

**Beroepscompetentieprofiel  
Informatieverzorger**

**Regie: ECABO**  
**Datum wijzigen: 15-12-2003**  
**Versie 1**

**BEROEPSCOMPETENTIEPROFIEL Informatieverzorger (IDV 002)**

Algemene informatie	datum: 15-12-2003	versie: 1
Onder regie van kenniscentrum beroepsonderwijs bedrijfsleven	ECABO	
Ontwikkeld door	ECABO, afdeling Ontwikkeling en Innovatie	
Brondocument(en)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Colard, R., F. van Zutphen en T. Székely (2002). Personele en organisatorische gevolgen digitalisering backoffice: eindrapport. Rotterdam: ECORYS-NEI.; In opdracht van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.</li> <li>DIVA (2001). Competentieprofielen DIVA. Op: <a href="http://www.divaprofielen.nl/">http://www.divaprofielen.nl/</a>. Amsterdam: DIVA; Den Haag;; Ministerie van Binnenlandse Zaken.</li> </ul>	
Legitimering beroepscompetentieprofiel		
- op format vereisten door	Kenniscentrum beroepsonderwijs bedrijfsleven ECABO	dd. 9-9-2003
- op inhoud door	ECABO Adviescommissie Bestuur IDV	dd. 8-5-2003

**Mogelijke functiebenamingen**

- Documentaire Informatieverzorger
- Medewerker documentaire informatievoorziening
- DIV-medewerker
- Assistent bedrijfsarchivaris
- Archiefspecialist
- Documentair informatiespecialist

**Loopbaanmogelijkheden**

De markt- en technologische ontwikkelingen zorgen ervoor dat de functies binnen de sector naar elkaar toegroeien. De informatie- en archief functie gaan geleidelijk in elkaar over. Daarnaast vindt functieverbreiding plaats. De overstap naar een andere functie binnen de sector wordt daardoor gemakkelijker; de employability van medewerkers neemt toe.

**BEROEPSBESCHRIJVING**

beroepscontext / werkzaamheden	De informatieverzorger is werkzaam in een organisatie (middelgroot, groot, profit, non-profit) waar sprake is van documentaire informatievoorziening. De informatieverzorger beheert het informatieaanbod en maakt dit toegankelijk. Verder verzorgt hij het inlichtingenwerk en de presentatie.
rol en verantwoordelijkheden	De informatieverzorger moet signaleren als uit een bepaalde activiteit geen of onvoldoende documentaire informatie wordt aangeboden. De informatieverzorger is verantwoordelijk voor de selectie en vastlegging van informatie. Bij geconstateerde of te verwachten tekortkomingen in de archivering heeft hij een adviserende rol naar zijn leidinggevende of het management. De informatieverzorger biedt ondersteuning aan medewerkers van de organisatie op het gebied van het organiseren en toegankelijk maken van informatie. Het organiseren en toegankelijk maken van informatie vereist nauwgezetheid, waarbij de informatieverzorger conform wet-en regelgeving moet werken. De informatieverzorger is verantwoordelijk voor het verzorgen van het inlichtingenwerk en de presentatie en promotie van het informatieaanbod. Hij heeft een dienstverlenende rol ten aanzien van de klanten van het archief en is verantwoordelijk voor het tijdig geven van de benodigde informatie en voorlichting. Hij dient daarom de vraag van de klant juist te interpreteren. Hij levert een bijdrage aan het behoud van het (cultuurhistorisch) erfgoed.
complexiteit	De informatieverzorger werkt zelfstandig of onder een leidinggevende, volgens procedures of richtlijnen. De complexiteit van zijn werk bestaat uit het nemen van de juiste beslissingen t.a.v. de inhoud en bestemming van informatie, het bewaren of vernietigen van informatie, de toegankelijkheid van informatie en het zo volledig mogelijk beantwoorden van vragen van klanten. Zo nodig doet hij bij geconstateerde problemen ongevraagd voorstellen richting het management. Bij complexe vragen speelt hij deze door aan derden.
typerende beroepshouding	De informatieverzorger heeft besef van de kwaliteit van de dienstverlening. Hij is klantgericht, vraaggericht en dienstverlenend. De informatieverzorger stelt een toegankelijke informatievoorziening centraal en zorgt voor een geordend archief. Hij werkt geordend, methodisch, systematisch en nauwgezet. Hij is zich bewust van de belangen van een goede archivering. De innovatieve ontwikkelingen op het gebied van documentaire informatievoorziening vereisen dat de informatieverzorger open staat voor vernieuwingen. De informatieverzorger is gericht op informatieoverdracht. Hij is sociaal vaardig, kan een klantvraag analyseren en kan associatief denken.

**TRENDS / INNOVATIES**

Marktontwikkelingen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Toegankelijk maken en houden van informatie speelt in de organisatie een steeds belangrijker rol. Gebruikers stellen steeds hogere eisen aan de informatievoorziening daar het aantal bronnen en de tools, waarmee de bronnen ontsloten kunnen worden, toenemen.</li> </ul>
Wetgeving overheidsregulering	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De informatieverzorger heeft te maken met verschillende wetten, ministeriële regelingen, koninklijke besluiten etc. Deze zijn van belang voor zijn werk. Daarom dient hij voortdurend op de hoogte te zijn van de inhoud van en veranderingen op het gebied van: de archiefwetgeving, de belastingwetgeving, het Burgerlijk Wetboek, de Wet openbaarheid bestuur, de Wet bescherming persoonsgegevens, het Wetboek van koophandel etc.</li> </ul>
Technologische ontwikkelingen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De informatieverzorger heeft in toenemende mate te maken met digitalisering, waaronder webontwikkelingen en digitalisering van documenten. Deze ontwikkelingen betekenen veranderingen voor de functie van de informatieverzorger.</li> </ul>
Bedrijfsorganisatorische ontwikkelingen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Door de digitalisering van documenten zullen werkprocessen in organisaties veranderen. De archieffunctie zal min of meer worden geïntegreerd in de werkprocessen, wat gevolgen heeft voor het werkproces van elke werknemer. In verband hiermee krijgt de informatieverzorger een andere rol. In plaats dat hij zelf de documentatie en de archivering uitvoert, ondersteunt en controleert hij de archivering van de medewerkers. De informatieverzorger wordt daardoor steeds meer gezien als onderdeel van een facilitaire dienstverlening. Kostenbesparing en kwaliteitsverbetering spelen ook een rol in de overweging om informatievoorziening onder te brengen bij de facilitaire dienst. De informatieverzorger heeft in toenemende mate te maken met een projectmatige manier van werken.</li> </ul>
Internationale ontwikkelingen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Voortgaande standaardisatie van documentaire informatiesystemen (ISO-15489; MOREQ; US DoD-5015-2-STD; ReMANO) en van archiefmodellen zoals records continuüm. Ten aanzien van metadata: de Dublin core en ISAD(G).</li> </ul>

**KERNTAKEN VAN HET BEROEP**

- 1 Organiseert en beheert het informatieaanbod
- 2 Maakt het informatieaanbod toegankelijk
- 3 Verzorgt het inlichtingenwerk en klantencontact
- 4 Verzorgt presentaties

**KERNTAAK 1****Organiseert en beheert het informatieaanbod**

proces	<p>De informatieverzorger ontvangt informatie, selecteert en verwerkt deze en legt metadata vast.</p> <p>De informatieverzorger verzorgt de bewaring of vernietiging, de overdracht of het overbrengen van de geselecteerde informatie - en eventueel van de metadata - afhankelijk van regelingen, afspraken of praktische omstandigheden.</p> <p>De informatieverzorger ondersteunt de medewerkers in de organisatie d.m.v. de vastgelegde informatie, een gecoördineerd informatieaanbod en een geautomatiseerde procesondersteuning. Verder zorgt hij voor het behoud van (cultuurhistorische) informatie (onafhankelijk van de drager).</p>
rol / verantwoordelijkheden	<p>Het beheren van het informatieaanbod is een vraaggerichte, uitvoerende taak, waarbij de informatieverzorger verantwoordelijk is voor het in stand houden van op dat moment relevante informatie.</p> <p>De uitvoerende rol van de Informatieverzorger wordt door de digitalisering steeds meer regisserend en controlerend van aard. Het archiveren van documenten begint al tijdens het werkproces, waarbij de informatieverzorger aan medewerkers richtlijnen geeft voor de archivering en rappelleert wanneer blijkt dat documenten niet vindbaar of nog niet afgehandeld zijn.</p> <p>De informatieverzorger werkt planmatig volgens procedures, richtlijnen en wet- en regelgeving.</p>
complexiteit	<p>Voor het behoud van (cultuurhistorische) informatie is het van belang dat de juiste beslissing wordt genomen t.a.v. het bewaren of vernietigen van vastgelegde informatie. Het beheer staat ten dienste van (toekomstige) gebruikers van de informatie. Daarom streeft de informatieverzorger naar vindbaarheid van documenten en volledigheid van de informatie. Het korte termijn belang van een niet-Informatieverzorger ligt niet altijd bij een secure en geordende archivering. De informatieverzorger zal door uitleg, overleg en tijdig rappel ervoor moeten zorgen dat het informatiebeheer in alle fasen van het proces goed wordt uitgevoerd.</p>
betrokkenen	<p>De informatieverzorger beheert het informatieaanbod voor de aanbieders en gebruikers van de informatie. Dit kunnen werknemers en het management van de organisatie zijn, of anderen die informatie overdragen. Bij het overdragen en overbrengen van informatie onderhoudt de informatieverzorger contacten met externe partijen.</p>
(hulp-)middelen	<p>Bij het beheren van het informatieaanbod maakt de informatieverzorger gebruik van relevante communicatie-, registratie- en selectiemiddelen. De informatieverzorger maakt gebruik van een archiefdepot conform wet- en regelgeving.</p>
kwaliteit van proces en resultaat	<p>Bij het beheren van het informatieaanbod wordt van de informatieverzorger een klantgerichte, planmatige, nauwgezette en tijdige aanpak verwacht. De kwaliteit van het werk is af te meten aan de mate waarin enerzijds de aanbieders en afnemers van informatie tevreden zijn over het beheer en anderzijds de vindbaarheid ook op lange termijn gewaarborgd is.</p>
keuzes en dilemma's	<p>Bewaren of vernietigen</p> <p>De informatieverzorger moet gezien de beperkte tijd en archiefruimte regelmatig op basis van een inschatting van de toekomstige vraag bepalen of informatie bewaard wordt of niet.</p> <p>Directe service versus zorgvuldig beheer (korte en lange termijn belang van klant en organisatie)</p> <p>De informatieverzorger moet gezien de beperkte tijd die beschikbaar is in concrete gevallen bepalen of directe dienstverlening noodzakelijk is of dat de tijd beter aan het zorgvuldig beheren van het informatieaanbod besteed kan worden.</p>

**KERNTAAK 2****Maakt het informatieaanbod toegankelijk**

proces	Na selectie wordt informatie door analyse, ontsluiting en eventueel structurering en ordening verwerkt tot toegankelijke informatie. Hierbij maakt hij gebruik van geëigende vormen van "toegankelijk maken".
rol / verantwoordelijkheden	De taak is uitvoerend van aard. De informatieverzorger heeft een bepalende rol in de toegankelijkheid van de informatie. Nauwgezetheid is daarom van groot belang. Met het oog op de informatiebehoefte van de (toekomstige) klant is de werkwijze vraaggericht.
complexiteit	Toegankelijk maken van informatie is gebonden aan binnen het bedrijf gehanteerde structuren. De bestaande structuur kan belemmerend zijn voor het bedienen van gebruikers(groepen) en/of de inpassing van individuele documenten, dossiers, series, bundels en andere materiële eenheden. De informatieverzorger dient vaardig te zijn in het "vertalen" van de klantvraag naar de bestaande structuren of de gewenste aanpassing van de structuren. Het vereist een goed inzicht in de aard van de gewenste informatie om het optimale moment te kiezen voor het doen van voorstellen tot actualiseren van de bestaande structuur.
betrokkenen	De informatieverzorger werkt (samen met collega's) onder een direct leidinggevende en heeft te maken met vakgenoten en klanten (waaronder de auteurs van documenten).
(hulp-)middelen	De informatieverzorger hanteert archiefapplicaties die in overeenstemming zijn met wet- en regelgeving.
kwaliteit van proces en resultaat	Voor het leveren van gevraagde informatie is een juist, nauwgezet en effectief gebruik van (moderne) methoden, technieken en richtlijnen bepalend. De mate van vindbaarheid van informatie op korte en lange termijn is de maatstaf waaraan de kwaliteit gemeten kan worden.
keuzes en dilemma's	Bestaande structuur handhaven versus de structuur vernieuwen De informatieverzorger moet regelmatig bepalen of de bestaande structuur nog steeds voldoet of dat de hem aangeboden documenten, dossiers, bundels etc. een aanleiding vormen om een voorstel te doen tot aanpassing van de structuur, met het oog op de vereiste toegankelijkheid.

**KERNTAAK 3****Verzorgt het inlichtingenwerk en klantencontact**

proces	De informatieverzorger maakt een analyse van de vraag van een klant. Vervolgens maakt hij de klant wegwijs in de systemen of maakt hij een vertaling naar de beschikbare systemen, raadpleegt hij de systemen, stelt vast of de vraag beantwoord kan worden, analyseert de bron voor informatie en draagt de informatie over of stelt deze beschikbaar. Wanneer de vraag niet beantwoord kan worden of de bron niet beschikbaar is, kan de informatieverzorger de klant eventueel verwijzen naar een andere instelling of informatiebron.
rol / verantwoordelijkheden	Dienstverlening staat centraal in de kerntaak. Van de informatieverzorger wordt dan ook een actief luisterend, dienstverlenend en communicatief sterk optreden verwacht. De informatieverzorger is verantwoordelijk voor het juiste antwoord op de vragen. Bij complexe vragen moet hij tijdig verwijzen naar een collega met de juiste expertise. In bijzondere gevallen kan de informatieverzorger er ook voor kiezen de klant door te verwijzen naar andere informatiebronnen of een andere instelling, wanneer hij weet dat de vraag daarmee beantwoord kan worden.
complexiteit	Analyseren van de klantvraag is niet altijd eenvoudig. Snelheid kan op gespannen voet staan met een optimale beantwoording van een vraag. Aan de verwachting van een klant kan niet altijd worden voldaan. Hier moet de medewerker mee om kunnen gaan.
betrokkenen	Collega's, (direct) leidinggevende en klanten.
(hulp-)middelen	De informatieverzorger maakt tijdens het inlichtingenwerk gebruik van bronnen, collecties, zoektaken en van geëigende archiefapplicaties.
kwaliteit van proces en resultaat	De verstrekte informatie moet een antwoord zijn op de vraag die de gebruiker stelt en voldoen aan eisen ten aanzien van de juiste vorm, de gewenste inhoud en de tijdige levering.
keuzes en dilemma's	<p>Tijd versus kwaliteit De informatieverzorger moet gezien de beperkte tijd die beschikbaar is regelmatig bepalen of hij de informatie die hij een bepaalde klant geeft beperkt tot de standaardinformatie of dat hij dieper ingaat op de behoefte van de klant.</p> <p>Prioritering De informatieverzorger moet regelmatig bepalen of hij ingaat op het informatieverzoek van een klant of doorgaat met de uitvoering van zijn overige taken.</p> <p>Zelfstandigheid versus bevoegdheid De informatieverzorger moet regelmatig bepalen of hij zelf de aangewezen persoon is om een beslissing te nemen of dat deze door anderen binnen de organisatie moet worden genomen.</p>

**KERNTAAK 4****Verzorgt presentaties**

proces	De informatieverzorger verstrekt algemene inlichtingen aan individuele vragenstellers en ontvangt en begeleidt (groepen) bezoekers. De informatieverzorger maakt hierbij gebruik van beschikbaar voorlichtingsmateriaal. De informatieverzorger verzorgt voorlichting en educatieve activiteiten ter ondersteuning van de gebruikers van de documentaire informatievoorziening en het archief.
rol / verantwoordelijkheden	De informatieverzorger heeft een zelfstandige, uitvoerende rol bij het verstrekken van algemene informatie aan klanten. De informatieverzorger heeft een adviserende rol betreffende actualiteit en informatiewaarde van het voorlichtingsmateriaal.
complexiteit	De complexiteit is beperkt. De goede uitvoering vereist wel een adequaat voorraadbeheer van educatie-, voorlichtings- en pr-materialen.
betrokkenen	Collega's, (direct) leidinggevende en klanten.
(hulp-)middelen	De informatieverzorger maakt bij het voorlichten van de klant gebruik van educatie-, voorlichtings- en pr-materialen.
kwaliteit van proces en resultaat	De informatieverzorger moet relevante informatie overdragen die afgestemd is op de doelgroep en daarbij op het juiste moment het juiste voorlichtingsmateriaal gebruiken.
keuzes en dilemma's	<p>Tijd versus kwaliteit De informatieverzorger moet gezien de beperkte tijd die beschikbaar is regelmatig bepalen of hij de instructie die hij een bepaalde klant geeft beperkt tot standaardinstructie of dat hij dieper ingaat op de behoefte van de klant.</p> <p>Prioritering De informatieverzorger moet regelmatig bepalen of hij ingaat op het informatieverzoek van een klant of doorgaat met de uitvoering van zijn overige taken.</p>

## **KERNOPGAVEN VAN HET BEROEP**

- 1 Sleutelrol in de ontsluiting  
De informatieverzorger staat voor de opgave om een sleutelrol te vervullen in de ontsluiting van de informatie. De mate van toegankelijkheid van relevante informatie is van hem afhankelijk. De informatieverzorger hoort uiterst zorgvuldig en accuraat te zijn bij het hanteren van richtlijnen en procedures en moet keuzes durven en kunnen maken indien de richtlijnen en procedures niet volstaan.
- 2 Werkdruk versus kwaliteit  
De informatieverzorger staat voor de opgave om eisen aan de kwaliteit van de dienstverlening af te wegen tegen de tijdsdruk die de hoeveelheid werk in combinatie met de kwaliteitseisen met zich mee brengt.
- 3 Combinatie communicatieve en solotaken  
De informatieverzorger staat voor de opgave om de communicatieve kant van het inlichtingenwerk en de presentatie te combineren met de solotaken van het beheren en toegankelijk maken van het informatieaanbod.
- 4 Flexibel versus procedures en richtlijnen  
De informatieverzorger staat voor de opgave om flexibel te zijn in zijn taakuitoefening, in combinatie van het werken volgens procedures en richtlijnen.

**OVERZICHTSSCHEMA BEROEPSCOMPETENTIES EN KERNTAKEN**

BEROEPSCOMPETENTIES	
vakmatig-methodisch (VM)	
1	Selecteren, registreren, bestemming bepalen informatieaanbod
2	Selecteren, waarderen, bestemming bepalen archiefbescheiden
3	Informatieaanbod beheren
4	Informatieaanbod ordenen, ontsluiten en vastleggen
5	Informatie beschikbaar stellen en verstrekken
6	Collectie presenteren
bestuurlijk-organisatorisch en strategische (BOS)	
7	Deskundigheid op het eigen taakdomein overbrengen
8	Ontwikkelingen in klantvragen en knelpunten signaleren
9	Eigen werkzaamheden plannen
10	Oplossingen voorstellen in onvoorziene situaties
sociaal-communicatieve (SC)	
11	Collegiaal samenwerken
12	Met klanten communiceren
ontwikkelings (ON)	
13	Feedback op het eigen functioneren vragen en ontvangen
14	Vakkennis bijhouden

KERNTAAK														
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
X														
X														
X														
	X													
X		X												
			X											
X	X	X	X											
X	X	X	X											
X	X	X	X											
X	X	X	X											
X	X	X	X											
X	X	X	X											

**OVERZICHTSSHEMA BEROEPSCOMPETENTIES EN KERNOPGAVEN**

BEROEPSCOMPETENTIES	
vakmatig-methodisch (VM)	
1	Selecteren, registreren, bestemming bepalen informatieaanbod
2	Selecteren, waarderen, bestemming bepalen archiefbescheiden
3	Informatieaanbod beheren
4	Informatieaanbod ordenen, ontsluiten en vastleggen
5	Informatie beschikbaar stellen en verstrekken
6	Collectie presenteren
bestuurlijk-organisatorisch en strategische (BOS)	
7	Deskundigheid op het eigen taakdomein overbrengen
8	Ontwikkelingen in klantvragen en knelpunten signaleren
9	Eigen werkzaamheden plannen
10	Oplossingen voorstellen in onvoorziene situaties
sociaal-communicatieve (SC)	
11	Collegiaal samenwerken
12	Met klanten communiceren
ontwikkelings (ON)	
13	Feedback op het eigen functioneren vragen en ontvangen
14	Vakkennis bijhouden

KERNOPGAVE														
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
X	X	X	X											
X	X	X	X											
X	X	X	X											
X	X	X	X											
X	X	X	X											
X	X	X	X											
X	X	X	X											
X	X	X	X											
X	X	X	X											
X	X	X	X											
X	X	X	X											

<b>BEROEPCOMPETENTIES MET SUCCESCRITERIA</b>	
<b>Nr. 1</b>	
<b>Beroepscompetentie VM</b>	De informatieverzorger is in staat om op adequate wijze informatieaanbod te selecteren, metadata te registreren en de juiste bestemming te bepalen t.b.v. afhandeling en afdoening.
<b>Succescriteria</b>	
<b>Proces</b>	<p>Controleert inkomende en uitgaande post op volledigheid, juistheid en betrouwbaarheid; onderneemt bij onvolkomenheden actie</p> <p>Ontvangt en opent fysieke en digitale documenten, bepaalt bestemming, zorgt eventueel voor reproductie en verspreiding naar de juiste personen</p> <p>Onderscheidt soorten materiaal en geeft speciale behandeling aan in aanmerking komend materiaal (spoedeisend, vertrouwelijk, aangetekend etc.)</p> <p>Beheert elektronische postbussen</p> <p>Analyseert en legt formele en inhoudelijke kenmerken van documenten vast in daarvoor bestemde (elektronische) systemen</p> <p>Levert managementinformatie aan uit registratiesystemen (zoals rappellijsten)</p>
<b>Resultaat</b>	Het informatieaanbod heeft de juiste bestemming gekregen, voldoet aan de informatiewens van de gebruikers en is afgehandeld/afgedaan conform richtlijnen en procedures
<b>Nr. 2</b>	
<b>Beroepscompetentie VM</b>	De informatieverzorger is in staat om op adequate wijze vastgelegde informatie te selecteren, te waarderen en de juiste bestemming te bepalen t.b.v. bewaring/vernietiging of vervreemding/overdracht.
<b>Succescriteria</b>	
<b>Proces</b>	<p>Neemt selectiebeslissingen m.b.v. selectie-instrumenten</p> <p>Stelt verklaring van vernietiging op en voert vernietiging van archiefbescheiden uit volgens de voorgeschreven richtlijnen</p> <p>Voert overdracht uit van archiefbescheiden aan het semi-statisch archief of een ander orgaan conform voorgeschreven procedure</p> <p>Voert overbrenging uit van archiefbescheiden aan statisch archief/ archiefbewaarplaats conform voorgeschreven procedure</p> <p>Voert vervreemding uit van archiefbescheiden aan andere instellingen conform voorgeschreven procedure.</p>
<b>Resultaat</b>	De vastgelegde informatie is geselecteerd en gewaardeerd conform richtlijnen en procedures, gebruikmakend van de juiste instrumenten voor selectie en vernietiging
<b>Nr. 3</b>	
<b>Beroepscompetentie VM</b>	De informatieverzorger is in staat om het informatieaanbod op adequate wijze te beheren, ten behoeve van een duurzame bewaring.
<b>Succescriteria</b>	
<b>Proces</b>	<p>Controleert dagelijkse bewaaromstandigheden (op klimaat en veiligheid)</p> <p>Zoekt bescheiden in de bewaarplaats op en plaatst ze terug</p> <p>Voert materiële verzorging uit van archieven en archiefbescheiden, waaronder conservering, restauratie, conversie, migratie en emulatie</p> <p>Zorgt voor substitutie door scannen en digitaliseren</p> <p>Houdt plaatsingsadministratie en (depot)inventaris bij</p> <p>Voert functioneel applicatiebeheer uit</p>
<b>Resultaat</b>	Het informatieaanbod is duurzaam beheerd, bewaard en toegankelijk
<b>Nr. 4</b>	
<b>Beroepscompetentie VM</b>	De informatieverzorger is in staat om het informatieaanbod op adequate wijze te ordenen, te ontsluiten en vast te leggen conform de procedures en richtlijnen binnen het vakgebied en de eigen organisatie.
<b>Succescriteria</b>	
<b>Proces</b>	<p>Analyseert documenten, bepaalt kenmerken voor toegankelijkheid en brengt deze aan en/of voert deze in</p> <p>Voert inhoudelijke en onderwerpsontsluiting uit (kent trefwoorden en archiefcodes toe)</p> <p>Maakt gebruik van automatische ontsluitingsmethodieken zoals full text retrieval</p> <p>Voert (materiële) dossiervorming en dossierplaatsing uit</p> <p>Stelt dossieromschrijvingen op</p> <p>Houdt dossierinventaris en plaatsingslijst bij</p> <p>Past ordeningsprincipes toe: van primaire, secundaire en tertiaire ordening; kent ordeningskenmerken toe; past archiefcodes toe; past ordeningscriteria toe</p> <p>Draagt bij aan het onderhoud van bestaande en het ontwikkelen van nieuwe instrumenten voor het toegankelijk maken (systematisch klasseren en alfabetiseren)</p>
<b>Resultaat</b>	Informatie die toegankelijk gemaakt is, conform de procedures en richtlijnen binnen het vakgebied en de eigen organisatie

<b>Nr. 5</b>	
<b>Beroepscompetentie VM</b>	De informatieverzorger is in staat om op adequate wijze informatie beschikbaar te stellen en informatie te verstrekken ten behoeve van een optimale informatievoorziening van een/de klant.
<b>Succescriteria</b>	
<b>Proces</b>	Beantwoordt vragen en stemt daarbij stijl en taalgebruik af op de klant Stelt zo nodig gerichte vragen om vast te stellen of de vraag van de klant goed begrepen is Biedt informatie tijdig en in de juiste vorm Past procedures, richtlijnen en reglementen toe ten aanzien van eventuele beperkingen op beschikbaarstelling (waaronder toegangscontrole) Verwijst eventueel naar collega of andere instelling, wanneer de vraag daardoor (vollediger) beantwoord kan worden
<b>Resultaat</b>	De klant heeft beschikking over relevante, juiste en zo volledig mogelijke informatie (in de juiste vorm) of wordt verwezen naar een andere instelling
<b>Nr. 6</b>	
<b>Beroepscompetentie VM</b>	De informatieverzorger is in staat om de collectie op adequate wijze aan (groepen van) klanten te presenteren ten behoeve van het vergroten van de kennis over de collectie.
<b>Succescriteria</b>	
<b>Proces</b>	Verzorgt voorlichtingsbijeenkomsten en educatieve activiteiten Assisteert bij het organiseren en inrichten van exposities en tentoonstellingen Ontvangt en begeleidt (groepen) bezoekers Verzorgt het (voorraad-)beheer van materiaal en apparatuur voor educatie-, voorlichtings- en pr-doeleinden
<b>Resultaat</b>	Een goede presentatie van de collectie, conform de eisen ten aanzien van vormgeving en inhoud
<b>Nr. 7</b>	
<b>Beroepscompetentie BOS</b>	De informatieverzorger is in staat om op adequate wijze deskundigheid op het eigen taakdomein over te brengen naar andere taakdomeinen binnen het records continuüm en in aanpalende vakgebieden.
<b>Succescriteria</b>	
<b>Proces</b>	Voert elke professionele handeling uit vanuit de samenhang met andere taken en taakdomeinen in het totale archiveringssysteem Voert elke professionele handeling uit vanuit de samenhang van de taakdomeinen met enerzijds de bedrijfsvoering en met anderzijds de informatiehuishouding Brengt relevante informatie over het taakdomein helder en op het juiste moment over
<b>Resultaat</b>	Binnen taakdomeinen en in aanpalende vakgebieden, heeft de informatieverzorger de informatie juist en volledig overgedragen zodat de kwaliteit van het records continuüm gewaarborgd is en de noodzakelijke bijdrage aan aanpalende vakgebieden is geleverd
<b>Nr. 8</b>	
<b>Beroepscompetentie BOS</b>	De informatieverzorger is in staat om op adequate wijze ontwikkelingen in klantvragen en knelpunten in de dienstverlening te signaleren en erover te rapporteren.
<b>Succescriteria</b>	
<b>Proces</b>	Signaleert pro-actief knelpunten in de dienstverlening Geeft mondeling of schriftelijk adequaat geformuleerde praktische adviezen aan het management over het beantwoorden van (toekomstige) klantvragen en over de gewenste dienstverlening in relatie tot klantvragen Beschrijft gewenste wijzigingen mondeling of schriftelijk op adequate wijze Draagt informatie over de gewenste aanpassingen op het juiste moment en aan de juiste persoon over Hanteert taalgebruik passend bij het doel en afgestemd op de persoon aan wie de informatie is gericht
<b>Resultaat</b>	De belanghebbende wordt tijdig, juist en volledig geïnformeerd over ontwikkelingen in de klantvraag en gewenste aanpassingen in de dienstverlening
<b>Nr. 9</b>	
<b>Beroepscompetentie BOS</b>	De informatieverzorger is in staat om op adequate wijze de eigen werkzaamheden te plannen.
<b>Succescriteria</b>	
<b>Proces</b>	Stelt prioriteiten, rekening houdend met de eisen en omstandigheden Besteedt de nodige aandacht aan activiteiten die cruciaal zijn voor de voortgang van het werkproces en voor de levering van kwaliteit Overlegt zonodig over de planning met de direct-leidinggevende Stemt opdrachten zonodig af met de direct-leidinggevende, het management of de opdrachtgever
<b>Resultaat</b>	De werkzaamheden zijn tijdig, nauwgezet en in de juiste volgorde verricht

<b>Nr. 10</b>	
<b>Beroepscompetentie BOS</b>	De informatieverzorger is in staat om op adequate wijze oplossingen voor te stellen in onvoorziene situaties, om de voortgang van werkzaamheden te waarborgen.
<b>Succescriteria</b>	
<b>Proces</b>	Brengt oorzaak en gevolg van problemen in kaart
	Mobiliseert personen die een oplossing kunnen bieden
	Schat situaties goed in en neemt heldere, weloverwogen besluiten
<b>Resultaat</b>	De gekozen oplossing is de beste/meest haalbare
<b>Nr. 11</b>	
<b>Beroepscompetentie SC</b>	De informatieverzorger is in staat om op adequate wijze collegiaal samen te werken met andere informatieprofessionals binnen en buiten de organisatie.
<b>Succescriteria</b>	
<b>Proces</b>	Stemt gedrag en presentatie af op relaties binnen en buiten de organisatie, rekening houdend met zijn eigen positie binnen het netwerk en met de belangen en omstandigheden van zowel relaties als van de eigen organisatie
	Stelt zich coöperatief, flexibel en dienstverlenend op ten opzichte van collega's en klanten
	Werkt doelgericht samen met collega's
<b>Resultaat</b>	Relaties beschouwen de informatieverzorger als goed gekwalificeerd
<b>Nr. 12</b>	
<b>Beroepscompetentie SC</b>	De informatieverzorger is in staat op adequate wijze met klanten te communiceren.
<b>Succescriteria</b>	
<b>Proces</b>	Stelt gerichte vragen met als doel de vraag helder te krijgen
	Stelt controlevragen om zeker te zijn van een juist begrip van de vraag
	Kan een onderscheid maken tussen hoofd- en bijzaken van de informatie
	Maakt optimaal gebruik van de beschikbare hulpmiddelen
	Geeft de klant een duidelijk en zo volledig mogelijk antwoord of geeft helder aan waarom de vraag niet beantwoord kan worden
	Blijft vriendelijk, rustig en servicegericht wanneer de klant niet tevreden is
	Gaat adequaat om met ontevreden en/of lastige klanten
	Kiest communicatiemiddelen, taal en taalgebruik, passend bij het doel en afgestemd op de persoon aan wie de informatie is gericht
Communiqueert zo nodig schriftelijk of mondeling in een gewenste moderne vreemde taal	
<b>Resultaat</b>	De klant ervaart de verkregen informatie als een juist antwoord op de gestelde vraag en de organisatie als servicegericht
<b>Nr. 13</b>	
<b>Beroepscompetentie ON</b>	De informatieverzorger is in staat om op adequate wijze feedback op het eigen functioneren te vragen en te ontvangen.
<b>Succescriteria</b>	
<b>Proces</b>	Vraagt op eigen initiatief naar de kwaliteit van uitgevoerde werkprocessen en geleverde prestaties
	Stelt zijn handelen bij op basis van verkregen inzichten
	Gaat in geval van kritische opmerkingen niet in de verdediging
<b>Resultaat</b>	Gebruikt feedback om eventueel noodzakelijke verbeteringen in het eigen functioneren aan te brengen
<b>Nr. 14</b>	
<b>Beroepscompetentie ON</b>	De informatieverzorger is in staat om op adequate wijze vak kennis bij te houden, nieuwe ontwikkelingen in het beroep te volgen en toe te passen en is in staat eigen leer- en ontwikkelbehoeften te benoemen en om te zetten in acties.
<b>Succescriteria</b>	
<b>Proces</b>	Leest regelmatig vakliteratuur
	Draagt mogelijk te volgen opleidingen, cursussen of trainingen voor
	Stelt functionele en realistische leerdoelen
	Volgt cursussen/trainingen met doorzettingsvermogen
	Test en beoordeelt nieuwe technieken, methoden en middelen
	Doet verbetervoorstellen en/of voorstellen voor aanschaf van nieuwe hulpmiddelen
<b>Resultaat</b>	Draagt aantoonbaar en actief bij aan de kwaliteitsverbetering en efficiency van werkzaamheden