

A photograph of three people in an office setting. On the left, a man with a beard and mustache, wearing a green shirt, holds a laptop. In the center, a woman with long brown hair and glasses, wearing a pink sweater, smiles. On the right, a woman with curly hair, wearing a striped shirt, also smiles. The background is a bright, modern office interior.

BEROEPS COMPETENTIE PROFIEL INTERCEDENT

OKTOBER 2021



seu



A photograph of a man and a woman in business attire. The man, on the left, is wearing a blue patterned blazer over a brown t-shirt and is holding a tablet. The woman, on the right, is wearing a grey blazer over a yellow top and is looking at the tablet. They are both smiling and appear to be in a collaborative work environment.

VERANTWOORDING

Dit beroepscompetentieprofiel (bcp) is gebaseerd op de functieprofielen voor de intercedent, recruiter en backofficeprofessional, die eerder door ABU, NBBU en SEU zijn ontwikkeld. Deze functieprofielen zijn [hier](#) beschikbaar. Het bcp richt zich op de 360 graden functie van de intercedent

Dit bcp is ontwikkeld met vertegenwoordigers van de flexbranche, waaronder brancheorganisaties, werkgevers, werknemers en SEU.

In dit bcp gebruiken we de term 'hij' voor de intercedent. Hier kan ook zij of hen gelezen worden.



INHOUDS OPGAVE

OVERZICHT HOOFDSTUKKEN EN PARAGRAFEN

- Wat is een beroepscompetentieprofiel - [p4](#)
 - Begripsdefinitie - [p5](#)
1. Algemene informatie over het beroep intercedent - [p7](#)
 - 1.1 Mogelijke functiebenamingen
 - 1.2 Beschrijving van het beroep
 - 1.3 Loopbaanperspectief
 - 1.4 Trends en innovaties
 2. Overzicht van kerntaken en werkprocessen in het beroep - [p19](#)
 3. Beschrijving van de kerntaken en werkprocessen van de intercedent - [p21](#)
 - Kerntaak 1: werft, matcht, plaatst en begeleidt
 4. Beschrijving van de kerntaken en werkprocessen van de intercedent - [p32](#)
 - Kerntaak 2: verricht commerciële, netwerk- en acquisitiewerkzaamheden



WAT IS EEN BEROEPS COMPETENTIE PROFIEL

Uitgangspunt van een bcp is een vakvolwassen werknemer die 3 tot 5 jaar in het beroep werkt.

Drie begrippen staan centraal in het bcp:

- kerntaken
- werkprocessen
- competenties

Een bcp kan verschillende functies vervullen. Binnen een branche kan het:

- een hulpmiddel zijn bij functiewaardering;
- gebruikt worden voor verdere professionalisering van werknemers;
- voor de ontwikkeling van competentie-instrumenten en als voorlichtingsmateriaal;
- als input dienen voor opleidingen in het beroepsonderwijs.

**BEROEPSCOMPETENTIE
PROFIEL (BCP)
BESCHRIJFT DE
WERKZAAMHEDEN EN
COMPETENTIES DIE
NODIG ZIJN OM EEN
BEPAALD BEROEP UIT
TE OEFENEN.**

A background image showing a business meeting. Two people are standing over a desk. One person, wearing a blue shirt, has their hands on a laptop. The other person, wearing a dark suit and a watch, is holding a pen and a smartphone. On the desk, there are papers with charts and a calculator.

BEGRIPS DEFINITIE

Arbeidsbemiddeling Het bij elkaar brengen van de vraag van opdrachtgevers en het aanbod van geschikte kandidaten (ook wel allocatie genoemd).

Backofficeprofessional Een backofficeprofessional werkt achter de schermen in een gevarieerde administratieve baan. Hij houdt zich voornamelijk bezig met contractadministratie, salarisverwerking, etc.

Brancheorganisatie Vertegenwoordigers van bedrijven in de intermediaire branche: ABU (Algemene Bond Uitzendondernemingen) en NBBU (Nederlandse Bond van Bemiddelings- en Uitzendondernemingen).

Flexkracht Flexwerker / uitzendkracht (in dienst / werkzaam voor de flexorganisatie).

Flexorganisatie Een organisatie waar de kernactiviteit bestaat uit arbeidsbemiddeling, waaronder uitzenden, detachering, werving & selectie, payroll, zzp-bemiddeling, outplacement en/of re-integratie.

Intercedent Een intercedent bemiddelt tussen werkzoekenden en bedrijven met vacatures. Daarnaast werft hij potentiële opdrachtgevers en flexkrachten en is verantwoordelijk voor relatiebeheer en bijkomende administratie.

Intermediair De onderneming die als kernactiviteit het bemiddelen tussen vacatures en beschikbare kandidaten heeft. Dit kan gaan om flexorganisaties die zich bezighouden met uitzenden, detachering, werving & selectie, payroll, zzp-bemiddeling, outplacement en/of re-integratie.

Kandidaat	Werkzoekende (nog niet in dienst / werkzaam voor de flexorganisatie).
Match	De invulling van de vacature van de opdrachtgever met een geschikte kandidaat.
Opdrachtgever	Inlener; de organisatie die personeel inleent/inhuurt.
Recruiter	Een recruiter werft en selecteert potentiële flexkrachten om openstaande vacatures van opdrachtgevers te vervullen. De kerntaak is het matchen van de juiste persoon op de juiste plek.
Selectie	Het selecteren van geschikte kandidaten.
SEU	Stichting Examens Uitzendbranche. Het enige onafhankelijk exameninstituut in de flexbranche waar de kennis op het gebied van relevante wet- en regelgeving van medewerkers in de branche getoetst wordt en waarvan het diploma garant staat voor kwaliteit.
Uitzenden	Een vorm van arbeidsbemiddeling / flexwerk, zoals werving en selectie, detachering, payroll en zzp-bemiddeling.
Vaste medewerker	Medewerker in dienst van / werkzaam voor de flexorganisatie zelf (dus niet de flexkracht die via de flexorganisatie werkt).
Werving	Het zoeken en vinden van geschikte kandidaten.





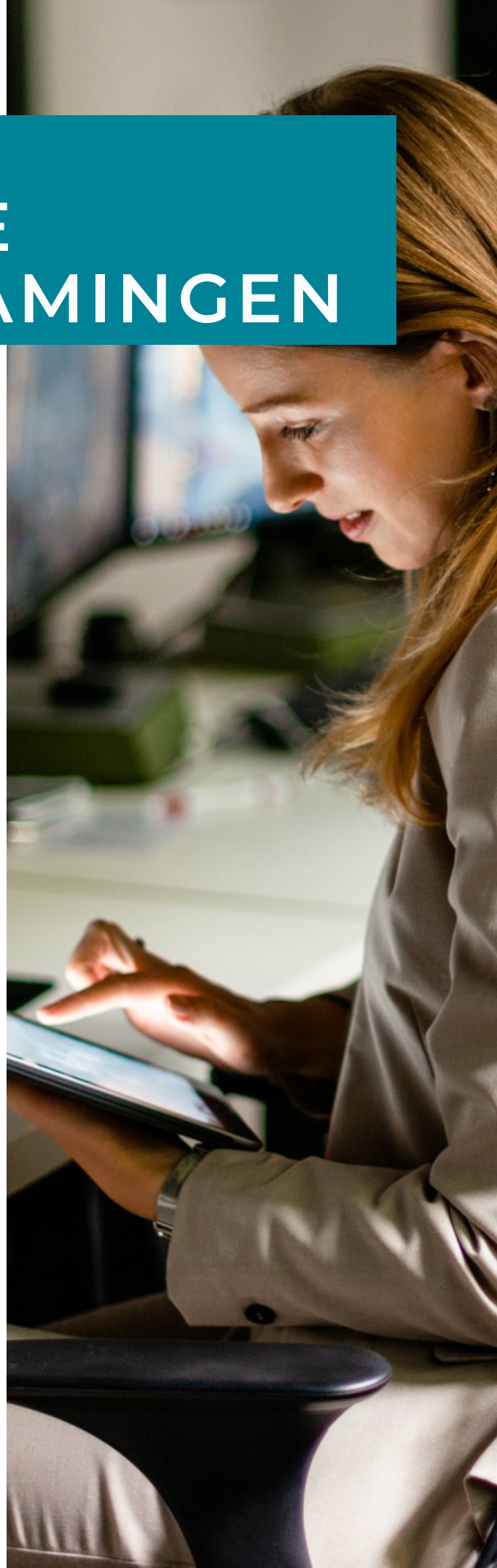
1. ALGEMENE INFORMATIE OVER HET BEROEP INTERCEDENT

Dit hoofdstuk geeft een algemene beschrijving van het beroep van intercedent, zoals werkomgeving, typerende beroepshouding, rol en verantwoordelijkheden.

1.1 MOGELIJKE FUNCTIEBENAMINGEN

De functie van intercedent kent, afhankelijk van het type en omvang uitzendbureau, verschillende functiebenamingen. Mogelijke functiebenamingen zijn:

- backofficemedewerker;
- commercieel intercedent;
- consulent commerciële arbeidsbemiddeling;
- consultant;
- intercedent;
- medewerker detachering;
- recruiter;
- sales intercedent;
- uitzendmedewerker;
- vestigingsmedewerker uitzendbureau.





1.2 BESCHRIJVING VAN HET BEROEP

WERKOMGEVING

De intercedent werkt in de arbeidsbemiddeling in de flexbranche.

Wanneer er wordt gesproken over uitzenden, kan dit ook betrekking hebben op een andere vorm van arbeidsbemiddeling/ flexwerk, zoals werving en selectie, detachering, payroll en zzp-bemiddeling.

De intercedent werkt in de driehoek 'flexkracht – intermediair – opdrachtgever'. Bij uitzenden, payroll en detachering is de intermediair de werkgever van de kandidaat, maar daar vindt het werk niet plaats. Het werk vindt plaats bij de opdrachtgever.

De flexorganisatie waar de intercedent werkt kan variëren van een uitzendbureau dat is aangesloten bij een grote (internationale) keten van uitzendbureaus met vele vestigingen, tot een klein, zelfstandig uitzendbureau met slechts één vestiging.

De flexorganisatie kan bij één van de brancheorganisaties ABU of NBBU aangesloten zijn.

1.2 BESCHRIJVING VAN HET BEROEP

TYPERENDE BEROEPSHOUDING

De intercedent kan worden getypeerd als een duizendpoot. Hij is commercieel gedreven, klantgericht, overtuigend, pro-actief, initiatiefrijk, servicegericht, nieuwsgierig, wendbaar, ondernemend, daadkrachtig, oplossingsgericht en heeft inlevingsvermogen.

De werkzaamheden kunnen ad-hoc van aard zijn en de omstandigheden zijn soms hectisch. Hij staat voor de opgave om ook in complexe situaties klantgericht te blijven werken.

De intercedent:

- Is communicatief en sociaal vaardig (kan goed omgaan met mensen).
- Gaat correct om met vertrouwelijke informatie en is zorgvuldig.
- Kan goed samenwerken met (potentiële) opdrachtgevers (inlenende bedrijven), kandidaten, flexkrachten en collega's.
- Kan zelfstandig werken. (of: werkt zelfstandig).
- Kan prioriteiten stellen.
- Heeft oog voor de commerciële belangen van de uitzendorganisatie en werkt met targets.
- Beantwoordt vragen en geeft advies aan zowel flexkrachten als opdrachtgevers.
- Is verantwoordelijk voor goed werkgeverschap richting flexkrachten.
- Is (mede)verantwoordelijk voor de administratieve verwerking rondom de plaatsing en urenverwerking.

ROL EN VERANTWOORDELIJKHEDEN

De intercedent heeft te maken met commercie, werving, matching, begeleiding en administratie. Hij werkt samen met collega's en legt verantwoording af aan zijn manager. Relatiebeheer en acquisitiewerkzaamheden zijn kernactiviteiten van de intercedent. Hij onderhoudt contact met externe klanten: de (potentiële) opdrachtgevers en werft uitzendopdrachten.

Daarnaast houdt de intercedent zich bezig met de werving van kandidaten. Hij matcht geschikte kandidaten met vacatures of gaat met een interessante kandidaat actief op zoek naar een organisatie die bij hem past en biedt hem daar actief aan.

1.2 BESCHRIJVING VAN HET BEROEP

vervolg rol en verantwoordelijkheden

In de meeste gevallen selecteert de opdrachtgever een kandidaat op basis van gesprekken, waarbij de intercedent een adviserende en/of ondersteunende rol heeft. De intercedent is veelal verantwoordelijk voor het gehele bemiddelingsproces van kandidaten.

Hij begeleidt de kandidaten gedurende dit gehele proces. De begeleiding start op het moment dat een kandidaat wordt ingeschreven als werkzoekende in de database van het uitzendbureau en loopt door tot aan de (eventuele) plaatsing van een kandidaat bij de opdrachtgever.

Na die tijd blijft de intercedent vaak verantwoordelijk voor het begeleiden van flexwerkers en informeert en adviseert hen over zeer uitlopende onderwerpen, zoals: cao-aangelegenheden, loonstroken, arbeidsvoorwaarden, contracten, ziekte en verzuim, loopbaanontwikkeling, opleiden en duurzame inzetbaarheid etc.

Ook richting opdrachtgevers heeft de intercedent een begeleidende rol. Hij informeert en adviseert opdrachtgevers bijvoorbeeld over vragen m.b.t. arbeidsovereenkomsten en rechtsposities en fungeert als sparringpartner op het gebied van (flexibele) arbeid.

Hij bespreekt met hen ook het functioneren van de uitzendkracht. Hierbij is aandacht voor thema's als duurzame inzetbaarheid, veiligheid, opleiden / loopbaanpaden, diversiteit en inclusie.

ADMINISTRATIEVE WERKZAAMHEDEN

Daarnaast heeft de intercedent te maken met administratieve werkzaamheden, zoals het bijhouden van dossiers van flexwerkers, het opstellen van (arbeids)contracten, het bewaken van (uitzend)termijnen, het bijhouden van verlof- en verzuimtermijnen en het zorgdragen voor salarisbetalingen aan flexwerkers. Ook voor opdrachtgevers moeten er dossiers en contracten worden aangemaakt en bijgehouden. Verder zorgt de intercedent dat de resultaten van zijn werkzaamheden inzichtelijk zijn in de daarvoor bestemde rapportages.

Er is een groot verschil zichtbaar tussen het werk van de intercedent bij een groot uitzendbureau dat onderdeel uitmaakt van een keten en dat van de intercedent bij een klein(er) uitzendbureau. Bij het eerstgenoemde uitzendbureau is het takenpakket vaak afgebakend en gestandaardiseerd en worden de werkzaamheden verdeeld over diverse afdelingen/functies, terwijl bij het kleine(re) bureau alle voorkomende werkzaamheden worden opgepakt door de intercedent.

1.2 BESCHRIJVING VAN HET BEROEP



Om de verschillende rollen van de intercedent binnen de verschillende organisaties te duiden hebben ABU, NBBU en SEU drie functieprofielen ontwikkeld. De functieprofielen zijn te vinden op www.seu.nl/functieprofielen

COMPLEXITEIT

Het beroep kent een grote mate van veelzijdige opdrachten die volgens vastgestelde (interne) procedures afgewikkeld moeten worden.

De intercedent beschikt over specialistische kennis van relevante en complexe wet- en regelgeving (waaronder de cao voor uitzendkrachten) en kan die toepassen.

Eigen oordeelvorming, inzicht, zelfstandigheid en gedragbepaling zijn van groot belang.

Een complicerende factor is dat de intercedent voortdurend aangesproken kan worden door collega's en/of klanten. Hij moet dus goed overzicht kunnen houden en prioriteiten kunnen stellen, maar ook de samenhang tussen activiteiten bewaken. De intercedent heeft te maken met targets (verkoopdoelstellingen), bijvoorbeeld een 'x' aantal vacatures vervullen en/of opdrachten binnenhalen per periode. De intercedent kan zich soms in een dubbelrol bevinden.

Hij werkt dienstverlenend richting zijn klanten; flexwerkers en opdrachtgevers maar heeft tegelijkertijd te maken met het commerciële belang van de flexorganisatie. Daarnaast wordt er een beroep gedaan op de oplossingsgerichtheid en creativiteit van de intercedent; er zijn veel concurrenten. De uitdaging is net dat stapje extra te doen zodat een potentiële opdrachtgever met jouw bureaüzaken doet en niet met de concurrent. Met die vraag moet de individuele intercedent en het team van een vestiging continu bezig zijn.

WETTELIJKE BEROEPSEISEN

Nee

1.2 BESCHRIJVING VAN HET BEROEP

BRANCHEVEREISTEN

De flexbranche kent twee grote brancheorganisaties: ABU en NBBU. Grofweg kan worden gesteld dat ABU de brancheorganisatie is voor grote uitzendondernemingen en NBBU voor de mkb-arbeidsmarktintermediairs. Beide organisaties erkennen het belang van SEU-certificering als essentiële basiskennis op het gebied van uitzendkennis en sociale zekerheid. SEU toetst de (basis)kennis op het gebied van relevante wet- en regelgeving, waaronder de uitzend-cao, regelgeving omtrent privacy, discriminatie en sociale zekerheid.

NEDERLANDS EN (MODERNE) VREEMDE TALEN

Er worden hoge eisen gesteld aan de beheersing van de Nederlandse taal. Taalvaardigheid is nodig voor het voeren van gesprekken (intakegesprekken, informeren van – en afstemmen met flexwerkers, en commerciële en/of adviesgesprekken met (potentiële) opdrachtgevers). Ook moet de intercedent schriftelijk taalvaardig zijn aangezien hij veel correspondeert met (potentiële) opdrachtgevers, kandidaten en flexwerkers en tevens vacatureteksten opstelt. Daarnaast is het belangrijk dat cao's en wetgeving juist worden geïnterpreteerd. In verband met het toenemende aantal buitenlandse flexwerkers (arbeidsmigranten) is beheersing van één of meerdere moderne vreemde talen – Engels en Duits - een pré.





1.3 LOOPBAAN PERSPECTIEF

De intercedent kan doorgroeien naar de functie van senior-intercedent, (assistent) vestigingsmanager of accountmanager.

Ook stromen veel intercedenten na enige tijd door naar functies bij andere werkgevers, zoals opdrachtgevers van het uitzendbureau. Zij stromen veelal door naar een HR- of salesfunctie. Veel intercedenten zijn relatief jong en staan aan het begin van hun loopbaan. De gemiddelde verblijfstijd van intercedenten binnen de branche is beperkt, namelijk 46 maanden. Hier zien we overigens aanzienlijke verschillen tussen kleine en grote(re) uitzendbureaus. Bij grote uitzendbureaus is de verblijfstijd gemiddeld 30 maanden, terwijl intercedenten bij kleine, gespecialiseerde uitzendbureaus vaak langer in dienst blijven. De intercedent heeft bij dit laatste type uitzendbureau soms een achtergrond in de specialisatie van het bureau (bijvoorbeeld in de techniek of de zorg).

De gemiddelde verblijfstijd van een backofficemedewerker is over het algemeen 12 maanden langer, gemiddeld 59 maanden (36 maanden bij grote bureaus).

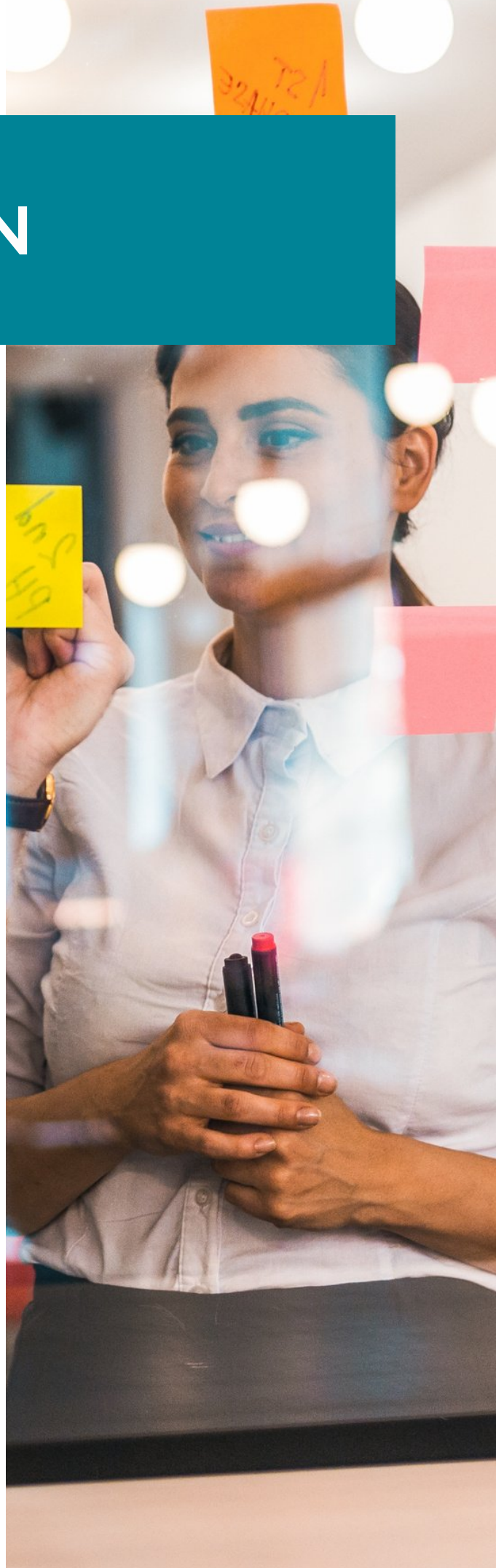
De gemiddelde verblijfstijd is overigens conjunctuurgevoelig. Wanneer er sprake is van een ruime arbeidsmarkt is de gemiddelde verblijfstijd significant langer.

1.4 TRENDS EN INNOVATIES

Op de volgende pagina's worden relevante ontwikkelingen voor het beroep beschreven.

Trends en innovaties geven aan in hoeverre het beroep nog kan veranderen onder invloed van vernieuwingen.

Het gaat hierbij om ontwikkelingen op de arbeidsmarkt, ontwikkelingen in wetgeving en overheidsregulering en ontwikkelingen in de beroepsuitoefening zelf (bijv. technologische veranderingen of marktontwikkelingen in de sector).



1.4 TRENDS EN INNOVATIES

ARBEIDSMARKT

Uit onderzoek blijkt dat de functie van intercedent bestaat op mbo-, verkort hbo (associate degree) en hbo- (bachelor) niveau. Welk niveau wordt gevraagd, is afhankelijk van het takenpakket, het (type) uitzendbureau en de conjunctuur. Voor informatie over de arbeidsmarkt wordt verwezen naar de

- SBB-publicatie '[Kans op stage, leerbaan en werk](#)'.
- Onafhankelijke arbeidsmarktinformatie is ook te vinden via [Regio in Beeld](#) van het UWV.
- Deze [arbeidsmarktdashboards](#) geven informatie op beroepsniveau, zowel landelijk als regionaal.
- Uit het in 2017 door SBB uitgevoerde onderzoek naar de [stage- en arbeidsmarktperspectieven](#) voor intercedenten op mbo-niveau blijkt dat er ruim voldoende arbeidsmarktperspectieven zijn voor de mbo-gediplomeerde intercedent.

Panteia heeft in 2021 in opdracht van ABU, NBBU, SEU en De Unie een [sectoranalyse](#) uitgevoerd. Hieruit blijkt dat binnen de flexbranche ruim 21.000 vaste medewerkers werken. Van deze groep werkt ca. 43% in de rol van intercedent. De functies accountmanager en recruiter zijn ieder goed voor 8% van het personeelsbestand. De backofficeprofessional vertegenwoordigt 16% van de populatie. De verwachting is dat de werkgelegenheid binnen de branche de komende jaren zal toenemen.

Ook blijkt dat medewerkers in de flexbranche relatief jong zijn: bijna tweederde van de medewerkers is jonger dan 35 jaar.

WET- EN REGELGEVING

Het tegengaan van verdere flexibilisering van de arbeidsmarkt staat hoog op de politieke agenda. Dit leidt tot regelmatige wijzigingen in wet- en regelgeving. Daarnaast zijn de uitzend- en inlenerscao's regelmatig aan verandering onderhevig. Dit vergt veel van organisaties en hun medewerkers m.b.t. aanpassing dienstverlening, actualiseren kennisniveau, etc.

Europese regelgeving heeft gevolgen voor de nationale wetgeving. Vanuit Midden- en Oost-Europa komen veel arbeidsmigranten naar Nederland. Zij zijn vaak niet bekend met de juridische en fiscale regelgeving in Nederland. Dit vraagt extra inspanning van flexorganisaties en hun medewerkers. Deze inspanningen reiken verder dan de zaken die direct van invloed zijn op de arbeidsbetrekking. Denk hierbij bijvoorbeeld aan inspanningen m.b.t. taalvaardigheden, het faciliteren van huisvesting (SNF) en het aanbieden van een zorgverzekering.

1.4 TRENDS EN INNOVATIES

ONTWIKKELINGEN IN DE BEROEPSUITOEFENING

ADMINISTRATIEVE WERKZAAMHEDEN

- Een steeds groter deel van de informatievoorziening verloopt via internet, geautomatiseerde kennissystemen en beslissingsondersteunende systemen. Deze systemen ondersteunen de intercedent bij het doorlopen van procedures en het opstellen van documenten. Ook het dossierbeheer is steeds meer geautomatiseerd.
- De intercedent maakt veel gebruik van sociale media om informatie te vinden en te delen. Bijvoorbeeld het werven van kandidaten via profiel- en netwerksites (zoals LinkedIn) en profilering richting (potentiële) opdrachtgevers.
- Het matchen wordt in toenemende mate ondersteund en (volledig) uitgevoerd door algoritmen o.b.v. big data. Dit heeft invloed op de rol van de intercedent. De focus verschuift richting de relatie met- en de adviesrol richting opdrachtgever en kandidaat.
- Algemene ontwikkelingen in het kader van digitalisering zullen van grote invloed zijn op de branche, bijv. platformen, big data, matchingssoftware, artificial intelligence, etc.

FLEXIBILITEIT IN WERKTIDEN EN WERKLOCATIES

- Uitzendbureaus gaan steeds flexibeler om met hun eigen werktijden. Waar er in het verleden (uitsluitend) tijdens kantoortijden werd gewerkt, wordt hiervan steeds vaker afgeweken, bijvoorbeeld om een intakegesprek te voeren buiten werktijd.
- Uitzendbureaus zijn minder gebonden aan een vaste verblijfsplaats. Ze zijn minder zichtbaar in het straatbeeld en werken veelal regionaal vanuit één vestiging. De grote(re) uitzendbureaus blijven voor kandidaten en opdrachtgevers wel zichtbaar in het straatbeeld.

1.4 TRENDS EN INNOVATIES

NIEUWE TAKEN EN COMPETENTIES

Brancheorganisaties verwachten dat het takenpakket van de intercedent in de toekomst redelijk gelijk zal blijven, maar dat de verhoudingen tussen taken zullen veranderen. De focus zal meer komen te liggen op wervingsactiviteiten en (loopbaan)begeleiding van flexwerkers en het adviseren van opdrachtgevers op het gebied van wet- en regelgeving, cao, opleiden, duurzame inzetbaarheid en invulling van de flexibele schil, terwijl de administratieve werkzaamheden juist zullen afnemen. Het directe contact van de intercedent met (potentiële) opdrachtgevers zal toenemen en de intercedent zal steeds meer de schakel zijn tussen opdrachtgever en flexwerker. De verwachting is dat uitzendbureaus meer als HR-dienstverlener gaan optreden richting opdrachtgevers en als loopbaancoach voor de flexwerkers. Het is (nog) belangrijk(er) dat de intercedent zijn netwerk opbouwt en onderhoudt. Hierdoor worden de competenties creativiteit, kwaliteitsgerichtheid en servicegerichtheid (nog) belangrijk(er).

SAMENWERKING BINNEN HET SOCIAAL DOMEIN

Uitzendbrancheaus werken steeds intensiever samen met de overheid (UWV en gemeenten) om het langdurig verzuim onder flexwerkers te verlagen, instroom te bevorderen en re-integratiemogelijkheden te vergroten. Hiermee wordt de betrokkenheid van de uitzendbranches binnen het sociaal domein m.b.t. werk en inkomen groter.

Intensievere samenwerking met het sociaal domein betekent dat de uitzendbureaus te maken krijgen met werkenden die mogelijk een grotere afstand tot de arbeidsmarkt hebben, of met werkenden die omscholen of bijscholen naar een andere sector. Dit vraagt extra begeleiding van kandidaten maar ook kennis van het sociale domein.



2. OVERZICHT VAN KERNTAKEN EN WERK- PROCESSEN IN HET BEROEP

Dit hoofdstuk biedt een overzicht van de kerntaken en werkprocessen kenmerkend voor het beroep van intercedent.

Een **kerntaak** is een kenmerkende taak binnen de beroepsuitoefening. Het betreft een substantieel deel van de beroepsuitoefening naar omvang, tijdsbeslag, frequentie en/of belang.

Een **werkproces** is een afgebakend onderdeel van een kerntaak. Het werkproces kent een begin en een eind, heeft een resultaat en is kenmerkend voor de beroepspraktijk. De werkprocessen worden in handelingen beschreven zodat duidelijk is wat de beroepsbeoefening inhoudt.

2. OVERZICHT KERNTAKEN EN WERKPROCESSEN

KERNTAAK

Kerntaak 1

Werft, matcht, plaatst en begeleidt

WERKPROCES

- 1.1 werft kandidaten;
- 1.2 matcht kandidaten en vacatures;
- 1.3 begeleidt kandidaten naar werk;
- 1.4 verstrekt informatie en advies over HR-aangelegenheden;
- 1.5 verricht administratieve werkzaamheden die voortkomen uit de arbeidsbemiddeling.

Kerntaak 2

Verricht commerciële, netwerk- en acquisitieactiviteiten

- 2.1 verwerft opdrachten;
- 2.2 verricht promotieactiviteiten.



3.

BESCHRIJVING VAN KERNTAAK 1

In dit hoofdstuk zijn de verschillende werkprocessen beschreven die horen bij kerntaak 1: werft, matcht, plaatst en begeleidt.

Dit overzicht beschrijft ook competenties, resultaat, vakkennis en vaardigheden die horen bij kerntaak 1.

3. BESCHRIJVING VAN KERNTAAK 1

BESCHRIJVING WERKPROCES 1.1: WERVING

De intercedent werft potentiële kandidaten, die worden ingeschreven als werkzoekenden in de database van het uitzendbureau met het oog op bestaande of verwachte vacatures.

De intercedent werft en zoekt actief naar (potentiële) flexkrachten in opdracht van opdrachtgevers (inlenende bedrijven) of specifiek voor krapteberoepen. Afhankelijk van de conjunctuur kan de focus liggen op het zoeken naar geschikte kandidaten voor openstaande vacatures óf naar geschikte vacatures voor de beschikbare kandidaten.

De intercedent zet vacatures uit via diverse (online) wervingskanalen. Ook kan de intercedent via social media of de database van het uitzendbureau actief op zoek gaan naar kandidaten die voldoen aan het profiel van de vacature of het krapteberoep. Hij werkt hierbij samen met collega's. De intercedent hanteert hierbij de geldende wet- en regelgeving.

De intercedent voert met een potentiële kandidaat een intakegesprek om kennis, vaardigheden, competenties en interesses te bespreken en te beoordelen in hoeverre de kandidaat geschikt is voor een specifieke vacature of functie.

COMPETENTIES

- op de behoeften en verwachtingen van de kandidaat richten;
 - samenwerken en overleggen;
 - formuleren en rapporteren;
 - presenteren;
 - overtuigingskracht;
 - creatief;
 - servicegericht.
-

3. BESCHRIJVING VAN KERNTAAK 1

RESULTAAT

- voldoende aanbod van geschikte kandidaten voor (openstaande) vacatures;
- een duidelijke, objectieve en wervende vacaturetekst aansluitend bij de wensen van de opdrachtgever;
- de meest doeltreffende wervingskanalen zijn ingezet.

VAKKENNIS EN VAARDIGHEDEN

Kennis van:

- arbeidsmarktontwikkelingen;
- diverse (moderne en traditionele) wervingsmethoden en wervingsmodellen;
- opleidingen en diploma's;
- kennis van wet- en regelgeving: cao voor uitzendkrachten, Wet arbeid vreemdelingen, Algemene wet gelijke behandeling, Wet allocatie arbeidskrachten door intermediairs (Waadi), Wet arbeidsvoorwaarden grensoverschrijdende arbeid, antidiscriminatiebeleid ABU/NBBU.

Vaardigheden:

- gebruik ICT-middelen;
 - gebruik social media;
 - gespreks- en interviewtechnieken;
 - gebruik www.werk.nl (website van het UWV) en andere jobboards;
 - online informatie zoeken, filteren, beoordelen en interpreteren;
 - in voorkomende gevallen moderne vreemde taal (Engels en Duits) gebruiken;
 - communicatie in de Nederlandse taal (schriftelijk en mondeling).
-

3. BESCHRIJVING VAN KERNTAAK 1

BESCHRIJVING WERKPROCES 1.2: MATCH KANDIDATEN EN VACATURES

De intercedent beslist op basis van verzamelde dossiergegevens en functie-eisen welke kandidaten in aanmerking komen voor de vacature. Hij beoordeelt de harde criteria, zoals genoten opleiding en werkervaring en de zachte criteria, zoals persoonlijke indruk. Hij maakt een inschatting van het succes van de match tussen de kandidaat en de vacature en besluit hierop een kandidaat wel of niet voor te dragen aan de opdrachtgever.

De intercedent geeft, aanvullend op het cv, informatie aan de opdrachtgever over de geselecteerde kandidaten. De opdrachtgever beslist vervolgens welke kandidaten worden uitgenodigd voor een sollicitatiegesprek. De intercedent heeft hierbij een ondersteunende en/of adviserende rol.

De intercedent nodigt in overleg met de opdrachtgever de geselecteerde kandidaten uit voor een sollicitatiegesprek met de opdrachtgever en wijst de overige kandidaten af (mondeling of schriftelijk). Hij registreert zijn keuzes en vervolgwerkzaamheden.

Daarnaast gaat de intercedent met een interessante kandidaat actief op zoek naar een organisatie die bij hem past en biedt hem daar proactief aan. Het kan hier gaan om bestaande en potentiële opdrachtgevers.

Commerciële en/of acquisitie vaardigheden zijn hiervoor van belang. Indien het gaat om een potentiële opdrachtgever is er geen concrete opdracht bij het uitzendbureau neergelegd. De kandidaat en het uitzendbureau moeten 'verkocht' worden aan de potentiële opdrachtgever.

COMPETENTIES

- beslissen en activiteiten initiëren;
 - formuleren en rapporteren;
 - plannen en organiseren;
 - vakdeskundigheid toepassen.
-

3. BESCHRIJVING VAN KERNTAAK 1

RESULTAAT

- een juiste match tussen flexwerker en vacature;
- objectieve selectieop basis van harde en zachte criteria;
- gearrangeerde sollicitatiegesprekken;
- geregistreeerde gegevens;
- tijdig geïnformeerde kandidaten.

VAKKENNIS EN VAARDIGHEDEN

Kennis van:

- arbeidsmarktontwikkelingen;
- diverse gangbare selectiemethoden en –modellen;
- opleidingen en diploma's;
- harde en zachte selectiecriteria;
- kennis van wet- en regelgeving: Algemene wet gelijke behandeling, Algemene verordening gegevensbescherming (AVG), Wet op de identificatieplicht, Wet allocatie arbeidskrachten door intermediairs (Waadi), cao voor uitzendkrachten, antidiscriminatiebeleid ABU/NBBU.

Vaardigheden:

- gebruik ICT-middelen;
 - gebruik www.werk.nl (website van het UWV) en andere jobboards;
 - in voorkomende gevallen moderne vreemde taal (Engels en Duits) gebruiken;
 - schriftelijke en mondeling communicatie in de Nederlandse taal.
-

3. BESCHRIJVING VAN KERNTAAK 1

BESCHRIJVING WERKPROCES 1.3: BEGELEIDEN NAAR WERK

De intercedent begeleidt een aantal vooraf geselecteerde kandidaten in de verdere sollicitatieprocedure. Hij verschaft informatie en enthousiasmeert kandidaten met betrekking tot de opdrachtgever, de vacature en het sollicitatiegesprek.

De intercedent geeft advies aan de kandidaat over diens curriculum vitae (cv) of presentatie, zodat de kandidaat is voorbereid op het sollicitatiegesprek.

De intercedent geeft gedurende de selectieperiode informatie aan de opdrachtgever over de geselecteerde kandidaten en bemiddelt tussen beide partijen.

COMPETENTIES

- begeleiden;
- samenwerken en overleggen;
- servicegericht;
- overtuigingskracht.

RESULTAAT

- goed geïnformeerde en voorbereide kandidaten;
 - goed geïnformeerde opdrachtgevers.
-

3. BESCHRIJVING VAN KERNTAAK 1

VAKKENNIS EN VAARDIGHEDEN

Kennis van:

- arbeidsmarktontwikkelingen;
- basiskennis organisatiekunde;
- kennis van wet- en regelgeving;
- arbeidsrecht (vormen arbeidsovereenkomsten, arbeidsvoorwaarden, loon en vakantiegeld, wettelijke verplichtingen werkgever en werknemer, etc.), Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) Wet allocatie arbeidskrachten door intermediairs (Waadi) en cao voor uitzendkrachten.

Vaardigheden:

- adviesvaardigheden;
 - gebruik ICT-middelen;
 - sollicitatiebrief en cv (mee) opstellen;
 - sollicitatiegesprekken begeleiden.
-



3. BESCHRIJVING VAN KERNTAAK 1

BESCHRIJVING WERKPROCES 1.4: INFORMEREN EN ADVISEREN

De intercedent begeleidt flexwerkers gedurende de periode dat zij via het uitzendbureau in dienst zijn van de opdrachtgever. De intercedent informeert (nieuwe) flexwerkers over hun rechtspositie, arbeidsvoorwaarden, pensioenregeling, ontwikkel- en opleidingsmogelijkheden, loopbaanpaden, bedrijfs- en cao-regelingen, regelingen op het gebied van sociale zekerheid, de perspectiefverklaring en documenten zoals een loonstrookje en het vergoedingen/ declaratiebeleid. Verder geeft hij toelichting op veilig en gezond werken bij de opdrachtgever.

Daarnaast begeleidt de intercedent ook opdrachtgevers gedurende de periode dat zij één of meerdere flexwerkers in dienst hebben. Dit doet hij door regelmatig te evalueren, hen tijdig en correct te informeren en te adviseren. De intercedent denkt mee met de opdrachtgever en fungeert als sparringpartner op het gebied van (flexibele) arbeid. Hierbij is aandacht voor thema's als duurzame inzetbaarheid, veiligheid, opleiden/ loopbaanpaden, diversiteit en inclusie. De intercedent informeert opdrachtgevers over cao-regelingen en andere vragen met betrekking tot de flexwerker die via het uitzendbureau in dienst is bij de opdrachtgever.

Deze gesprekken worden gevoerd in het belang van de opdrachtgever en de flexwerker, waarbij ook aan het commerciële belang van het uitzendbureau wordt gedacht.

COMPETENTIES

- aandacht en begrip tonen;
- samenwerken en overleggen;
- ethisch en integer handelen;
- analyseren;
- onderzoeken;
- luisteren;
- inlevingsvermogen;
- omgaan met weerstand.

RESULTAAT

- correct en volledig geïnformeerde flexwerkers;
 - correct en volledig geïnformeerde opdrachtgevers.
-

3. BESCHRIJVING VAN KERNTAAK 1

VAKKENNIS EN VAARDIGHEDEN

Vakkennis:

- basiskennis organisatiekunde;
- kennis van organisatie en procedures rondom verlofaanvragen, beoordelingscriteria, intake, mutatieformulieren etc.;
- personeelsinformatiesysteem;
- sociale kaart (instellingen op het gebied van inkomen, werk, gemeentelijke instellingen, juridisch advies, etc.);
- kennis van wet- en regelgeving: arbeidsrecht, arbowetgeving (arbocatalogus en risico-inventarisatie en evaluatie), Algemene verordening gegevensbescherming (AVG), Wet allocatie arbeidskrachten door intermediairs (Waadi), Wet arbeidsmarkt in balans, cao voor uitzendkrachten, Wetgeving sociale zekerheid, Wet op de identificatieplicht, belastingwetgeving (m.n. loonbelasting).

Vaardigheden:

- gespreksvaardigheden, conflicthantering en omgaan met weerstand;
 - methodisch handelen;
 - relatiebeheer;
 - omgaan met brondocumenten/naslagwerken (o.a. bedrijfstak- en ondernemings-cao's);
 - in voorkomende gevallen moderne vreemde taal (Engels of Duits) gebruiken;
 - communicatie in de Nederlandse taal;
 - kunnen informeren over de volgende wet- en regelgeving: arbeidsrecht en cao's, aansprakelijkheid, arbowetgeving, belastingwetgeving (m.n. loonbelasting), Algemene wet gelijke behandeling (AWGB), privacyregelgeving (wettelijk en organisatie-specifiek), sociale zekerheidswetgeving;
 - gebruik ICT-middelen.
-

3. BESCHRIJVING VAN KERNTAAK 1

BESCHRIJVING WERKPROCES 1.5: ADMINISTRATIEVE WERKZAAMHEDEN VOORTVLOEIEND UIT ARBEIDSBEMIDDELING

De intercedent registreert de verlof- en verzuimadministratie, verricht administratieve werkzaamheden ten behoeve van het beheer van dossiers en (arbeids-)contracten met flexwerkers en opdrachtgevers en verzorgt de verloning van flexwerkers of bereidt deze voor.

- Hij maakt een dossier en contract aan volgens de wettelijke en/of geldende regels, vraagt mondeling en schriftelijk gegevens op bij flexwerkers en opdrachtgevers, documenteert en archiveert deze, voert gegevens in het geautomatiseerde systeem in
- Hij onderhoudt contact met internen en derden.
- Hij bewaakt (wettelijke) termijnen per dossier en contract.
- Hij houdt overzicht op het verloop van de procedure.
- Hij voert zelfstandig correspondentie om het dossier actueel te krijgen en te houden.

Het gaat hierbij enerzijds om het beheren van dossiers met gegevens van flexwerkers en anderzijds om het beheren van dossiers met gegevens van opdrachtgevers.

De intercedent vult periodiek (bijvoorbeeld wekelijks of maandelijks), in overleg met de vestigingsmanager, de behaalde resultaten in, in de daarvoor bestemde tool zodat zijn resultaten/ rendement en de resultaten en het rendement van de betreffende vestiging meetbaar zijn voor het management

COMPETENTIES

- formuleren en rapporteren;
 - plannen en organiseren;
 - instructies en procedures volgen.
-

3. BESCHRIJVING VAN KERNTAAK 1

RESULTAAT

- complete en actuele dossiers;
 - beoordeling van identiteitspapieren;
 - correcte (arbeids-)contracten;
 - een kloppende verlof-en verzuimadministratie;
 - correct geregistreeerde (digitale) gegevens;
 - correct geregistreeerde resultaten van de individuele intercedent en/of vestiging in de daarvoor bestemde tool;
 - correct voorbereide loonadministratie voor flexwerkers;
 - benodigde actiesbinnen (wettelijk) gestelde termijnen.
-

VAKKENNIS EN VAARDIGHEDEN

Vakkennis:

- kennis om documenten/gegevens te kunnen verifiëren
- kennis van relevante financiële regelingen (bijv. LKV, LIV, subsidies);
- kennis van wet- en regelgeving: arbeidsrecht, arbowetgeving, Algemene verordening gegevensbescherming, Wet allocatie arbeidskrachten door intermediairs, Wet arbeidsmarkt in balans, cao voor uitzendkrachten, wetgeving sociale zekerheid,
- Arbeidsomstandighedenwet, Ziektewet, Wet verbetering poortwachter.

Vaardigheden:

- archiveren;
 - gebruik ICT-middelen;
 - verzuimmanagementsysteem hanteren;
 - personeelsinformatiesysteem/ CRM systeem hanteren;
 - mutaties kunnen doorvoeren;
 - mondelinge en schriftelijke communicatie in de Nederlandse taal;
 - in voorkomende gevallen moderne vreemde taal (Engels/ Duits)gebruiken.
-



4. BESCHRIJVING VAN KERNTAAK 2

In dit hoofdstuk zijn de verschillende kerntaken en werkprocessen beschreven die horen bij kerntaak 2: verricht commerciële, netwerk- en acquisitiewerkzaamheden.

Dit overzicht beschrijft ook competenties, resultaat, vakkennis en vaardigheden die horen bij kerntaak 2.

4. BESCHRIJVING VAN KERNTAAK 2

BESCHRIJVING WERKPROCES 2.1: VERRICHT COMMERCIËLE, NETWERK- EN ACQUISITIE-WERKZAAMHEDEN

De intercedent werft door middel van (koude) acquisitie nieuwe opdrachten en opdrachtgevers. De intercedent investeert in langdurige relaties met potentiële en bestaande opdrachtgevers en bouwt hiermee een netwerk op. Hij onderhoudt deze relaties met potentiële en bestaande opdrachtgevers als er flexkrachten werkzaam zijn én als er (nog) geen flexkrachten werkzaam zijn.

- Als er (nog) geen flexkrachten werkzaam zijn informeert de intercedent op gezette tijden door interesse te tonen inde (potentiële) opdrachtgevers, te informeren of er concrete opdrachten zijn.
- Als de intercedent een concrete opdracht verwerft stelt hij op basis van aangeleverde informatie en het gesprek met de opdrachtgever de vacaturetekst op.
- Als flexkrachten werkzaam zijn bij de opdrachtgever, onderhoud de intercedent contact met de opdrachtgever over de voortgang, evalueert de samenwerking en inventariseert of er andere vacatures/ kansen zijn binnen de organisatie.
- De intercedent presenteert zich bij de (potentiële) opdrachtgevers met het producten c.q. dienstenpakket en de werkwijze van de eigen organisatie. Hij overtuigt hen van de voordelen hiervan en maakt (vervolg)afspraken.

De intercedent berekent het tarief voor de opdrachtgevers, op basis van de door het uitzendbureau gebruikte tool. Dit tarief wordt geoffreerd aan de opdrachtgever en waar nodig verder uit onderhandeld. Het tarief bestaat uit de elementen: looncomponenten, werkgeverscomponenten die volgen uit de cao, werknemerslasten en werkgeverslasten en de (bureau)marge.

COMPETENTIES

- relaties bouwen/onderhouden;
 - ondernemen en commercieel handelen;
 - overtuigen en beïnvloeden;
 - evalueren;
 - gedrevenheid en ambitie tonen.
-

4. BESCHRIJVING VAN KERNTAAK 2

RESULTAAT

- een realistisch en positief beeld van het uitzendbureau en haar diensten bij de (nieuwe) opdrachtgever;
 - een goede, langdurige relatie met opdrachtgevers;
 - voldoende aanbod van openstaande vacatures;
 - concrete afspraken over dienstverlening aan opdrachtgevers;
 - een correct berekend tarief.
-

VAKKENNIS EN VAARDIGHEDEN

Kennis van:

- ontwikkelingen op de regionale, landelijke en internationale arbeidsmarkt;
- relevante financiële begrippen;
- relevante belastingwetgeving op hoofdlijnen (m.n. loonbelasting);
- marketing en communicatietechnieken;
- kennis van wet- en regelgeving: arbeidsrecht, cao voor uitzendkrachten, contractrecht en contractvormen, internationale regels rondom werkvergunningen, Mededingingswet;
- tarief berekenen.

Vaardigheden:

- gespreksvaardigheden;
 - gebruik social media;
 - commerciële vaardigheden;
 - sociale vaardigheden;
 - relatiebeheer;
 - tarief berekenen;
 - mondelinge en schriftelijke communicatie in de Nederlandse taal;
 - in voorkomende gevallen moderne vreemde taal (Engels/ Duits).
-

4. BESCHRIJVING VAN KERNTAAK 2

BESCHRIJVING WERKPROCES 2.2: VERRICHT PROMOTIEACTIVITEITEN

De intercedent voert met collega's en leidinggevende wervingsacties uit en stelt promotieplannen op. De intercedent bezoekt in dit kader bijvoorbeeld regionale evenementen, netwerkbijeenkomsten of bemenst een stand op een banenbeurs. De intercedent profileert het uitzendbureau via social media of levert een inhoudelijke bijdrage aan concrete producten, zoals promotiemateriaal, de website, mailings en folders. .

COMPETENTIES

- relaties bouwen/onderhouden;
- ondernemen en commercieel handelen;
- overtuigen en beïnvloeden;
- evalueren;
- gedrevenheid en ambitie tonen.

RESULTAAT

- correct uitgevoerde wervingsacties;
 - promotie/ vergroten naamsbekendheid van het eigen uitzendbureau;
 - uitzendbureau- en diensten zijn vindbaar op social media.
-

4. BESCHRIJVING VAN KERNTAAK 2

VAKKENNIS EN VAARDIGHEDEN

Kennis van:

- marketing- en communicatietechnieken;
- kennis van de arbeidsmarktontwikkelingen en de conjunctuur;
- kennis van wet- en regelgeving: Algemene verordening gegevensbescherming, Wet op de telemarketing.

Vaardigheden:

- gebruik ICT-middelen;
 - gebruik social media;
 - presentatievaardigheden/ presentatietechnieken;
 - commerciële vaardigheden;
 - sociale vaardigheden;
 - mondelinge en schriftelijke communicatie in de Nederlandse taal;
 - in voorkomende gevallen moderne vreemde taal (Engels/Duits).
-

