
HR & Juridisch

MBO Verkorte opleiding Legal, Insurance & HR Services Specialist

Kennismakingsopdracht



Kijk voor actuele startmomenten op
www.capabel.nl/opleidingen

Kennismakingsopdracht Legal, Insurance & HR Services Specialist

Introductie

Als legal, insurance en HR services specialist weet jij alles over wet- en regelgeving. Tijdens deze opleiding leer je hoe je bedrijven en instanties adviseert en ondersteunt bij juridische zaken of HR-trajecten. Je leert hoe je ingewikkelde en zakelijke informatie simpel uitlegt. Ook leer je hoe je mensen adviseert en gesprekken voert. Het is belangrijk dat je professioneel en nauwkeurig werkt. Je kan als legal, insurance en HR services specialist werken op een advocatenkantoor, rechtbank en op de juridische of HR-afdeling van een bedrijf.

Wat ga ik doen?

- Lees opdracht 1: 'Omgaan met klanten' en lees casus 1 en 2.
- Vul je antwoorden in op het invulblad.
- Maak opdracht 2: 'Privacyrecht' en lees bijlage 1.
- Vul je antwoorden in op het invulblad.
- Controleer je antwoorden met het antwoordblad en lees de afsluiting.

Opdracht 1: Omgaan met klanten

De opleiding Legal, Insurance & HR Services Specialist is onderdeel van het kwalificatiedossier Business Services samen met de opleidingen:

- Allround Assistent Business Services
- Business Administration & Control Specialist
- Office & Management Support Specialist
- Marketing & Communication Specialist

Deze opleidingen hebben dezelfde basis en de studenten volgen bij Capabel Onderwijs dezelfde basisblokken.

In al deze beroepen heb je veel contact met mensen. Je bent het aanspreekpunt voor bezoekers of klanten. In deze opdracht kijken we naar de houding van twee medewerkers tegenover een klant. Welk beeld geven de medewerkers van het bedrijf en wat doet dat met de klant?

Lees eerst casus 1 en casus 2. Beantwoord daarna de vragen:

- Welke verschillen zie je tussen casus 1 en casus 2?
- Wat doet de medewerker in casus 2 zodat Desirée zich welkom voelt?
- Wat voor effect heeft dit op de houding van Desirée?

Vul je antwoorden in op het invulblad.

Opdracht 2: Privacyrecht

Tijdens de opleiding Legal, Insurance & HR Services Specialist leer je alles over belangrijke wet- en regelgeving. Een voorbeeld hiervan is wet- en regelgeving over privacy. TikTok is een bedrijf dat recent in het nieuws kwam in verband met het overtreden van deze regels.

Lees het artikel in de bijlage 'Privacyrisico's van TikTok - Wat slaat deze app over jou op?'

Beantwoord de volgende vragen:

- Tot welke data hebben medewerkers van TikTok toegang?
- Waarom overtreedt China de privacyregels van Europa?
- Vind jij dat TikTok verboden moet worden in Nederland? Leg uit waarom.

Vul je antwoorden in op invulblad 2.

Casus 1

Désirée heeft hard gefietst en komt precies op tijd het assurantiekantoor binnen. Er is geen receptie, maar er zijn twee medewerkers aan het werk. De medewerkers zijn druk met elkaar in gesprek. Een van de medewerkers kijkt even op als Désirée binnenkomt en praat dan weer verder met zijn collega. Désirée wacht tot de medewerker uitgepraat is en zegt dan: 'Sorry, maar ik heb een afspraak met de directeur.' De medewerker haalt zijn schouder op en zegt: 'Oh, die is altijd te laat. Hij komt zo wel.' Dan richt hij zich weer tot zijn collega. Désirée kijkt om zich heen. Ze heeft het warm en doet haar jas uit. Désirée loopt heen en weer en kijkt ondertussen steeds op haar telefoon om te zien hoe laat het is. Ze houdt haar jas vast.

Net als Désirée op haar telefoon kijkt, komt de directeur binnen. Hij zegt: 'Excuus. Ik wist niet dat u er al was.' Geïrriteerd geeft Désirée de directeur een hand. 'Ik hoop dat we snel kunnen beginnen,' zegt ze, 'ik heb over drie kwartier mijn volgende afspraak.'

Casus 2¹

Désirée heeft hard gefietst en komt precies op tijd het assurantiekantoor binnen. Er is geen receptie, maar er zijn twee medewerkers aan het werk. Een medewerker begroet haar. 'Nou,' zegt Désirée, 'ik heb zo hard gefietst dat ik precies op tijd ben. Ik heb een afspraak met de directeur.' De medewerker antwoordt: 'Ach, die is nog niet binnen. Hij komt zo. Neemt u maar plaats. Dan kunt u even lekker uitrusten.' Dat vindt Désirée geen probleem, want ze is moe. De medewerker vraagt: 'Wilt u een kopje koffie of thee? Of een glas water?' Désirée vraagt om een glas water. Ze heeft het warm en doet haar jas uit. De medewerker ziet dat en zegt: 'Daar in hoek staat een kapstok. Daar kunt u uw jas ophangen. Ik kom u zo wat water brengen.' Désirée gaat zitten en de medewerker brengt haar een glas water.

Na vijf minuten vertelt de medewerker dat de directeur er aankomt.

Net als Désirée op haar telefoon kijkt, komt de directeur binnen. 'Excuus, excuus, ik kreeg een berichtje dat u er al zat, maar toen werd ik net gebeld.' Iets te laat, maar zonder irritaties begint het gesprek tussen Désirée en de directeur. Désirée start het gesprek met: 'Wat een aardige medewerker heeft u. Het was helemaal niet erg om even te wachten.'

¹ Boom beroepsonderwijs Vaardigheden en Tools Business Services deel A Hoofdstuk 2, paragraaf 2

Invulblad opdracht 1

Vraag	Antwoord
Welke verschillen zie je tussen casus 1 en casus 2?	
Wat doet de medewerker in casus 2 zodat Desirée zich welkom voelt?	
Wat voor effect heeft dit op de houding van Desirée?	

Invulblad opdracht 2

Vraag	Antwoord
Welke data verzamelt TikTok over gebruikers?	
Waarom overtreedt China de privacyregels van Europa?	
Vind jij dat TikTok verboden moet worden in Nederland? Leg uit waarom.	

Afsluiting

Ben je klaar met de opdracht? Denk dan na over de volgende vragen:

- Welke nieuwe dingen heb je geleerd over de opleiding?
- Wat spreekt je vooral aan in de opleiding?
- Wat wil je nog vragen aan de voorlichters?

Ben je geïnteresseerd in de opdracht van een andere opleiding?

Ga dan naar www.capabel.nl/beroepsopdrachten-voorlichtingen



We kunnen je wel vertellen hoe de lessen van Capabel eruitzien, maar als je werkelijk wilt ervaren hoe het is om bij ons te studeren, nodigen we je uit voor een vrijblijvende meelooplees. Je volgt dan een echte les in een klas met studenten, die jou graag vertellen waarom ze voor Capabel hebben gekozen. Lijkt je dat wat? Geef je dan op voor een meelooplees door je naam op de lijst te zetten, of door ons te bellen (088-2701270) of te mailen (info@capabel.nl).



Bijlage 1: Privacyrisico's van TikTok - Wat slaat deze app over jou op²



TikTok is een app waarmee gebruikers video's maken en delen. Vaak zijn dit korte filmpjes van ongeveer 15 seconden. De app is wereldwijd populair. Toch krijgt TikTok ook veel kritiek. De privacyregels zijn niet voldoende en de app is verslavend voor kinderen. In allerlei landen, waaronder in Nederland, is TikTok voor de rechter gekomen vanwege privacyschending. TikTok kreeg hiervoor zelfs meerdere boetes.

Invloed Chinese regering

TikTok is eigendom van de Chinese ontwikkelaar ByteDance. Daarom zijn er vragen over de invloed van de Chinese regering bij het bedrijf. In China heeft de regering meer invloed op (technologie)bedrijven dan in Europa het geval is. Het gevaar is dat de Chinese regering data van gebruikers verzamelt.

Ook landen zoals de VS proberen regelmatig data te verkrijgen via techbedrijven. In westerse landen zijn onafhankelijke privacywaakhonden. Ook zijn er verschillende wetten kracht om de invloed van de regering te verminderen. Maar in China zijn er juist wetten om de macht van de regering vergroten.

Journalisten vonden ook dat driehonderd medewerkers van TikTok en ByteDance vroeger voor Chinese staatsmedia werkten. Mogelijk werken sommigen nog steeds voor staatsmedia. TikTok lijkt dus niet volledig onafhankelijk van de Chinese overheid te zijn.

Sommige landen nemen daarom maatregelen door het platform (voor een deel) te blokkeren. Je kunt deze blokkades omzeilen. Bedenk wel dat de blokkades er niet voor niets zijn.

Welke gegevens verzamelt het platform?

TikTok verzamelt veel gegevens over wat je doet op de app. TikTok weet je e-mailadres, telefoonnummer, geboortedatum en welke content je maakt – zelfs als je deze niet uploadt. Ook kan TikTok informatie verzamelen van andere sociale media, zoals Facebook. Daarnaast verzamelt het je locatie, contacten en berichten die je naar anderen stuurt. Bovendien kan het bedrijf al deze gegevens eenvoudig delen met derden. Hiermee kunnen ze geld verdienen.

² <https://www.vpngids.nl/privacy/social-media/tiktok-privacy/> (ingekort)

Antwoordblad opdracht 1

Meerdere antwoorden zijn goed. Hier staat een voorbeeld van een antwoord:

Vraag	Antwoord
Welke verschillen zie je tussen casus 1 en casus 2?	- In casus 1 helpt de medewerker Desirée niet. Desirée heeft hard gefietst om op tijd te zijn voor het gesprek, maar moet toch wachten op haar gesprek. De medewerker gaat gewoon verder met waar hij mee bezig is en reageert alleen als Desirée iets vraagt. De medewerker is niet gastvrij en biedt Desirée geen drinken aan. Ook vertelt hij niet waar ze kan wachten en waar ze haar jas op kan hangen. Desirée is geïrriteerd. - In casus 2 staat de medewerker direct voor Desirée klaar. Hij begroet haar en ziet dat ze hard heeft gefietst. Daarom biedt hij iets te drinken aan en vertelt hij waar ze kan wachten. Ook vertelt hij waar ze haar jas kan ophangen.
Wat doet de medewerker in casus 2 zodat Desirée zich welkom voelt?	Hij groet haar en biedt koffie/thee/water aan. Hij vertelt waar ze haar jas kan ophangen en waar ze kan zitten. Desirée kan ontspannen terwijl ze wacht. Ook vertelt de medewerker dat de directeur er zo aankomt. De directeur heeft een berichtje gehad en wist dat Desirée zat te wachten.
Wat voor effect heeft dit op de houding van Desirée?	Desirée gaat zonder irritaties het gesprek in. Ze vond het niet erg om even te wachten.

Antwoordblad opdracht 2

Meerdere antwoorden zijn goed. Hier staat een voorbeeld van een antwoord:

Vraag	Antwoord
Welke data verzamelt TikTok over gebruikers?	- E-mailadres - Telefoonnummer - Geboortedatum - Welke content je maakt (ook als je deze niet uploadt of opslaat) - Informatie van andere sociale media zoals Facebook - Locatie - Je contacten - Berichten die je verstuurt
Waarom overtreedt China de privacyregels van Europa?	In Europa zijn er wetten die de invloed van de regering beperken. In China zijn er juist wetten die de macht van de regering vergroten. Misschien werken er medewerkers van TikTok ook bij de Chinese staatsmedia.
Vind jij dat TikTok verboden moet worden in Nederland? Leg uit waarom.	- Eens; teveel schending van privacyregels, vooral gebruik door jonge kinderen, Chinese overheid gaat te ver met het verzamelen van gegevens. - Oneens: Mogelijk wel gebruik, maar met grenzen van gegevens die worden verzameld of een leeftijdsgrens.