afgestemd op het basisdeel van het kwalificatiedossier Business Services. De theorie en opdrachten bereiden je voor op de praktijkexamens Business Services van Stichting Praktijkleren.

Hoe werkt de methode?

Knowhow | Business bestaat uit theorie-/werkboeken en een digitale leeromgeving waar je via je computer, tablet of smartphone in kunt werken. In deze onlineomgeving vind je alle theorie en opdrachten uit dit boek, inclusief video's, weblinks en documenten. Je gaat daar aan de slag met de opdrachtcategorieën Test je kennis, Beroepsvaardigheden, Beroepspraktijk en Afsluiting. Deze 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
KLANTGERICHT COMMUNICEREN

1.1 Inleiding

Communiceren is iets wat je de hele dag doet en al zo lang als je je dat kunt herinneren. Alle mensen om je heen doen het ook. Als je er eens goed over nadenkt, bestaat misschien wel het grootste deel van je dag uit communiceren.

Zakelijk communiceren tijdens 'a day at the office'.

Ook in organisaties communiceren mensen de hele dag. Natuurlijk is het een verschil of jij voor jezelf een berichtje post of dat je een berichtje post in opdracht van een organisatie. Communicatie namens een organisatie heet zakelijke communicatie.

Een dag op kantoor bij Modebranding

Als je goed zakelijk wilt leren communiceren, is het nodig om heel precies naar dat communiceren te kijken. Je zult tot de ontdekking komen dat je op veel manieren tegen communicatie kunt aankijken. Zakelijk communiceren bestaat altijd uit communiceren met 'de klant'. Dat zakelijk communiceren moet daarom klantgericht zijn.

Leerdoelen

- Je kent het belang van klantvriendelijkheid en hospitality in de beroepshouding.
- Je kent de basisbegrippen en modellen van communicatie en kunt die toepassen.
- Je kunt klantgericht communiceren.

Opdracht 1 Oriëntatie

Communiceren doe je elke dag: op school, tijdens het sporten, als je een boodschap doet of als je met je vrienden chat.

- Welke manieren van communiceren ben je vandaag tegengekomen? Noteer alle communicatie van vandaag.
- Leg een aantal communicatiemomenten vast en maak hiervan een animatie of video.
- Beoordeel de communicatie op de mate van klantgerichtheid.

1.2 Klantvriendelijkheid, hospitality en beroepshouding

Zakelijke communicatie heeft altijd een doel. Dat doel bestaat eruit dat werknemers van een organisatie werkzaamheden verrichten voor een klant. In het gewone leven heb je geen klanten. Wel vrienden, vriendinnen, ouders, familieleden, teamgenoten op de sportclub en mensen die je toevallig in een winkel ontmoet. Daar communiceer je de hele dag mee. Meestal heb je daar een doel mee: praten over een film of de wedstrijd winnen. Maar dat doel is altijd van jouzelf.

In organisaties heb je altijd een doel voor een ander. Natuurlijk doe je je werk voor jouw eigen plezier (als het goed is), maar je wordt beoordeeld op je **klantvriendelijkheid** (hoe goed je jouw klant behandelt). Als je bij de receptie van een bedrijf werkt, hoe vriendelijk ben je dan naar de bezoeker die te laat is en gestrest aan komt rennen? Hoe begripvol ben je als managementassistent na een lange werkdag als je een verlate brief de deur uit met doen? Hoe vriendelijk blijf je als klantadviseur als je de klant eigenlijk helemaal niet mag?

Ontslag na uitschelden van een klant

Nadat een verkoopmedewerkster van een winkel een klant had geholpen en deze richting uitgang ging, schold de medewerkster haar uit voor ‘takkewijf’. Hoewel de betreffende klant dit niet had gehoord, konden de andere klanten in de rij dit waarschijnlijk wel horen. De winkel diende daarop een verzoek in tot ontbinding van de arbeidsovereenkomst wegens een dringende reden.

De verkoopmedewerkster voldeed sinds jaar en dag niet aan de eisen van klantvriendelijkheid en service. Jaarlijks werd met haar besproken dat ze niet klantgericht was en dat de winkel daarover de nodige klachten ontving. Haar leidinggevende had aangegeven dat de verkoopmedewerkster haar houding, gedrag en klantgerichtheid moest verbeteren, omdat dit anders gevolgen zou hebben voor de voortzetting van het dienstverband.

Dringende reden
De kantonrechter oordeelde dat gelet op de interne regelingen en de vele gesprekken waarin de verkoopmedewerkster op haar klantonvriendelijke gedrag was gewezen, voor haar kenbaar moest zijn geweest dat de winkel haar gedrag niet kon tolereren. Hij ontbond de arbeidsovereenkomst.

Bron: hrpraktijk.nl (bewerkt).

Externe klanten

Als je rechtstreeks contact hebt met mensen buiten de organisatie, dan gaat het om de **externe klant**. Voor een klant worden verschillende termen gebruikt, afhankelijk van het soort organisatie waarvan hij klant is. Een hotel heeft gasten, een ziekenhuis patiënten, een gemeente bewoners, een museum bezoekers, een winkelcentrum shoppers, een zorgorganisatie cliënten en een groothandel afnemers.

Hoe ze ook heten, ze hebben allemaal wat gemeen: ze willen wat van een organisatie. Ze willen er een product kopen, een dienst krijgen of een ervaring opdoen. Hoe tevredener ze zijn, hoe beter ze de organisatie beoordelen die hen die tevredenheid heeft geleverd. Ze ruilen met die organisatie: de klant betaalt geld in ruil voor tevredenheid.

Wanneer is de klant tevreden?

Als zijn behoeften zijn vervuld.
- Voor een ondernemer: als de balans en winst- en verliesrekening netjes zijn verzorgd.
- Voor de consument: als de bank die hij heeft gekocht net zo lekker zit als de verkoper zegt.
- Voor een huizenkoper: als de notaris zijn hypotheekakte voor weinig kosten opmaakt.
- Voor de manager: als zijn assistent de notulen op tijd klaar heeft.

Interne klanten

Soms hebben mensen die in een organisatie werken niet rechtstreeks contact met de klant aan de buitenkant. Dan lever je een dienst of schrijf je een rapport voor iemand binnen de organisatie: je collega, leidinggevende of een hr-medewerker. Dat is de **interne klant** met wie je communiceert. Ook dan geldt: hoe beter je aansluit op de wensen en behoeften van deze interne klant, hoe beter het is. De kwaliteit van jouw werk wordt bepaald door de tevredenheid van jouw klant. De communicatie met jouw klant moet daarom zo klantgericht mogelijk zijn.

Hospitality

Er zijn veel manieren om de klant tevreden te maken en te houden door klantgericht te werken. Dat wordt **hospitality** of in het Nederlands **gastvrijheid** genoemd. Waar het om gaat is dat je je klant een welkom gevoel geeft. Dat goede gevoel krijgt de klant door een goede ervaring met jou als werknemer van een organisatie.

Zes punten van goede gastvrijheid

Hoe geef je mensen het gevoel dat ze welkom zijn? Niet per se letterlijk welkom maar klantvriendelijkheid in alle contacten die je met je klant hebt. Dat doe je zo:

1. Je laat je klant voelen dat je hem echt wilt helpen. Je wilt echt bijdragen aan het oplossen van zijn probleem.
2. Je durft je eigen verantwoordelijkheid te nemen. Het maakt jou niet uit hoe precies een probleem is ontstaan. Je wilt het oplossen voor je klant.
3. Je durft met je klant het échte gesprek aan te gaan: goed luisteren, goede vragen stellen en zelfs antwoord geven op vragen die niet gesteld worden.
4. Je probeert je goed in te leven in je klant, en belangrijk: je oordeelt niet. Het doet er niet toe hoe de klant het zegt, of dat hij beter had kunnen weten, of dat hij chagrijnig uit zijn ogen kijkt, je ziet de mens daarachter. Die een slechte dag heeft, ergens pijn heeft of verdrietig is. Of ja: gewoon een chagrijnig persoon is. Maar ook die is klant.
5. Je zorgt ervoor dat je goed geïnformeerd bent en beschikt over de juiste kennis.
6. Je probeert naar het brede plaatje te kijken. Je bent onderdeel van de totale ervaring van de klant met jouw organisatie. De klant is wellicht geprikkeld door de commercial van jouw organisatie die hem niet aanstaat. Je ziet jezelf als de belangrijkste vertegenwoordiger van jouw organisatie.

Bron: jangunnarsson.com/hostmanship (bewerkt).

Beroepshouding

Als je klant zich welkom voelt en een goede ervaring met jou heeft, dan ben je een beroepsprofessional in de business services. Je kunt er overal in de maatschappij mee werken, op veel verschillende plaatsen. Bij het uitoefenen van een beroep behoort een bepaalde houding, zeg maar geschreven en ongeschreven regels waaraan je je moet houden. Regels klinkt een beetje streng. Dat is het niet.

Het is leuk om beroepsprofessional te zijn en plezier in je werk te hebben door de juiste beroepshouding. Klantgericht communiceren is onderdeel van de beroepshouding. Maar er is nog veel meer. Voor een deel zijn de regels van het beroep afhankelijk. Bijvoorbeeld: als je met voeding werkt, werk je hygiënisch. Voor business services zijn er ook veel van die regels, die je nog zult tegenkomen tijdens je opleiding. Maar er zijn enkele regels die gelden voor iedereen en altijd.

Elementen van een goede beroepshouding

Do's

- klantgericht communiceren
- integer en oprecht zijn
- nauwkeurig en efficiënt werken
- representatief en flexibel handelen
- vertrouwelijk omgaan met gegevens
- niet oordelen.

Don'ts

- te laat komen
- werk weigeren
- uitschelden van een collega
- fraude plegen
- klantgegevens
- een klant uitschelden.

KNOW HOW | Business

VAARDIGHEDEN EN TOOLS BUSINESS SERVICES B

Boom beroepsonderwijs

COLOFON

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

Auteurs: Finette Kegge en Ed Vonk
Met medewerking van: Rick van Midde

Titel: Vaardigheden en tools Business Services B
ISBN: 978 90 3726 234 6
Eerste druk/tweede oplage

Bronvermelding: monticello - Shutterstock.com

© 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 Gegevens verzamelen en opslaan **7**
1.1 Introductie 7
1.2 Gegevens of informatie? 8
1.3 Verzamelen van gegevens 12
1.4 Dossiervorming 16
1.5 Archivering 18
1.6 Samenvatting 24

Hoofdstuk 2 Gegevens verwerken en controleren **25**
2.1 Inleiding 25
2.2 Regels en rechten 26
2.3 Informatie maken 30
2.4 Altijd controleren 35
2.5 Slim, slimmer en slimst 38
2.6 Samenvatting 40

Hoofdstuk 3 Gegevens analyseren **43**
3.1 Inleiding 43
3.2 Kengetallen 45
3.3 Tabellen en grafieken 47
3.4 Getallen en nummers 54
3.5 Betekenis van informatie 57
3.6 Samenvatting 59

Hoofdstuk 4 Gegevens rapporteren **61**
4.1 Inleiding 61
4.2 Soorten rapportages 62
4.3 Managementinformatie 65
4.4 Tekst bij plaatje 66
4.5 Knelpunten 70
4.6 Samenvatting 73

Hoofdstuk 5 Werken in een organisatie **75**
5.1 Inleiding 75
5.2 Organisatie, bedrijf of onderneming 76
5.3 Bedrijfsprocessen en organisatiestructuur 78
5.4 Missie, visie en strategie 81
5.5 Samenvatting 84

Hoofdstuk 6 Voorbereiden op werk **87**
6.1 Inleiding 87
6.2 Netwerken 88
6.3 Solliciteren 91
6.4 Aan het werk in de zakelijke dienstverlening 95
6.5 Samenvatting 98

Hoofdstuk 7 Werknemersvaardigheden ... 101
7.1 Inleiding ... 101
7.2 Eigenschappen en vaardigheden ... 103
7.3 Werknemersvaardigheden en beroepshouding ... 105
7.4 Beoordeeld worden en reflecteren ... 112
7.5 Samenvatting ... 116

Hoofdstuk 8 Plannen en organiseren ... 117
8.1 Plannen en organiseren ... 117
8.2 Prioriteiten stellen en planmatig werken ... 118
8.3 Plannen en organiseren van een vergadering ... 123
8.4 Plannen en organiseren van een intern evenement ... 127
8.5 Een budget beheren ... 130
8.6 Samenvatting ... 132

Hoofdstuk 9 Samenwerken en projectmatig werken ... 135
9.1 Samenwerken en projectmatig werken ... 135
9.2 Goede samenwerking is belangrijk ... 136
9.3 Teamwork ... 142
9.4 Samenwerken in een project ... 147
9.5 Fasen in een project ... 152
9.6 Samenvatting ... 156

Index ... 157

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, Legal, HR Services & Insurance en Marketing & Communication. De leermiddelen van Knowhow | Business zorgen voor de juiste vakkennis, toepassing van deze kennis en het kunnen werken met tools.

Standaard opbouw Knowhow | Business

Knowhow | Business zorgt voor de basis van alle opleidingen Business Services. Je maakt kennis met de economische beroepspraktijk en gaat aan de slag met de zakelijke vaardigheden ontvangen van klanten en bezoekers, zakelijk corresponderen, gegevens verwerken en werken in een organisatie.

Je start altijd met vakkennis. Met kennis- en inzichtopdrachten stel je zelf vast of je de kennis bezit. Met praktische opdrachten leer je de kennis toe te passen en ontwikkel je 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 te maken die zijn gebaseerd op taken en producten uit de praktijk.

Kwalificatiedossier Business Services en examens

De inhoud van alle leermiddelen van Knowhow | Business is afgestemd op het kwalificatiedossier Business Services. De theorie en opdrachten bereiden voor op de kennisexamens, vaardigheidsexamens en praktijkexamens Business Services van Stichting Praktijkleren.

Hoe werkt de methode?

Knowhow | Business bestaat uit theorie-/werkboeken en een digitale leeromgeving waarin je met behulp van je computer, tablet of smartphone kunt werken. In deze online omgeving vind je alle theorie en opdrachten uit dit boek, inclusief video's, weblinks en documenten. Je gaat daar aan de slag met de opdrachtcategorieën Test je kennis, Beroepsvaardigheden, Beroepspraktijk en Afsluiting. Deze 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
GEGEVENS VERZAMELEN EN OPSLAAN

1.1 Introductie

Iedereen verzamelde vroeger wel iets. Misschien doe je dat nog steeds wel. Ook organisaties verzamelen, maar dan gegevens (data) van klanten, cliënten of leveranciers. Denk hierbij aan je sportvereniging, maar ook je school, DUO, Meta (Facebook, Instagram, WhatsApp) en Google zijn enthousiaste verzamelaars. Facebook heeft bijvoorbeeld bijna 2 miljard gebruikers per dag, die allemaal gegevens achterlaten. Dat zijn een heleboel gegevens, daarom spreken we vaak over big data.

Daar gaan je gegevens.

Misschien zitten jouw gegevens er ook wel bij. Hier lees je waarom organisaties deze gegevens verzamelen. Je zult zien hoe je de gegevens omzet in informatie en hoe deze informatie in dossiers wordt verzameld en gearchiveerd.

Wat is big data?

Leerdoelen

- Je kunt aangegeven met welk doel een organisatie gegevens verzamelt en op welke manieren een organisatie gegevens ontvangt.
- Je kunt voorbeelden van dossiers benoemen en samenstellen.
- Je kunt in Excel gegevens verzamelen.
- Je kunt bestanden opslaan in een mappenstructuur en deze structuur ook aanpassen.

Opdracht 1 Jouw eigen verzameling

Ga met een medestudent in gesprek over jouw verzameling. Wat verzamel jij of heb je in het verleden verzameld? Misschien ken je iemand met een verzameling. Geef ook aan hoe de verzameling is ingericht/georganiseerd.

Opdracht 2 Online dossier

MijnDUO

Veel organisaties hebben inmiddels een online omgeving waar ze gegevens van jou bijhouden. Denk aan MijnBelastingdienst, een zorgverzekeraar (bijvoorbeeld MijnCZ) of kijk op MijnDUO of MijnOverheid.

Log in op een van je eigen omgevingen. Welke gegevens zijn vastgelegd?

1.2 Gegevens of informatie?

Veel mensen halen de begrippen 'gegevens' en 'informatie' door elkaar en gebruiken ze daardoor verkeerd. **Gegevens** zijn losse feiten, gebeurtenissen of waarnemingen. **Informatie** is kennis die je uit de gegevens hebt gehaald. Een simpel voorbeeld is:

Pas op de trein

Gegeven: de spoorwegovergang is dicht, de lichten knipperen en de bellen rinkelen.

Informatie: pas op, er komt een trein aan. Dat weet je zonder dat je een trein ziet. Een storing kan natuurlijk ook, maar is een uitzondering.

Informatie kan ook het gevolg zijn van een combinatie van gegevens. Losse gegevens of **data** leveren weinig informatie op. Wanneer je data combineert, ontstaat er zoveel informatie dat je daar veel meer keuzes mee kunt maken.

Cappuccino

Je hebt bijvoorbeeld trek in een cappuccino en je neemt de volgende vijf feiten waar:
1. Het is buiten 25 graden.
2. Het regent.
3. Er staat een leeg pak melk in de koelkast.
4. Het is 19.45 uur.
5. De buurman heeft een nieuwe rode auto.

Op basis van vier van de vijf losse gegevens van hierboven kun je bijvoorbeeld de volgende beslissing nemen:
De melk voor in de koffie is op (3). Ik kan nog snel even naar de supermarkt, want die sluit over een kwartier (4). Ik doe geen jas aan, want het is warm (1), maar ik neem wel een paraplu mee (2).
Dat de buurman een nieuwe rode auto heeft, is een gegeven dat je niet gebruikt en in dit geval is dat dus geen informatie.

Als je losse gegevens/feiten gebruikt om een actie te ondernemen, is het informatie. Als je niets met de gegevens doet, is het geen informatie. Informatie vergroot jouw kennis en draagt bij aan het nemen van beslissingen.

Eisen aan informatie

Informatie moet aan vijf eisen voldoen:
- betrouwbaar
- relevant
- volledig
- tijdig
- actueel.

De lijst van eisen kan eventueel nog uitgebreid worden, afhankelijk van het belang van de gegevens voor de organisatie en/of de bedrijfstak.

Betrouwbaar

De informatie die je verzamelt, moet uit een bron komen die **betrouwbaar** is. Je moet erop kunnen vertrouwen dat de informatie correct is en afkomstig is van een goede bron. Betrouwbaarheid van informatie kun je beoordelen aan de hand van de autoriteit, de objectiviteit, de kwaliteit en de controleerbaarheid van de bron. Kun je dat niet, dan is je informatie op basis van de gegevens ook niet betrouwbaar en neem je op basis van die informatie onjuiste beslissingen.

Onbetrouwbare informatie leidt tot minder winst, verliezen of zelfs het einde van je organisatie.

Voorraadsysteem

Als je in de voorraadadministratie opzoekt of je nog tien producten kunt leveren aan een klant, moet het aantal in de voorraadadministratie kloppen. Zo niet, dan kun je de afspraken die je met de klant maakt niet nakomen. Het voorraadsysteem moet betrouwbaar zijn.

Voorraad controleren.

Relevant
De informatie moet bijdragen aan het doel waarvoor je de informatie nodig hebt. Dan is informatie **relevant**. Verzamel alleen informatie waar je echt iets mee kunt.

Volledig
Halve informatie is geen informatie. Als je in de functie van juridisch medewerker met een cliënt zijn of haar strafdossiers doorneemt, moet de informatie in het dossier wel **volledig** zijn. Er mogen geen stukken ontbreken, anders geef je misschien onjuist juridisch advies. De klant krijgt dan mogelijk ten onrechte een straf als gevolg van deze onvolledigheid.

Tijdig
Informatie moet op het juiste moment beschikbaar zijn. Een e-mail die je op maandagmorgen krijgt over een verkeerde prijs in een advertentie, moet je direct doorgeven aan de afdeling Marketing & Communicatie. Als je dat op dinsdag doet, is er al schade geleden, maar nóg later in de week is het verlies weer verder opgelopen. Op maandag was de informatie **tijdig** geweest en kon men nog de noodzakelijke stappen nemen.

Actualiteit
De informatie moet zijn gebaseerd op **actuele** informatie. De gegevens moeten passen bij het tijdspad waarvoor je de informatie gaat gebruiken.