

BEROEPSKWALIFICATIEDOSSIER

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 EXTRA INFORMATIE

De 'werkzoekende' is elke persoon die op zoek is naar een (andere) tewerkstelling ongeacht het huidige statuut.

De supported employment coach treedt op als autonome professional met diepgaande expertise over het arbeidsmarktgebeuren, welbevinden en verwachtingspatronen van werkzoekenden, verwachtingspatroon en noden van werkgever, HR-trends, gerelateerde economische 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...

De supported employment coach fungeert als spilfiguur in de bemiddeling van de klant waarbij de supported employment coach een helicopterview behoudt over de bemiddelingsvraag, rekening houdend met de vraag/het verwachtingspatroon van de klant en de potentiële werkgever. De arbeidsbemiddeling impliceert een fundamentele uitdieping van de vraag en de noden van de klant, de identificatie en het onderzoek van mogelijkheden en noden, het engageren, activeren en coachen van de klant. Dit is steeds toekomstgericht en in functie van de zoektocht naar (ander) werk.

De coaching tussen werkgever en de klant impliceert rekening houden met de perspectieven van beide partijen. De supported employment coach doet actief aan prospectie en onderhoudt op regelmatige basis contacten met werkgevers en is zich bewust van diens economische realiteit. Afhankelijk van de situatie en de ondersteuningsnood zal de supported employment coach verschillende rollen opnemen: als adviseur, consultant, coach, counselor, doorverwijzer.

Dit vereist coachende vaardigheden bij de supported employment coach: exploreren, waarderen en bekrachtigen, betrokkenen confronteren, uitdagen, inspireren, toelaten en ruimte geven, ontspannen... Tegelijkertijd creëert de supported employment coach een (emotioneel) veilige ruimte voor de klant waardoor er ruimte ontstaat voor het opbouwen van een vertrouwensrelatie. Beschikken over voldoende inlevingsvermogen is een essentiële voorwaarde hiervoor.

De supported employment coach kan steeds geconfronteerd worden met niet-vertrouwde complexe kwesties/situaties omdat iedere klant zich in een unieke loopbaan- en levenssituatie bevindt. Bijgevolg stelt het beroep hoge eisen aan de beoefenaar waarbij stressbestendigheid, emotionele weerbaarheid en assertiviteit om verkeerde verwachtingen of weerstanden bij de werkzoekende of werkgever bij te stellen, belangrijk zijn.

Belangrijk hierbij is dat de supported employment coach zich bewust is van de eigen professionele grenzen en te allen tijde deontologisch handelt. De impact van de coaching kan immers verstrekkend zijn aangezien het vinden van een job ook invloed heeft op andere levensdomeinen zoals o.a. kinderopvang, zorgtaken, mobiliteit, etc.

1.4 SECTOREN

- Diensten aan ondernemingen en personen (PC322 Uitzendarbeid (excl. 322.01))
- Overige (PC218 Aanvullend Nationaal Paritair Comité voor Bedienden)
- Social profit (PC329 Socio-culturele sector)

1.5 BETROKKEN (ARBEIDSMARKT)ACTOREN

Hoofdindieners

VDAB (Vlaamse Dienst Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding)

Karen Warson

Keizerslaan 11

1000 Brussel

Sterpunt Inclusief Ondernemen

Heleen Caymax (HeleenC@i-diverso.be)

Overwale 5 bus 5

9000 Gent

Mede-indieners

Federgon (Federatie van de HR-dienstverleners)
Herwig Muyltermans
Havenlaan 86c 302
1000 Brussel
02 203 38 03

1.6 REFERENTIEKADER

Gehanteerde referentiekaders

- Competent-fiche (SERV): K180101 Arbeidsbemiddeling, 28 juni 2013

Relatie tot het referentiekader

De basis voor dit dossier was de competent-fiche Opleidings- en beroepsoriëntatie (K211201). Meerdere activiteiten en onderliggende vaardigheden werden overgenomen en aangepast aan de gebruikelijke terminologie in de sector, aangevuld met input door de arbeidsmarktactoren die betrokken werden bij de totstandkoming van het dossier. Bij elke activiteit werden overbodige vaardigheden geschrapt of verplaatst naar een andere activiteit. Ontbrekende vaardigheden werden toegevoegd.

Generieke vaardigheden werden toegevoegd:

- Handelt volgens de deontologische principes, de wettelijke reglementeringen en procedures
- Werkt samen in multidisciplinair verband
- Communiqueert professioneel en empathisch met de klant
- Neemt een gepaste houding aan doorheen het ganse proces
- Gaat correct om met diversiteit
- Draagt bij tot de kwaliteit van de dienstverlening en de organisatie
- Bouwt eigen deskundigheid op
- Plant en organiseert de eigen activiteiten
- Voert administratieve taken uit

2. Competenties

2.1 OPSOMMING COMPETENTIES

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
1. Handelt volgens de deontologische principes, de wettelijke reglementeringen en procedures				
• Respecteert en handelt volgens de deontologische code	✓			<ul style="list-style-type: none"> • 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
• 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	✓			
2. Bouwt eigen deskundigheid op				
• Volgt ontwikkelingen in het vakgebied op	✓			<ul style="list-style-type: none"> • 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
• 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	✓			

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
<ul style="list-style-type: none"> • Werkt voortdurend aan de eigen professionaliteit 	✓			<ul style="list-style-type: none"> • gesprekstechnieken • Grondige kennis van vakterminologie
<ul style="list-style-type: none"> • Maakt gebruik van feedback 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Wisselt tips en ervaringen uit met collega's 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Neemt deel aan vormingsactiviteiten, intervisiemomenten en teamvergaderingen 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Bouwt een professioneel netwerk uit 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Werkt doelgericht methodisch onderbouwd en staat in voor effectieve en efficiënte dienstverlening 	✓			
3. Werkt samen in multidisciplinair verband				
<ul style="list-style-type: none"> • Herkent en respecteert rollen en verantwoordelijkheden van iedere partner/collega 	✓			<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van de privacywetgeving • Kennis van rapporteringstechnieken • Kennis van de disciplines • Kennis van onderhandelingsmethodieken • Kennis van groepsdynamiek • Grondige kennis van sociale vaardigheden
<ul style="list-style-type: none"> • Overlegt met andere partners om samen tot beslissingen te komen 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Bemiddelt met anderen, maakt adequate afspraken en voorkomt zo conflicten 		✓		
<ul style="list-style-type: none"> • Maakt het eigen professionele standpunt kenbaar 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Geeft relevante informatie door in het eigen team, aan de leidinggevende 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Garandeert de continuïteit van de dienstverlening 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Rapporteert aan de verantwoordelijke instantie 	✓			
<p>* 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.</p>				
4. Voert administratieve taken uit				

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
<ul style="list-style-type: none"> Houdt de eigen activiteiten bij Gebruikt het (digitale) klantendossier voor registratie en opvolging van de klant Gebruikt de gangbare kantoorsoftware Doet aan agendabeheer 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ✓ ✓ ✓ 			<ul style="list-style-type: none"> Kennis van de relevante softwarepakketten Kennis van de registratiesystemen
5. Gaat correct om met diversiteit				
<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ✓ 			<ul style="list-style-type: none"> Grondige kennis van diversiteit: sociale (economische status, opleidingsniveau...), etnische, religieuze of filosofische achtergrond, seksuele geaardheid, gender, leeftijd... Grondige kennis van diversiteitsrichtlijnen
6. Communiceert professioneel en empathisch met de klant				
<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ 			<ul style="list-style-type: none"> Kennis van psychosociale wetenschappen Grondige kennis van gesprekstechnieken Grondige kennis van interactiepatronen
7. Plant en organiseert de eigen activiteiten				
<ul style="list-style-type: none"> Stelt een planning op en past ze aan 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 			<ul style="list-style-type: none"> Kennis van stressmanagement Kennis van planning en organisatie

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
wijzigende omstandigheden aan				van het takenpakket
• 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	✓			
8. Neemt een gepaste houding aan doorheen het ganse proces				
• Schat de mogelijke invloed van zichzelf op de klant in	✓			<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van referentiekaders • Kennis van methodische modellen • Grondige kennis van gesprekstechnieken • Grondige kennis van coachingstechnieken
• Motiveert de klant tot zelfreflectie en het ondernemen van actie	✓			
• Gaat gepast om met conflicten		✓		
• Communiceert 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	✓			
9. Draagt bij tot de kwaliteit van de dienstverlening en de organisatie				
• Werkt volgens het intern kwaliteitskader	✓			<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van overlegtechnieken • Kennis van intervisietechnieken • Kennis van kwaliteitszorg • Kennis van klachtenbehandeling
• Evalueert de kwaliteit van de geleverde diensten en stuurt bij indien nodig		✓		

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
<ul style="list-style-type: none"> Behandelt klachten 		✓		<ul style="list-style-type: none"> Kennis van de arbeids- en opleidingsmarkt
<ul style="list-style-type: none"> Houdt de eigen activiteiten bij en wisselt kennis, ervaringen en goede praktijken uit 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> 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 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> Neemt deel aan overleg en/of doet voorstellen i.v.m. verbetering en actualisering van interne processen 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> Capteert en signaleert knelpunten, leemtes, tendensen en trends op de arbeids- en opleidingsmarkt 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> Doet verbetervoorstellen m.b.t. de actualisering van processen en langetermijndoelstellingen 		✓		
Engageren en oriënteren				
10. Informeert over het ondersteuningsaanbod				
<ul style="list-style-type: none"> Geeft/Biedt informatie op zodanige wijze aan zodat de klant een geïnformeerde keuze (opleidingsaanbod, werkplekleevormen, ondersteuning naar zelfstandig ondernemerschap, bemiddeling, partnernetwerk...) kan maken 	✓			<ul style="list-style-type: none"> Kennis van de sociale kaart Grondige kennis van parteraanbod
<ul style="list-style-type: none"> 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 	✓			
11. Identificeert en analyseert de vraag en de noden van de klant				
<ul style="list-style-type: none"> Identificeert en controleert de instapvoorwaarden 	✓			<ul style="list-style-type: none"> Kennis van sociale wetgeving Grondige kennis rechten en plichten van de werkzoekende

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
<ul style="list-style-type: none"> • Informeert de klant over hun rechten en plichten 	✓			<ul style="list-style-type: none"> • Grondige kennis van relevante informatiebronnen (VDAB-richtlijnen, RVA-richtlijnen, ESF-richtlijnen...) • Grondige kennis van methodieken om competenties, vaardigheden en context in kaart te brengen
<ul style="list-style-type: none"> • Verkent en analyseert de vraag en/of behoefte van de klant (werkzoekende en werkgever) 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • 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 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Brengt aan de hand van de inschatting van de biopsychosociale context samen met de klant de randvoorwaarden (vb. kinderopvang, mobiliteit, gezondheidsproblemen...) in kaart 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Benoemt, bevroegt en bespreekt relevante mogelijkheden en noden 		✓		
<ul style="list-style-type: none"> • Organiseert een oriënterende actie op de werkvloer om inzicht te krijgen in de aanwezige competenties 	✓			
12. Bepaalt in samenspraak met de klant de korte- en langetermijnjobdoelwitten en verwijst door in functie van de noden				
<ul style="list-style-type: none"> • Brengt de huidige arbeidsmarkt in kaart, al dan niet sectorspecifiek 	✓			<ul style="list-style-type: none"> • 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
<ul style="list-style-type: none"> • Bevraagt het jobdoelwit van de klant en verfijnt het jobdoelwit 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Toetst het (nieuw) geformuleerde jobdoelwit af aan de aanwezige competenties, talenten en brengt eventueel nog te ontwikkelen competenties in kaart 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Brengt de verticale en horizontale jobmobiliteit van de klant in kaart 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Formuleert samen met de klant duidelijke, haalbare en aanvaardbare (tussentijdse) 	✓			

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
doelen				
<ul style="list-style-type: none"> • Stelt met de klant een eerste actieplan op (wie doet wat en tegen wanneer) om de doelen en stappen te bereiken 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Contracteert en responsabiliseert de klant om de gemaakte afspraken en acties na te komen 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Bespreekt de keuze, het nut, de meerwaarde voor de klant en de mogelijke impact van de doorverwijzing 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Zorgt voor een actief en warm contact met de collega/partner die de verdere dienstverlening zal verzorgen 	✓			
13. Identificeert en onderzoekt relevante mogelijkheden en noden (scholing, motivatie, omgeving...)				
<ul style="list-style-type: none"> • Benoemt, bevroegt en bespreekt mogelijkheden en noden 		✓		<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van sociaal-agogische processen en theorieën
<ul style="list-style-type: none"> • Gaat op de arbeidsmarkt op zoek naar een job die past bij de geïnventariseerde interesses en capaciteiten 	✓			<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van een netwerk van bedrijven
<ul style="list-style-type: none"> • Faciliteert het copingsgedrag van de klant in functie van arbeid op korte termijn (vb. mobiliteit, arbeidsattitudes...) 	✓			<ul style="list-style-type: none"> • Grondige kennis van gesprekstechnieken
<ul style="list-style-type: none"> • Organiseert een oriënterende stage met het oog op inzicht krijgen in de aanwezige competenties 	✓			<ul style="list-style-type: none"> • Grondige kennis van methodieken (systeemtheorie, supported employment, copingsstrategieën, motivatietheorieën, professionele identiteitstheorieën...)
Profileren en versterken				
14. Zorgt dat de klant zijn competenties (generiek en technisch) versterkt				
<ul style="list-style-type: none"> • Zoekt samen met de klant naar de gepaste opleidingsvorm (vb. werkplekleren, e-learning, klassikale opleidingen...) 	✓			<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van sociaal-agogische processen en theorieën
<ul style="list-style-type: none"> • Leidt toe naar de afgesproken en gepaste opleidingsvorm 	✓			<ul style="list-style-type: none"> • Grondige kennis van gesprekstechnieken
<ul style="list-style-type: none"> • Zorgt ervoor dat de klant zo snel mogelijk 	✓			<ul style="list-style-type: none"> • Grondige kennis van coachingstechnieken

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
actief is op de werkvloer				<ul style="list-style-type: none"> sollicitatietechnieken en hun toepassingsmogelijkheden • Grondige kennis van arbeidsattitudes en –houding • 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
<ul style="list-style-type: none"> • Gaat de progressie van de klant na 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Traint en coacht de klant op maat in sollicitatietechnieken, werkattitudes en sociale vaardigheden 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Gaat met de klant na hoe men competenties en eventuele drempels kan bespreken in een gesprek (vb. detentie, arbeidsbeperking...) 	✓			
15. Brengt het netwerk in kaart en activeert dit samen met de klant				
<ul style="list-style-type: none"> • Definieert samen met en op maat van de klant welke andere stakeholders in diens (professionele en persoonlijke) netwerk kunnen ondersteunen en bij welke acties 	✓			<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van onderhandelingsmethodieken • Kennis van netwerkstrategieën • Grondige kennis van gesprekstechnieken • Grondige kennis van coachingstechnieken
<ul style="list-style-type: none"> • Omschrijft in het plan duidelijk de individuele ondersteuningsnoden van de klant 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Maakt afspraken over acties (= actieplan) 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Maakt afspraken over de taakverdeling 	✓			
Matching: vinden van vacatures/werkplekken en werkgevers engageren				
16. Activeert en zoekt samen met de klant naar geschikte vacatures				
<ul style="list-style-type: none"> • 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' 	✓			<ul style="list-style-type: none"> • 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
<ul style="list-style-type: none"> • Zoekt zelf naar passende vacatures/leerwerkplaatsen 	✓			

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
informele vacaturekanalen				
17. Analyseert functies of profielen				
• Stelt vast welke competenties vereist zijn	✓			<ul style="list-style-type: none"> • Grondige kennis beroepsprofielen • Grondige kennis van matchingsmethodieken • Grondige kennis van opleidingsmarkt
• 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	✓			
18. Bemiddelt tussen werkgever en de klant				
• Fungeert als aanspreekpunt voor werkgevers en geeft informatie	✓			<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van tewerkstellings- en steunmaatregelen • Grondige kennis van gesprekstechnieken • Grondige kennis van coachingstechnieken • Grondige kennis van partneraanbod • Grondige kennis van leervormen en hun toepassingsmogelijkheden • Grondige kennis van leerstijlen • Grondige kennis van werkplekleervormen en hun toepassingsmogelijkheden
• 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 (werkplekcleren, 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,	✓			

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
maakt afspraken rondom opvolging en verderzetting van het traject en volgt op sleutelmomenten het verloop van het traject				
<ul style="list-style-type: none"> Zorgt voor een verstaanbare communicatie tussen alle partijen 	✓			
Werkgeversdienstverlening				
19. Brengt de noden van de werkgever in kaart				
<ul style="list-style-type: none"> Prospecteert actief 	✓			<ul style="list-style-type: none"> 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
<ul style="list-style-type: none"> Volgt mediaberichten (inclusief sociale media) actief op 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> Volgt regionale ontwikkelingen op via contacten met stadsbesturen, projectontwikkelaars, formele en informele bedrijfsnetwerken... 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> Verkent en analyseert de vraag en/of behoefte van werkgever 	✓			
20. Ondersteunt de werkgever bij het in kaart brengen van het gewenste profiel				
<ul style="list-style-type: none"> Spoort de hiaten op in de (bestaande) team matrix 	✓			<ul style="list-style-type: none"> 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
<ul style="list-style-type: none"> Ondersteunt bij het formuleren van het takenpakket en de benodigde competenties van de ontbrekende profielen 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> Moedigt de werkgever aan tot inclusief ondernemen (kritische kijk op diplomaveren, doelgroepenbeleid voeren...) 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> Verwoordt competenties en vaardigheden in begrijpbare taal 	✓			
21. Ondersteunt de werkgever bij de opmaak en verspreiding van het gewenste profiel				

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
<ul style="list-style-type: none"> • Vertaalt het opgestelde profiel naar een vacature (intern en/of extern) 	✓			<ul style="list-style-type: none"> • 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
<ul style="list-style-type: none"> • Bespreekt met de werkgever op welke manier er kan gesolliciteerd worden 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Bespreekt via welke kanalen de werkgever de vacature kan verspreiden (intern en/of extern) 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Bespreekt hoe het verloop zal worden opgevolgd en welke ondersteuning de werkgever hierbij wenst 	✓			
22. Informeert de werkgever over andere relevante personeelsdomeinen ((Bijzondere) Ondersteunende Maatregelen (vb. tewerkstellingsmaatregelen, coachingsmogelijkheden), reïntegratietrajecten...)				
<ul style="list-style-type: none"> • Verwijst indien gewenst door naar geschikte externe actoren (o.a. arbeidsgeneesheren, websites...) 	✓			<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van sociale wetgeving • Kennis van de sociale kaart • Kennis van tewerkstellings- en steunmaatregelen • Kennis van diverse beleidsmaatregelen (re-integratiebeleid...) • Grondige kennis van parteraanbod • Grondige kennis van vormen van werkplekieren
<ul style="list-style-type: none"> • Verwijst indien gewenst door naar geschikte interne actoren (o.a. collega's, gespecialiseerde diensten...) 	✓			
Ondersteuning op en naast de werkvloer				
23. Verleent jobcoaching aan werkgever en werknemer				
<ul style="list-style-type: none"> • Zorgt voor een plan voor introductie van de nieuwe werknemer op de werkvloer 	✓			<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van de sociale kaart • Kennis van de gangbare introductieprocessen • Kennis van het organigram van het bedrijf • Grondige kennis van gesprekstechnieken • Grondige kennis van parteraanbod • Grondige kennis van
<ul style="list-style-type: none"> • Contacteert werkgever/werknemer (mail, telefonisch, bezoek...) om te luisteren naar het verloop van de eerste weken van de tewerkstelling 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Plant coachingsgesprekken na aanvang van de tewerkstelling (formele opvolgingsmomenten) 	✓			

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
<ul style="list-style-type: none"> • Checkt of er nog openstaande vragen zijn en of er nog bijkomende ondersteuning nodig is 	✓			arbeidsattitudes en –houding <ul style="list-style-type: none"> • Grondige kennis van opmaak nazorgplan
<ul style="list-style-type: none"> • Functioneert als klankbord voor de medewerker voor wat goed en minder goed verloopt 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Streeft naar een vertrouwensrelatie met de werknemer en het bedrijf 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Werkt aan de ontwikkeling van arbeidsattitudes 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Controleert of alle mogelijke tewerkstellingsmaatregelen in orde zijn 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Werkt aan de ontwikkeling van de loopbaan 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Verwijst indien nodig door naar interne/externe dienstverlening die extra ondersteuning kunnen bieden 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Werkt aan een degressieve begeleidingsvorm 	✓			

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 arbeidspsychologie
- 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 parteraanbod
- 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 werkplekleren
- 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
- Communiceert 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
- Communiceert 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, werkhoudingen 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, bevroegt 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, bevroegt 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 aanbieding 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 parteraanbod
- 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.

3. Arbeidsmarktrelevantie / maatschappelijke relevantie

3.1 ARBEIDSMARKTRELEVANTIE

Tewerkstelling

De sector schat dat ongeveer 750 personen tewerkgesteld zijn als supported employment coach bij Werkplekarchitecten-dienstverlenende organisaties.

Daarnaast werken er 1605 supported employment coaches voor VDAB en 411 voor GTB (Gespecialiseerd Team Bemiddeling).

Vacatures

I. Aantal vacatures (in het 'normaal economisch circuit zonder uitzendopdrachten' en indien beschikbaar het aantal vacatures voor uitzendopdrachten) en aandeel in de sector

i. Spreiding over de betrokken sectoren

Ontvangen vacatures 2017 DA1834 Arbeidsconsulent	Antwerpen-Boorn	Mechelen	Turnhout	Leuven	Vilvoorde	Brugge	Kortrijk-Roeselare	Oostende-Ieper	Aalst-Oudenaarde	Gent	St. Niklaas	Limburg Oost	Limburg West	Buiten Vlaander	TOTAAL	Openstaande
NEC zonder Uitzendopdrachten rechtstreeks aan VDAB gemeid																
02. Dranken, voeding en tabak									1							1
05. Chemie, rubber en kunststof	2															2
07. Metaal												0		1		1
08. Vervaardiging van machines en toestellen	1						3						1			5
11. Overige industrie										1						1
13. Bouw	0															0
14. Groot- en kleinhandel										7						8
15. Transport, logistiek en post	1															1
16. Horeca en toerisme	1															1
17. Informatica, media en telecom	46				13					9	2					70
18. Financiële diensten				1						3						4
19. Zakelijke dienstverlening	95	6	1	12	28		15		5	11	2	5	3			183
20. Uitzendbureaus en arbeidsbemiddeling							1		2		1					4
21. Diensten aan personen		1	1	8		10	2			2	10	1				35
22. Ontspanning, cultuur en sport													2			2
23. Openbare besturen	6	2		1	1			4		2			1			17
24. Ondewijs	6			1			1			1	2	4				15
25. Gezondheidszorg	2													10		12
26. Maatschappelijke dienstverlening	30	9	19	11	11	14	31		2	20	7	16	14			184
27. Overige dienstverlening	4			8		1				1	1		3			18
28. Onbepaald	13															13
Totaal	207	18	21	42	53	25	53	4	10	57	25	26	24	11	576	90
Uitzendopdrachten																
17. Informatica, media en telecom										3						3
19. Zakelijke dienstverlening												42				42
20. Uitzendbureaus en arbeidsbemiddeling	171	74	39	37	69	46	473	66	105	178	62	25	186	6	1537	156
26. Maatschappelijke dienstverlening		1					10									11
Totaal	171	75	39	37	69	46	483	66	105	181	62	67	186	6	1593	165

ii. Aantal openstaande vacatures (aantal, spreiding, evolutie)

- Openstaande vacatures (aantal, evolutie)

Jaartal	Jan 2017	Febr 2017	Maa 2017	Apr 2017	Mei 2017	Juni 2017	Juli 2017	Aug 2017	Sept 2017	Okt 2017	Nov 2017	Dec 2017
NEC zonder uitzendopdr.	40	40	48	60	79	87	104	100	105	117	88	90
Uitzendopdr.	171	199	255	234	225	221	208	209	224	170	158	165
TOTAAL	211	239	303	294	304	308	312	309	329	287	246	255

- Openstaande vacatures (aantal, spreiding)

Regio	Antwerpen-Boom	Mechelen	Turnhout	Leuven	Vilvoorde	Brugge	Kortrijk-Roeselare	Oostende-Ieper	Aalst-Oudenaarde	Gent	St. Nikolaas-Dendermonde	Limburg Oost	Limburg West	Buiten Vlaanderen	TOTAAL
NEC zonder uitzendopdr.	16	1	2	3	6	15	5		1	13	2	8	5		77
Uitzendopdrachten	18	7	9	2	10	5	32	6	8	16	5	13	28		159
TOTAAL	34	8	11	5	16	20	37	6	9	29	7	21	33		236

II. Evolutie van het aantal vacatures (in de tijd)

Jaartal	2013	2014	2015	2016	2017
NEC zonder uitzendopdr.	300	303	392	473	724
Uitzendopdr.	593	1094	1989	1979	1817
TOTAAL	893	1397	2381	2452	2541

III. Spreiding van het aantal vacatures per provincie en/of regio

Regio	Antwerpen-Boom	Mechelen	Turnhout	Leuven	Vilvoorde	Brugge	Kortrijk-Roeselare	Oostende-Ieper	Aalst-Oudenaarde	Gent	St. Nikolaas-Dendermonde	Limburg Oost	Limburg West	Buiten Vlaanderen	Totaal
NEC zonder uitzendopdr.	207	18	21	42	53	25	53	4	10	57	25	26	24	11	576
Uitzendopdr.	171	75	39	37	69	46	483	66	105	181	62	67	186	6	1593
TOTAAL	378	93	60	79	122	71	536	70	115	238	87	93	210	17	2169

IV. Aantal niet werkende werkzoekenden

Beroep	Antwerpen-Boom	Mechelen	Turnhout	Leuven	Vilvoorde	Brugge	Kortrijk-Roeselare	Oostende-Ieper	Aalst-Oudenaarde	Gent	St. Nikolaas-Dendermonde	Limburg Oost	Limburg West	TOTAAL
TOTAAL	190	57	72	67	63	37	40	35	41	104	48	64	88	906

V. Knelpuntberoep i. Zo ja, duiding oorzaak (kwantitatief/kwalitatief)

Het beroep behoort niet tot de knelpuntberoepen.

4. Samenhang

Supported employment coach

Loopbaanbegeleider