

# BEROEPSKWALIFICATIE

## Supported employment coach

////////////////////////////////////  
BK-0541-2

## 1. Globaal

### 1.1 TITEL

Supported employment coach

Deze benaming komt niet voor in de Competent fiche "K180101 Arbeidsbemiddeling"

### 1.2 DEFINITIE

De supported employment coach biedt professionele ondersteuning aan werkzoekenden, werknemers en werkgevers waarbij werkzoekenden ondersteund worden bij het in kaart brengen en versterken van competenties, talenten en vaardigheden, en waarbij werkgevers ondersteund worden bij hun aanwervings- en retentiebeleid teneinde een duurzame match te bewerkstelligen tussen vraag en aanbod op de arbeidsmarkt.

### 1.3 NIVEAU (VKS EN EQF)

6

### 1.4 JAAR VAN ERKENNING

versie 2, 2020

## 2. Competenties

### 2.1 OPSOMMING COMPETENTIES

Competentie 1:

Handelt volgens de deontologische principes, de wettelijke reglementeringen en procedures

- Respecteert en handelt volgens de deontologische code
- Verleent hulp binnen de grenzen van het wetgevend en professioneel kader
- Gaat op een vertrouwelijke en discrete manier om met de persoonlijke informatie
- Werkt volgens de afspraken en visie van de organisatie
- Respecteert de zakelijke omgangsvormen
- Verzorgt de persoonlijke hygiëne en zorgt voor een verzorgd voorkomen
- Deelt en beheert gegevens met andere instanties conform de privacywetgeving

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van het wettelijk kader
- Kennis van de gangbare procedures
- Kennis van persoonlijke hygiëne en voorkomen
- Kennis van de privacywetgeving
- Grondige kennis van de deontologische code en van beroepsethiek

Competentie 2:

Bouwt eigen deskundigheid op

- Volgt ontwikkelingen in het vakgebied op
- Volgt ontwikkelingen op in gerelateerde vakgebieden (HR-ontwikkelingen, innovatieve werkorganisaties, arbeidswetgeving, sociale zekerheid...)
- Blijft op de hoogte van de actualiteit op de arbeidsmarkt (sectorinformatie, beroepen, nichewerking, innovaties, arbeidswetgeving, sociale zekerheid...)
- Onderhoudt en verruimt de eigen kennis, attitudes en vaardigheden
- Werkt voortdurend aan de eigen professionaliteit
- Maakt gebruik van feedback
- Wisselt tips en ervaringen uit met collega's
- Neemt deel aan vormingsactiviteiten, intervisiemomenten en teamvergaderingen
- Bouwt een professioneel netwerk uit
- Werkt doelgericht methodisch onderbouwd en staat in voor effectieve en efficiënte dienstverlening

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van overlegtechnieken
- Kennis van netwerktechnieken
- Kennis van relevante informatiebronnen (o.a. bestaande en nieuwe media)
- Kennis van beschikbare en relevante opleidingen
- Kennis van methodisch werken
- Kennis van intervisietechnieken
- Kennis van psychosociale wetenschappen
- Kennis van arbeidspsychologie
- Grondige kennis van gesprekstechnieken
- Grondige kennis van vakterminologie

Competentie 3:

Werkt samen in multidisciplinair verband

- Herkent en respecteert rollen en verantwoordelijkheden van iedere partner/collega
- Overlegt met andere partners om samen tot beslissingen te komen

- Bemiddelt met anderen, maakt adequate afspraken en voorkomt zo conflicten
- Maakt het eigen professionele standpunt kenbaar
- Geeft relevante informatie door in het eigen team, aan de leidinggevende
- Garandeert de continuïteit van de dienstverlening
- Rapporteert aan de verantwoordelijke instantie

\* Multidisciplinair verband: er zijn in een verband meerdere disciplines (o.a. psychologen, ergotherapeuten, ergonomen, adviserend arts, bedrijfsarts...) aanwezig, maar elke beroepsgroep heeft zijn specifieke taken die duidelijk afgegrensd zijn van de taken van een andere beroepsgroep.

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van de privacywetgeving
- Kennis van rapporteringstechnieken
- Kennis van de disciplines
- Kennis van onderhandelingsmethodieken
- Kennis van groepsdynamiek
- Grondige kennis van sociale vaardigheden

Competentie 4:

Voert administratieve taken uit

- Houdt de eigen activiteiten bij
- Gebruikt het (digitale) klantendossier voor registratie en opvolging van de klant
- Gebruikt de gangbare kantoorsoftware
- Doet aan agendabeheer

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van de relevante softwarepakketten
- Kennis van de registratiesystemen

Competentie 5:

Gaat correct om met diversiteit

- Eerbiedigt de persoonlijke levenssfeer van de klant en het klantensysteem zonder discriminatie op grond van ideologische, godsdienstige en filosofische overtuiging of lidmaatschap of enig ander criterium op grond waarvan kan worden gediscrimineerd
- Past de eigen dienstverleningsstijl aan ten aanzien van de klant

Met inbegrip van kennis:

- Grondige kennis van diversiteit: sociale (economische status, opleidingsniveau...), etnische, religieuze of filosofische achtergrond, seksuele geaardheid, gender, leeftijd...
- Grondige kennis van diversiteitsrichtlijnen

Competentie 6:

Communiqueert professioneel en empathisch met de klant

- Luistert actief en stelt gerichte vragen
- Communiqueert open en eerlijk met alle belanghebbenden
- Creëert een veilig en vertrouwelijk kader voor de klant
- Bouwt een relatie op met respect voor de medische, sociale en culturele achtergrond van de klant

- Vindt een gezonde balans tussen betrokkenheid bij en afstand tot de klant en zijn situatie
- Past het taalgebruik aan in functie van de klant, zowel naar inhoud als naar vorm

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van psychosociale wetenschappen
- Grondige kennis van gesprekstechnieken
- Grondige kennis van interactiepatronen

Competentie 7:

Plant en organiseert de eigen activiteiten

- Stelt een planning op en past ze aan wijzigende omstandigheden aan
- Plant de eigen interne en externe activiteiten
- Gaat efficiënt en effectief met de tijd om
- Voert zelfstandig de eigen taken uit, neemt hiervoor de verantwoordelijkheid en behoudt het overzicht

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van stressmanagement
- Kennis van planning en organisatie van het takenpakket

Competentie 8:

Neemt een gepaste houding aan doorheen het ganse proces

- Schat de mogelijke invloed van zichzelf op de klant in
- Motiveert de klant tot zelfreflectie en het ondernemen van actie
- Gaat gepast om met conflicten
- Communiqueert open en eerlijk met alle belanghebbenden
- Werkt op maat
- Biedt informatie aan zodat de klant een geïnformeerde keuze kan maken
- Coacht de klant tot zelfreflectie en het ondernemen van actie en het creëren van mogelijkheden en kansen
- Voert moeilijke gesprekken (conflicten, demotivatie, culturele verschillen, beperkte taalvaardigheid...)
- Werkt op maat
- Speelt in op het zelfsturend vermogen en het eigenaarschap van de klant

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van referentiekaders
- Kennis van methodische modellen
- Grondige kennis van gesprekstechnieken
- Grondige kennis van coachingstechnieken

Competentie 9:

Draagt bij tot de kwaliteit van de dienstverlening en de organisatie

- Werkt volgens het intern kwaliteitskader
- Evalueert de kwaliteit van de geleverde diensten en stuurt bij indien nodig
- Behandelt klachten
- Houdt de eigen activiteiten bij en wisselt kennis, ervaringen en goede praktijken uit

- Draagt vanuit de praktijk bij aan de doelstellingen, rekening houdend met trends en neemt deel aan overleg i.v.m. verbetering en actualisering van interne processen
- Neemt deel aan overleg en/of doet voorstellen i.v.m. verbetering en actualisering van interne processen
- Capteert en signaleert knelpunten, leemtes, tendensen en trends op de arbeids- en opleidingsmarkt
- Doet verbetervoorstellen m.b.t. de actualisering van processen en langetermijndoelstellingen

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van overlegtechnieken
- Kennis van intervisietechnieken
- Kennis van kwaliteitszorg
- Kennis van klachtenbehandeling
- Kennis van de arbeids- en opleidingsmarkt

### Engageren en oriënteren

Competentie 10:

Informeert over het ondersteuningsaanbod

- Geeft/Biedt informatie op zodanige wijze aan zodat de klant een geïnformeerde keuze (opleidingsaanbod, werkplekleervormen, ondersteuning naar zelfstandig ondernemerschap, bemiddeling, partnernetwerk...) kan maken
- Ondersteunt de klant om de eigen mogelijkheden ten volle te begrijpen, zodat deze laatste een keuze richting werk kan maken die aansluit bij de eigen voorkeuren en waarvan de gevolgen duidelijk zijn

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van de sociale kaart
- Grondige kennis van partneraanbod

Competentie 11:

Identificeert en analyseert de vraag en de noden van de klant

- Identificeert en controleert de instapvoorwaarden
- Informeert de klant over hun rechten en plichten
- Verkent en analyseert de vraag en/of behoefte van de klant (werkzoekende en werkgever)
- Maakt een inschatting van de aanwezige competenties, talenten, intrinsieke motivatie, en interesses van de klant en de ondersteuningsnood op basis van de resultaten van verschillende instrumenten en methodieken
- Brengt aan de hand van de inschatting van de biopsychosociale context samen met de klant de randvoorwaarden (vb. kinderopvang, mobiliteit, gezondheidsproblemen...) in kaart
- Benoemt, bevraagt en bespreekt relevante mogelijkheden en noden
- Organiseert een oriënterende actie op de werkvloer om inzicht te krijgen in de aanwezige competenties

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van sociale wetgeving
- Grondige kennis rechten en plichten van de werkzoekende

- Grondige kennis van relevante informatiebronnen (VDAB-richtlijnen, RVA-richtlijnen, ESF-richtlijnen...)
- Grondige kennis van methodieken om competenties, vaardigheden en context in kaart te brengen

#### Competentie 12:

Bepaalt in samenspraak met de klant de korte- en langetermijnjobdoelwitten en verwijst door in functie van de noden

- Brengt de huidige arbeidsmarkt in kaart, al dan niet sectorspecifiek
- Bevraagt het jobdoelwit van de klant en verfijnt het jobdoelwit
- Toetst het (nieuw) geformuleerde jobdoelwit af aan de aanwezige competenties, talenten en brengt eventueel nog te ontwikkelen competenties in kaart
- Brengt de verticale en horizontale jobmobiliteit van de klant in kaart
- Formuleert samen met de klant duidelijke, haalbare en aanvaardbare (tussentijdse) doelen
- Stelt met de klant een eerste actieplan op (wie doet wat en tegen wanneer) om de doelen en stappen te bereiken
- Contracteert en responsabiliseert de klant om de gemaakte afspraken en acties na te komen
- Bespreekt de keuze, het nut, de meerwaarde voor de klant en de mogelijke impact van de doorverwijzing
- Zorgt voor een actief en warm contact met de collega/partner die de verdere dienstverlening zal verzorgen

Met inbegrip van kennis:

- Grondige kennis van de huidige arbeidsmarkt en trends
- Grondige kennis van oriëntatiemethodieken
- Grondige kennis van beroepenclusters
- Grondige kennis van methodiek tot opmaak van persoonlijk actieplan
- Grondige kennis beroepsprofielen

#### Competentie 13:

Identificeert en onderzoekt relevante mogelijkheden en noden (scholing, motivatie, omgeving...)

- Benoemt, bevraagt en bespreekt mogelijkheden en noden
- Gaat op de arbeidsmarkt op zoek naar een job die past bij de geïnventariseerde interesses en capaciteiten
- Faciliteert het copingsgedrag van de klant in functie van arbeid op korte termijn (vb. mobiliteit, arbeidsattitudes...)
- Organiseert een oriënterende stage met het oog op inzicht krijgen in de aanwezige competenties

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van sociaal-agogische processen en theorieën
- Kennis van een netwerk van bedrijven
- Grondige kennis van gesprekstechnieken
- Grondige kennis van methodieken (systeemtheorie, supported employment, copingsstrategieën, motivatietheorieën, professionele identiteitstheorieën...)

## Profileren en versterken

### Competentie 14:

Zorgt dat de klant zijn competenties (generiek en technisch) versterkt

- Zoekt samen met de klant naar de gepaste opleidingsvorm (vb. werkplekleren, e-learning, klassikale opleidingen...)
- Leidt toe naar de afgesproken en gepaste opleidingsvorm
- Zorgt ervoor dat de klant zo snel mogelijk actief is op de werkvloer
- Gaat de progressie van de klant na
- Traint en coacht de klant op maat in sollicitatietechnieken, werkattitudes en sociale vaardigheden
- Gaat met de klant na hoe men competenties en eventuele drempels kan bespreken in een gesprek (vb. detentie, arbeidsbeperking...)

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van sociaal-agogische processen en theorieën
- Grondige kennis van gesprekstechnieken
- Grondige kennis van coachingstechnieken
- Grondige kennis van sollicitatietechnieken en hun toepassingsmogelijkheden
- Grondige kennis van arbeidsattitudes en –houding
- Grondige kennis aanbod werkplekleren
- Grondige kennis van opleidingsmarkt
- Grondige kennis van leervormen en hun toepassingsmogelijkheden
- Grondige kennis van leerstijlen
- Grondige kennis van keuzestrategieën, keuzestijlen, keuzeprocessen

### Competentie 15:

Brengt het netwerk in kaart en activeert dit samen met de klant

- Definieert samen met en op maat van de klant welke andere stakeholders in diens (professionele en persoonlijke) netwerk kunnen ondersteunen en bij welke acties
- Omschrijft in het plan duidelijk de individuele ondersteuningsnaden van de klant
- Maakt afspraken over acties (= actieplan)
- Maakt afspraken over de taakverdeling

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van onderhandelingsmethodieken
- Kennis van netwerkstrategieën
- Grondige kennis van gesprekstechnieken
- Grondige kennis van coachingstechnieken

## Matching: vinden van vacatures/werkplekken en werkgevers engageren

### Competentie 16:

Activeert en zoekt samen met de klant naar geschikte vacatures

- Verstevt de competenties van de klant bij het vinden van geschikte vacatures en maakt hierbij gebruik van een goede mix van communicatiekanalen en bestaande (digitale) tools, netwerk inschakelen en uitbreiden, jobkanalen leren kennen en gebruiken, en actief gebruik van 'Mijn Loopbaan'
- Zoekt zelf naar passende vacatures/leerwerkplaatsen

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van sociaal-agogische processen en theorieën
- Grondige kennis van gesprekstechnieken
- Grondige kennis van de huidige arbeidsmarkt en trends
- Grondige kennis van sollicitatietechnieken en hun toepassingsmogelijkheden
- Grondige kennis formele en informele vacaturekanalen

Competentie 17:

Analyseert functies of profielen

- Stelt vast welke competenties vereist zijn
- Vergelijkt het aanwezige potentieel met de benodigde competenties
- Maakt een vergelijking tussen de analyse van een job, de competenties, en interesses van de kandidaat
- Analyseert de criteria waarop een werknemer zal worden beoordeeld
- Identificeert eventuele opleidingsbehoeften
- Werkt met een persoonlijk ontwikkelingsplan waarmee de drie partijen (werknemer, werkgever, coach) akkoord gaan

Met inbegrip van kennis:

- Grondige kennis beroepsprofielen
- Grondige kennis van matchingsmethodieken
- Grondige kennis van opleidingsmarkt

Competentie 18:

Bemiddelt tussen werkgever en de klant

- Fungeert als aanspreekpunt voor werkgevers en geeft informatie
- Faciliteert het eerste contact tussen werkgever en klant waar nodig
- Analyseert de begeleiding die de werkgever aan de werknemer kan bieden
- Onderzoekt welke begeleiding de supported employment coach in het bedrijf kan bieden
- Zet indien nodig de juiste instrumenten (werkplekieren, tijdelijke tewerkstellingscontracten...) in als opstap naar duurzame tewerkstelling
- Bewaakt de kwaliteitsvolle matching op basis van de competenties, randvoorwaarden, identiteitskenmerken...
- Leidt indien nodig toe naar een (externe) partner voor bijkomende ondersteuning, maakt afspraken rondom opvolging en verderzetting van het traject en volgt op sleutelmomenten het verloop van het traject
- Zorgt voor een verstaanbare communicatie tussen alle partijen

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van tewerkstellings- en steunmaatregelen
- Grondige kennis van gesprekstechnieken
- Grondige kennis van coachingstechnieken
- Grondige kennis van parteraanbod
- Grondige kennis van leervormen en hun toepassingsmogelijkheden
- Grondige kennis van leerstijlen
- Grondige kennis van werkplekleervormen en hun toepassingsmogelijkheden



## Werkgeversdienstverlening

### Competentie 19:

Brengt de noden van de werkgever in kaart

- Prospecteert actief
- Volgt mediaberichten (inclusief sociale media) actief op
- Volgt regionale ontwikkelingen op via contacten met stadsbesturen, projectontwikkelaars, formele en informele bedrijfsnetwerken...
- Verkent en analyseert de vraag en/of behoefte van werkgever

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van relevante informatiebronnen (o.a. bestaande en nieuwe media)
- Kennis van interviewtechnieken
- Kennis van regionale arbeidsmarkt
- Kennis van economische processen en theorieën
- Grondige kennis van methodieken om competenties, vaardigheden en context in kaart te brengen
- Grondige kennis van de huidige arbeidsmarkt en trends
- Grondige kennis van prospectietechnieken

### Competentie 20:

Ondersteunt de werkgever bij het in kaart brengen van het gewenste profiel

- Spoort de hiaten op in de (bestaande) team matrix
- Ondersteunt bij het formuleren van het takenpakket en de benodigde competenties van de ontbrekende profielen
- Moedigt de werkgever aan tot inclusief ondernemen (kritische kijk op diplomaveristen, doelgroepenbeleid voeren...)
- Verwoordt competenties en vaardigheden in begrijpbare taal

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van bedrijfscultuur
- Grondige kennis van de huidige arbeidsmarkt en trends
- Grondige kennis van taak- en functie-analyse
- Grondige kennis van principes van klare taal

### Competentie 21:

Ondersteunt de werkgever bij de opmaak en verspreiding van het gewenste profiel

- Vertaalt het opgestelde profiel naar een vacature (intern en/of extern)
- Bespreekt met de werkgever op welke manier er kan gesolliciteerd worden
- Bespreekt via welke kanalen de werkgever de vacature kan verspreiden (intern en/of extern)
- Bespreekt hoe het verloop zal worden opgevolgd en welke ondersteuning de werkgever hierbij wenst

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van werkgeversfederaties en sectorale werking
- Grondige kennis formele en informele vacaturekanalen
- Grondige kennis van opmaak vacature
- Grondige kennis van wervingsmethoden (vb. stagemogelijkheden, IBO...)

- Grondige kennis van netwerkbemiddelingsdiensten

#### Competentie 22:

Informeert de werkgever over andere relevante personeelsdomeinen ((Bijzondere) Ondersteunende Maatregelen (vb. tewerkstellingsmaatregelen, coachingsmogelijkheden), reïntegratietrajecten...)

- Verwijst indien gewenst door naar geschikte externe actoren (o.a. arbeidsgeneesheren, websites...)
- Verwijst indien gewenst door naar geschikte interne actoren (o.a. collega's, gespecialiseerde diensten...)

#### Met inbegrip van kennis:

- Kennis van sociale wetgeving
- Kennis van de sociale kaart
- Kennis van tewerkstellings- en steunmaatregelen
- Kennis van diverse beleidsmaatregelen (re-integratiebeleid...)
- Grondige kennis van partneraanbod
- Grondige kennis van vormen van werkplekieren

#### Ondersteuning op en naast de werkvloer

#### Competentie 23:

Verleent jobcoaching aan werkgever en werknemer

- Zorgt voor een plan voor introductie van de nieuwe werknemer op de werkvloer
- Contacteert werkgever/werknemer (mail, telefonisch, bezoek...) om te luisteren naar het verloop van de eerste weken van de tewerkstelling
- Plant coachingsgesprekken na aanvang van de tewerkstelling (formele opvolgingsmomenten)
- Checkt of er nog openstaande vragen zijn en of er nog bijkomende ondersteuning nodig is
- Functioneert als klankbord voor de medewerker voor wat goed en minder goed verloopt
- Streeft naar een vertrouwensrelatie met de werknemer en het bedrijf
- Werkt aan de ontwikkeling van arbeidsattitudes
- Controleert of alle mogelijke tewerkstellingsmaatregelen in orde zijn
- Werkt aan de ontwikkeling van de loopbaan
- Verwijst indien nodig door naar interne/externe dienstverlening die extra ondersteuning kunnen bieden
- Werkt aan een degressieve begeleidingsvorm

#### Met inbegrip van kennis:

- Kennis van de sociale kaart
- Kennis van de gangbare introductieprocessen
- Kennis van het organigram van het bedrijf
- Grondige kennis van gesprekstechnieken
- Grondige kennis van partneraanbod
- Grondige kennis van arbeidsattitudes en –houding
- Grondige kennis van opmaak nazorgplan

## 2.2 BESCHRIJVING COMPETENTIES ADHV DE DESCRIPTORELEMENTEN

## Kennis

- Kennis van het wettelijk kader
- Kennis van de gangbare procedures
- Kennis van onderhandelingsmethodieken
- Kennis van relevante informatiebronnen (o.a. bestaande en nieuwe media)
- Kennis van sociale wetgeving
- Kennis van de sociale kaart
- Kennis van netwerkstrategieën
- Kennis van tewerkstellings- en steunmaatregelen
- Kennis van interviewtechnieken
- Kennis van regionale arbeidsmarkt
- Kennis van bedrijfscultuur
- Kennis van werkgeversfederaties en sectorale werking
- Kennis van diverse beleidsmaatregelen (re-integratiebeleid...)
- Kennis van stressmanagement
- Kennis van sociaal-agogische processen en theorieën
- Kennis van economische processen en theorieën
- Kennis van persoonlijke hygiëne en voorkomen
- Kennis van de privacywetgeving
- Kennis van overlegtechnieken
- Kennis van netwerktechnieken
- Kennis van relevante informatiebronnen (o.a. bestaande en nieuwe media)
- Kennis van beschikbare en relevante opleidingen
- Kennis van methodisch werken
- Kennis van intervisietechnieken
- Kennis van psychosociale wetenschappen
- Kennis van arbeidspychologie
- Kennis van de privacywetgeving
- Kennis van rapporteringstechnieken
- Kennis van de disciplines
- Kennis van onderhandelingsmethodieken
- Kennis van groepsdynamiek
- Kennis van de relevante softwarepakketten
- Kennis van de registratiesystemen
- Kennis van planning en organisatie van het takenpakket
- Kennis van referentiekaders
- Kennis van methodische modellen
- Kennis van kwaliteitszorg
- Kennis van klachtenbehandeling
- Kennis van de arbeids- en opleidingsmarkt
- Kennis van de gangbare introductieprocessen
- Kennis van het organigram van het bedrijf
- Kennis van een netwerk van bedrijven
  
- Grondige kennis van gesprekstechnieken
- Grondige kennis van diversiteit: sociale (economische status, opleidingsniveau...), etnische, religieuze of filosofische achtergrond, seksuele geaardheid, gender, leeftijd...
- Grondige kennis rechten en plichten van de werkzoekende

- Grondige kennis van relevante informatiebronnen (VDAB-richtlijnen, RVA-richtlijnen, ESF-richtlijnen...)
- Grondige kennis van methodieken om competenties, vaardigheden en context in kaart te brengen
- Grondige kennis van de huidige arbeidsmarkt en trends
- Grondige kennis van oriëntatiemethodieken
- Grondige kennis van beroepenclusters
- Grondige kennis van methodiek tot opmaak van persoonlijk actieplan
- Grondige kennis van coachingstechnieken
- Grondige kennis van partneraanbod
- Grondige kennis van sollicitatietechnieken en hun toepassingsmogelijkheden
- Grondige kennis beroepsprofielen
- Grondige kennis van arbeidsattitudes en –houding
- Grondige kennis van matchingsmethodieken
- Grondige kennis aanbod werkplekieren
- Grondige kennis van opleidingsmarkt
- Grondige kennis van leervormen en hun toepassingsmogelijkheden
- Grondige kennis van leerstijlen
- Grondige kennis van keuzestrategieën, keuzestijlen, keuzeprocessen
- Grondige kennis formele en informele vacaturekanalen
- Grondige kennis van werkplekleervormen en hun toepassingsmogelijkheden
- Grondige kennis van methodieken (systeemtheorie, supported employment, copingsstrategieën, motivatietheorieën, professionele identiteitstheorieën...)
- Grondige kennis van prospectietechnieken
- Grondige kennis van taak- en functie-analyse
- Grondige kennis van principes van klare taal
- Grondige kennis van opmaak vacature
- Grondige kennis van wervingsmethoden (vb. stagemogelijkheden, IBO...)
- Grondige kennis van netwerkbemiddelingsdiensten
- Grondige kennis van vormen van werkplekieren
- Grondige kennis van opmaak nazorgplan
- Grondige kennis van diversiteitsrichtlijnen
- Grondige kennis van de deontologische code en van beroepsethiek
- Grondige kennis van gesprekstechnieken
- Grondige kennis van vakterminologie
- Grondige kennis van sociale vaardigheden
- Grondige kennis van interactiepatronen
- Grondige kennis van coachingstechnieken

## Cognitieve vaardigheden

- Eerbiedigt de persoonlijke levenssfeer van de klant en het klantensysteem zonder discriminatie op grond van ideologische, godsdienstige en filosofische overtuiging of lidmaatschap of enig ander criterium op grond waarvan kan worden gediscrimineerd
- Past de eigen dienstverleningsstijl aan ten aanzien van de klant
- Identificeert en controleert de instapvoorwaarden
- Informeert de klant over hun rechten en plichten

- Verkent en analyseert de vraag en/of behoefte van de klant (werkzoekende en werkgever)
- Maakt een inschatting van de aanwezige competenties, talenten, intrinsieke motivatie, en interesses van de klant en de ondersteuningsnood op basis van de resultaten van verschillende instrumenten en methodieken
- Brengt aan de hand van de inschatting van de biopsychosociale context samen met de klant de randvoorwaarden (vb. kinderopvang, mobiliteit, gezondheidsproblemen...) in kaart
- Brengt de huidige arbeidsmarkt in kaart, al dan niet sectorspecifiek
- Bevraagt het jobdoelwit van de klant en verfijnt het jobdoelwit
- Toetst het (nieuw) geformuleerde jobdoelwit af aan de aanwezige competenties, talenten en brengt eventueel nog te ontwikkelen competenties in kaart
- Brengt de verticale en horizontale jobmobiliteit van de klant in kaart
- Geeft/Biedt informatie op zodanige wijze aan zodat de klant een geïnformeerde keuze (opleidingsaanbod, werkplekleervormen, ondersteuning naar zelfstandig ondernemerschap, bemiddeling, partnernetwerk...) kan maken
- Ondersteunt de klant om de eigen mogelijkheden ten volle te begrijpen, zodat deze laatste een keuze richting werk kan maken die aansluit bij de eigen voorkeuren en waarvan de gevolgen duidelijk zijn
- Faciliteert het copingsgedrag van de klant in functie van arbeid op korte termijn (vb. mobiliteit, arbeidsattitudes...)
- Organiseert een oriënterende stage met het oog op inzicht krijgen in de aanwezige competenties
- Zoekt samen met de klant naar de gepaste opleidingsvorm (vb. werkplekleren, e-learning, klassikale opleidingen...)
- Leidt toe naar de afgesproken en gepaste opleidingsvorm
- Zorgt ervoor dat de klant zo snel mogelijk actief is op de werkvloer
- Gaat de progressie van de klant na
- Definieert samen met en op maat van de klant welke andere stakeholders in diens (professionele en persoonlijke) netwerk kunnen ondersteunen en bij welke acties
- Omschrijft in het plan duidelijk de individuele ondersteuningsnoden van de klant
- Maakt afspraken over acties (= actieplan)
- Maakt afspraken over de taakverdeling
- Verstevt de competenties van de klant bij het vinden van geschikte vacatures en maakt hierbij gebruik van een goede mix van communicatiekanalen en bestaande (digitale) tools, netwerk inschakelen en uitbreiden, jobkanalen leren kennen en gebruiken, en actief gebruik van 'Mijn Loopbaan'
- Zoekt zelf naar passende vacatures/leerwerkplaatsen
- Stelt vast welke competenties vereist zijn
- Vergelijkt het aanwezige potentieel met de benodigde competenties
- Identificeert eventuele opleidingsbehoeften
- Fungeert als aanspreekpunt voor werkgevers en geeft informatie
- Faciliteert het eerste contact tussen werkgever en klant waar nodig
- Zet indien nodig de juiste instrumenten (werkplekleren, tijdelijke tewerkstellingscontracten...) in als opstap naar duurzame tewerkstelling
- Bewaakt de kwaliteitsvolle matching op basis van de competenties, randvoorwaarden, identiteitskenmerken...
- Leidt indien nodig toe naar een (externe) partner voor bijkomende ondersteuning, maakt afspraken rondom opvolging en verderzetting van het traject en volgt op sleutelmomenten het verloop van het traject
- Zorgt voor een verstaanbare communicatie tussen alle partijen
- Prospecteert actief

- Volgt mediaberichten (inclusief sociale media) actief op
- Volgt regionale ontwikkelingen op via contacten met stadsbesturen, projectontwikkelaars, formele en informele bedrijfsnetwerken...
- Spoort de hiaten op in de (bestaande) team matrix
- Ondersteunt bij het formuleren van het takenpakket en de benodigde competenties van de ontbrekende profielen
- Moedigt de werkgever aan tot inclusief ondernemen (kritische kijk op diplomaveristen, doelgroepenbeleid voeren...)
- Verwoordt competenties en vaardigheden in begrijpbare taal
- Vertaalt het opgestelde profiel naar een vacature (intern en/of extern)
- Bespreekt met de werkgever op welke manier er kan gesolliciteerd worden
- Bespreekt via welke kanalen de werkgever de vacature kan verspreiden (intern en/of extern)
- Bespreekt hoe het verloop zal worden opgevolgd en welke ondersteuning de werkgever hierbij wenst
- Verwijst indien gewenst door naar geschikte externe actoren (o.a. arbeidsgeneesheren, websites...)
- Verwijst indien gewenst door naar geschikte interne actoren (o.a. collega's, gespecialiseerde diensten...)
- Contacteert werkgever/werknemer (mail, telefonisch, bezoek...) om te luisteren naar het verloop van de eerste weken van de tewerkstelling
- Checkt of er nog openstaande vragen zijn en of er nog bijkomende ondersteuning nodig is
- Controleert of alle mogelijke tewerkstellingsmaatregelen in orde zijn
- Verwijst indien nodig door naar interne/externe dienstverlening die extra ondersteuning kunnen bieden
- Verkent en analyseert de vraag en/of behoefte van werkgever
- Respecteert en handelt volgens de deontologische code
- Verleent hulp binnen de grenzen van het wetgevend en professioneel kader
- Gaat op een vertrouwelijke en discrete manier om met de persoonlijke informatie
- Werkt volgens de afspraken en visie van de organisatie
- Respecteert de zakelijke omgangsvormen
- Verzorgt de persoonlijke hygiëne en zorgt voor een verzorgd voorkomen
- Deelt en beheert gegevens met andere instanties conform de privacywetgeving
- Volgt ontwikkelingen in het vakgebied op
- Volgt ontwikkelingen op in gerelateerde vakgebieden (HR-ontwikkelingen, innovatieve werkorganisaties, arbeidswetgeving, sociale zekerheid...)
- Blijft op de hoogte van de actualiteit op de arbeidsmarkt (sectorinformatie, beroepen, nichewerking, innovaties, arbeidswetgeving, sociale zekerheid...)
- Onderhoudt en verruimt de eigen kennis, attitudes en vaardigheden
- Werkt voortdurend aan de eigen professionaliteit
- Maakt gebruik van feedback
- Wisselt tips en ervaringen uit met collega's
- Neemt deel aan vormingsactiviteiten, intervisiemomenten en teamvergaderingen
- Bouwt een professioneel netwerk uit
- Werkt doelgericht methodisch onderbouwd en staat in voor effectieve en efficiënte dienstverlening
- Herkent en respecteert rollen en verantwoordelijkheden van iedere partner/collega
- Overlegt met andere partners om samen tot beslissingen te komen
- Maakt het eigen professionele standpunt kenbaar
- Geeft relevante informatie door in het eigen team, aan de leidinggevende
- Garandeert de continuïteit van de dienstverlening

- Rapporteert aan de verantwoordelijke instantie
- Houdt de eigen activiteiten bij
- Gebruikt het (digitale) klantendossier voor registratie en opvolging van de klant
- Gebruikt de gangbare kantoorsoftware
- Doet aan agendabeheer
- Luistert actief en stelt gerichte vragen
- Communiqueert open en eerlijk met alle belanghebbenden
- Creëert een veilig en vertrouwelijk kader voor de klant
- Bouwt een relatie op met respect voor de medische, sociale en culturele achtergrond van de klant
- Vindt een gezonde balans tussen betrokkenheid bij en afstand tot de klant en zijn situatie
- Past het taalgebruik aan in functie van de klant, zowel naar inhoud als naar vorm
- Stelt een planning op en past ze aan wijzigende omstandigheden aan
- Plant de eigen interne en externe activiteiten
- Gaat efficiënt en effectief met de tijd om
- Voert zelfstandig de eigen taken uit, neemt hiervoor de verantwoordelijkheid en behoudt het overzicht
- Schat de mogelijke invloed van zichzelf op de klant in
- Motiveert de klant tot zelfreflectie en het ondernemen van actie
- Communiqueert open en eerlijk met alle belanghebbenden
- Werkt op maat
- Biedt informatie aan zodat de klant een geïnformeerde keuze kan maken
- Coacht de klant tot zelfreflectie en het ondernemen van actie en het creëren van mogelijkheden en kansen
- Werkt op maat
- Speelt in op het zelfsturend vermogen en het eigenaarschap van de klant
- Werkt volgens het intern kwaliteitskader
- Houdt de eigen activiteiten bij en wisselt kennis, ervaringen en goede praktijken uit
- Draagt vanuit de praktijk bij aan de doelstellingen, rekening houdend met trends en neemt deel aan overleg i.v.m. verbetering en actualisering van interne processen
- Neemt deel aan overleg en/of doet voorstellen i.v.m. verbetering en actualisering van interne processen
- Capteert en signaleert knelpunten, leemtes, tendensen en trends op de arbeids- en opleidingsmarkt
- Organiseert een oriënterende actie op de werkvloer om inzicht te krijgen in de aanwezige competenties
- Formuleert samen met de klant duidelijke, haalbare en aanvaardbare (tussentijdse) doelen
- Stelt met de klant een eerste actieplan op (wie doet wat en tegen wanneer) om de doelen en stappen te bereiken
- Contracteert en responsabiliseert de klant om de gemaakte afspraken en acties na te komen
- Bespreekt de keuze, het nut, de meerwaarde voor de klant en de mogelijke impact van de doorverwijzing
- Zorgt voor een actief en warm contact met de collega/partner die de verdere dienstverlening zal verzorgen
- Traint en coacht de klant op maat in sollicitatietechnieken, werkattitudes en sociale vaardigheden
- Gaat met de klant na hoe men competenties en eventuele drempels kan bespreken in een gesprek (vb. detentie, arbeidsbeperking...)
- Gaat op de arbeidsmarkt op zoek naar een job die past bij de geïnventariseerde interesses en capaciteiten

- Maakt een vergelijking tussen de analyse van een job, de competenties, en interesses van de kandidaat
- Analyseert de criteria waarop een werknemer zal worden beoordeeld
- Werkt met een persoonlijk ontwikkelingsplan waarmee de drie partijen (werknemer, werkgever, coach) akkoord gaan
- Analyseert de begeleiding die de werkgever aan de werknemer kan bieden
- Onderzoekt welke begeleiding de supported employment coach in het bedrijf kan bieden
- Zorgt voor een plan voor introductie van de nieuwe werknemer op de werkvloer
- Plant coachingsgesprekken na aanvang van de tewerkstelling (formele opvolgingsmomenten)
- Functioneert als klankbord voor de medewerker voor wat goed en minder goed verloopt
- Streeft naar een vertrouwensrelatie met de werknemer en het bedrijf
- Werkt aan de ontwikkeling van arbeidsattitudes
- Werkt aan de ontwikkeling van de loopbaan
- Werkt aan een degressieve begeleidingsvorm

### Probleemoplossende vaardigheden

- Benoemt, be vraagt en bespreekt mogelijkheden en noden
- Bemiddelt met anderen, maakt adequate afspraken en voorkomt zo conflicten
- Gaat gepast om met conflicten
- Voert moeilijke gesprekken (conflicten, demotivatie, culturele verschillen, beperkte taalvaardigheid...)
- Evalueert de kwaliteit van de geleverde diensten en stuurt bij indien nodig
- Behandelt klachten
- Doet verbetervoorstellen m.b.t. de actualisering van processen en langetermijndoelstellingen
- Benoemt, be vraagt en bespreekt relevante mogelijkheden en noden

### Motorische vaardigheden

#### Omgevingscontext

- De supported employment coach kan tewerkgesteld worden in organisaties die de opdracht hebben om arbeidsbemiddeling uit te oefenen. Hieronder vallen: commerciële organisaties, niet-commerciële organisaties, overheidsdiensten...
- De uitoefening van de job kan op meerdere vestigingsplaatsen (regionale kantoren) plaatsvinden.
- Bepaalde taken, zoals prospectie naar bedrijven toe, gaan altijd op verplaatsing door.
- De supported employment coach komt in contact met intermediairen (VDAB, GTB, werkplekarchitecten, vakbonden...) en partners (onderwijs, welzijn...).
- De supported employment coach dient zeer flexibel te zijn bij de aanbidding van de dienstverlening en vertrekt vanuit de nood die zich aandient.
- De begeleiding wordt inhoudelijk aangepast aan de noden van de klant. Binnen deze activiteiten bepaalt de supported employment coach zelfstandig welke instrumenten en werkvormen op welk moment worden ingezet. De supported employment coach houdt hierbij zo nodig rekening met de feedback van collega's, intermediairen, partners...



- De complexiteit van het werk en de impact op de supported employment coach verschilt naargelang de context van de klant (korte scholingsgraad, fysieke beperkingen, taalvaardigheid, psychosociale context, culturele verschillen...)
- Tijdsdruk is aanwezig. Zo heeft een supported employment coach, afhankelijk van het afsprakenkader, slechts een aantal uur begeleiding ter beschikking waarin de vooropgestelde doelstelling moet bereikt worden.

## Handelingscontext

- De supported employment coach dient bij de uitoefening van zijn beroep nauwgezet te werk te gaan met oog voor de deontologische code.
- De supported employment coach is zich bewust van het eigen referentiekader. De supported employment coach zorgt ervoor dat het eigen referentiekader geen struikelblok vormt tijdens de begeleiding van de klant. Een klant kan er immers een heel ander waarden- en normenpatroon op nahouden. De supported employment coach dient zich neutraal op te stellen.
- De supported employment coach stelt zich empathisch op en beschikt over voldoende inlevingsvermogen
- De supported employment coach toont belangstelling voor de loopbaanvraag, de persoonlijkheid van de klant en de situatie van de klant
- De supported employment coach creëert een (emotioneel) veilige situatie voor de klant zodat er een vertrouwensrelatie kan ontstaan
- De supported employment coach is zich bewust van de eigen stijl (sterktes en aandachtspunten als supported employment coach).
- De supported employment coach is gevoelig voor verbale en non-verbale interpersoonlijke communicatie en kan zichzelf in de positie van de kandidaat verplaatsen. De supported employment coach moet tijdens de individuele gesprekken tegelijkertijd kunnen luisteren en noteren.
- De supported employment coach wordt geconfronteerd met complexe en meervoudige bemiddelingsvraagstukken/bemiddelingsvragen waarin meerdere levensdomeinen van de klant verweven zitten.
- De supported employment coach fungeert als spilfiguur in de bemiddeling van de klant waarbij de supported employment coach een helicopterview behoudt over de complexiteit van de bemiddelingsvraag, rekening houdend met positie van de klant en de vraag/het verwachtingspatroon van de potentiële werkgever.
- De supported employment coach dient op autonome wijze advies en intensieve begeleiding te verstrekken aan de klant.
- Iedere klant bevindt zich in een unieke loopbaan- en levenssituatie. Hierdoor kan de supported employment coach steeds geconfronteerd worden met niet-vertrouwde complexe kwesties/ situaties en moet de arbeidsbemiddelaar goede coping-strategieën ontwikkelen.
- De supported employment coach dient te beschikken over voldoende assertiviteit en emotionele wendbaarheid om het hoofd te kunnen bieden aan o.a. verkeerde verwachtingen of weerstanden van de klant
- De supported employment coach gaat proactief op zoek naar werkgevers en beschikt over geschikte mondelinge vaardigheden om in contact te treden met werkgevers
- Het bemiddelen naar werk zal impact hebben op het persoonlijk en professioneel leven van de klant (organisatie werk/privé, zelfvertrouwen, financiële situatie...)

- De supported employment coach beschikt over coachende vaardigheden: exploreren, waarderen en bekrachtigen, betrokken confronteren, uitdagen, inspireren, toelaten en ruimte geven, ontspannen...
- De supported employment coach past technieken en methodieken toe die onderbouwd zijn vanuit de humane en/ of economische wetenschappen.
- De supported employment coach moet zich bewust zijn van de eigen professionele grenzen.
- Indien nodig dient er te worden doorverwezen naar de correcte disciplines (dokter, psycholoog...) of ander partneraanbod
- De supported employment coach dient op constructieve en gebruiksvriendelijke wijze informatie uit te wisselen met zijn collega's, klanten en derden. Bij het wegvallen van de supported employment coach dient de dienstverlening bestendig te worden in samenspraak met de klant.
- De supported employment coach is expert in het arbeidsmarktgebeuren, welbevinden en verwachtingspatronen van werkzoekenden, verwachtingspatroon van werkgever, HR-trends... De supported employment coach houdt de eigen kennis over deze complexe en snel evoluerende domeinen up-to-date via doorgedreven training en vorming, studiedagen, research....

## Autonomie

### Is zelfstandig in

- Het kiezen van instrumenten
- Het kiezen van werkvormen
- Het geven van informatie
- Het voeren van bemiddelingsgesprekken
- Het uitvoeren van een analyse van de situatie
- Het opstellen van het persoonlijk ontwikkelingsplan
- Het coachen van de klant
- Het uitvoeren van prospecties
- Het doorverwijzen van de klant (indien nodig)
- Het kunnen instaan voor de nazorg
- Het invullen van het registratiesysteem
- Het opvolgen van ontwikkelingen op de arbeidsmarkt (vraag-aanbod)
- Het werken aan de professionele ontwikkeling
- Het opstellen van de eigen planning
- Het behalen van de eigen en teamdoelstellingen

### Is gebonden aan

- De geldende regelgeving
- De deontologische code
- Afspraken binnen de organisatie
- Geldende procedures

### Doet beroep op

- Collega's voor ervaringsuitwisseling en kennisdeling
- De teamleider voor het kwalitatief en kwantitatief monitoren en bijsturen van de teamdoelstellingen
- Intermediaren bij doorverwijzing van de klant

## Verantwoordelijkheid

- Handelt volgens de deontologische principes, de wettelijke reglementeringen en procedures
- Bouwt eigen deskundigheid op
- Werkt samen in multidisciplinair verband
- Voert administratieve taken uit
- Gaat correct om met diversiteit
- Communiqueert professioneel en empathisch met de klant
- Plant en organiseert de eigen activiteiten
- Neemt een gepaste houding aan doorheen het ganse proces
- Draagt bij tot de kwaliteit van de dienstverlening en de organisatie
- Informeert over het ondersteuningsaanbod
- Identificeert en analyseert de vraag en de noden van de klant
- Bepaalt in samenspraak met de klant de korte- en langetermijnjobdoelwitten en verwijst door in functie van de noden
- Identificeert en onderzoekt relevante mogelijkheden en noden (scholing, motivatie, omgeving...)
- Zorgt dat de klant zijn competenties (generiek en technisch) versterkt
- Brengt het netwerk in kaart en activeert dit samen met de klant
- Activeert en zoekt samen met de klant naar geschikte vacatures
- Analyseert functies of profielen
- Bemiddelt tussen werkgever en de klant
- Brengt de noden van de werkgever in kaart
- Ondersteunt de werkgever bij het in kaart brengen van het gewenste profiel
- Ondersteunt de werkgever bij de opmaak en verspreiding van het gewenste profiel
- Informeert de werkgever over andere relevante personeelsdomeinen ((Bijzondere) Ondersteunende Maatregelen (vb. tewerkstellingsmaatregelen, coachingsmogelijkheden), reïntegratietrajecten...)
- Verleent jobcoaching aan werkgever en werknemer

## 2.3 ATTESTEN EN VOORWAARDEN

### Wettelijke attesten en voorwaarden

Er zijn geen wettelijke attesten of voorwaarden vereist.