|  |  |
| --- | --- |
| Cursist(e):      Contractnummer: | Bedrijf:      Contactpersoon:       |

**Beroep: Arbeidsconsulent Indicatieve duurtijd: ??? weken**

Als arbeidsconsulent begeleid je werknemers en werkzoekenden uit diverse doelgroepen bij het oplossen van problemen met betrekking tot hun arbeidsmarktpositie. Je informeert, je geeft advies en helpt om keuzes te maken en de juiste beslissingen te nemen Je past evaluatie, oriëntatie en trainingstechnieken toe en doet hiervoor beroep op partners. Je voert individuele gesprekken met klanten of je leidt collectieve activiteiten. Je bent soms gespecialiseerd in een specifiek publiek. Soms leid je een klein team en heb je hiërarchische of functionele verantwoordelijken.

1. **De competenties: Inhoudstafel**

[Klanten onthalen en informeren (tewerkstellingsmaatregelen, vergoeding, opleidingsmogelijkheden 4](#_Toc427044013)

[De vraag identificeren en de noden van de klant analyseren (promotie, opleiding, integratie,…) 5](#_Toc427044014)

[Noden en verwachtingen van de klant-werkgever identificeren (aanwerving, competentiebeheer, opleiding,…) De samenwerkingsmodaliteiten bepalen 6](#_Toc427044015)

[Samen het individuele project bepalen (tewerkstelling, bedrijfsoprichting, opleiding,… Acties voorstellen (infosessies, werkaanbiedingen,…) 7](#_Toc427044016)

[De klant begeleiden bij de te ondernemen stappen De acties opvolgen en een voortgangstraject voorstellen 9](#_Toc427044017)

[Werken met doelgroep: 10](#_Toc427044018)

[ Personen met een arbeidshandicap 10](#_Toc427044019)

[ Begunstigden van een leefloon 10](#_Toc427044020)

[ Jongeren (16 – 25 jaar) 10](#_Toc427044021)

[ Kaderleden 10](#_Toc427044022)

[ Werkzoekenden 10](#_Toc427044023)

[ Werknemers 11](#_Toc427044024)

[ Personen van allochtone origine 11](#_Toc427044025)

[ Kortgeschoolden 11](#_Toc427044026)

[ Oudere werknemers of werkzoekenden 11](#_Toc427044027)

[ Langdurig werkzoekenden 11](#_Toc427044028)

[Dossiers van werkzoekenden beheren 11](#_Toc427044029)

[Dossiers van vacatures beheren (inschrijving, opvolging van de vervulling,…) 12](#_Toc427044030)

[Uitzendpersoneel ter beschikking stellen en opvolgen, in samenwerking met de werkgevers 13](#_Toc427044031)

[Activiteiten van een team coördineren 15](#_Toc427044032)

[Collectieve acties rond opleiding, tewerkstelling, vergoeding,… uitwerken en leiden 15](#_Toc427044033)

[Vakdocumentatie bijwerken (wijzigingen in reglementering, plaatsen waar men terecht kan,…) en ter beschikking stellen van het publiek 16](#_Toc427044034)

[Activiteiten 17](#_Toc427044035)

[ Bedrijfsprospectie 17](#_Toc427044036)

[ Beroepsoriëntatie 17](#_Toc427044037)

[ Informatie over het opleidingsaanbod 17](#_Toc427044038)

[ Preselectie van kandidaten bij aanwerving 17](#_Toc427044039)

[Actieplannen uitwerken en opstarten De resultaten evalueren 19](#_Toc427044040)

[Aanvraagdossiers samenstellen voor financiële hulp, opleiding 20](#_Toc427044041)

[Prestaties van externe partners organiseren en opvolgen 21](#_Toc427044042)

[Opleidingsbehoeften van het personeel identificeren en samenvatten 21](#_Toc427044043)

[Startersadvies geven 22](#_Toc427044044)

1. **Geplande opleidingsacties**
2. **Jobgerelateerde competenties: basis**

Je werkt doorgaans autonoom in directe relatie met een klant, maar teamwerk wint aan belang. Je gaat vaak op verplaatsing binnen een bepaalde geografische regio, bijvoorbeeld voor bezoeken aan instellingen of bedrijven. Soms heeft je werk een min of meer commercieel karakter. Je helpt graag mensen, maar je houdt ook voldoende emotionele afstand. Je houdt rekening met diversiteit en waardeert individuele capaciteiten van mensen.

1. **Jobgerelateerde competenties: basis**

|  |
| --- |
| Klanten onthalen en informeren (tewerkstellingsmaatregelen, vergoeding, opleidingsmogelijkheden |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| Gebruikt kantoorsoftware (tekstverwerking, rekenblad,...) | De mentor/coach/begeleider* legt uit welke pakketten gebruikt worden
* legt de procedures en huisstijl uit
* legt uit hoe documenten opgeslagen worden (mappenstructuur)

De kandidaat (via interne of externe opleiding, webcursussen…)* leert kantoorsoftware gebruiken
* past de huisstijl toe, verzorgt inhoudelijk de documenten en slaat documenten op volgens de richtlijnen van het bedrijf
 |  |  |
| Informeert de klant over het intern en extern dienstverleningsaanbod Brengt de klant in contact met interne medewerkers of externe partners, stelt hen aan elkaar voorBenadert informatie of de situatie van de klant vanuit verschillende gezichtspunten Wekt enthousiasme op bij de klant voor de verdere samenwerking | De mentor/coach/begeleider* legt uit met welke interne en externe dienstverleners gewerkt wordt
* stelt sociale media ter beschikking
* deelt contactpersonen en stelt de kandidaat voor

De kandidaat * leert de interne en externe dienstverleners kennen en gebruikt deze contacten in de hulpverlening naar de klant
* bouwt zelf een informatienetwerk uit en onderhoudt dat
* maakt gebruik van sociale media
* bouwt voort op de good practice van collega’s
* brengt mensen met elkaar in contact, stelt hen aan elkaar voor
* leert klantgericht communiceren

De kandidaat* leert via interne of externe opleiding omgaan met klanten
* leert klanten te motiveren
* leert commerciële technieken
* leert gesprekstechnieken
* leert de socioculturele eigenschappen van de verschillende doelgroepen

De kandidaat leert wetgeving en volgt deze op de voet* tewerkstellingsmaatregelen
* voortgezette opleiding
* arbeidsrecht
* sociale kaart

De kandidaat zoekt informatie* over de arbeidsmarktactoren en hun aanbod
* over het opleidingsaanbod
 |  |  |

|  |
| --- |
| De vraag identificeren en de noden van de klant analyseren (promotie, opleiding, integratie,…) |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| Stelt samen met de klant een klantenprofiel op, inclusief randvoorwaarden (kinderopvang, mobiliteit, gezondheidsproblemen, …) Schat de gevolgen van leeftijd, geslacht, afkomst, handicap, … in Toetst het klantenprofiel af aan de arbeidsmarkt Stelt vragen over de zoekacties van de klant en hun resultaat Identificeert de oorzaken van werkloosheid Bespreekt met de klant de analyses Stuurt de zoekacties van de klant bij Identificeert relevante competenties van de klantIdentificeert opleidingsbehoeften Identificeert de loopbaanvragen van de klant | De mentor/coach/begeleider* legt het te volgen proces uit
* legt uit hoe gegevens bijgehouden worden (software, mappenstructuur…)

De kandidaat (via interne of externe opleiding, webcursussen…)* leert de gegevens noteren in het systeem en volgt het proces van het bedrijf
* leert gesprekstechnieken
* leert de socioculturele eigenschappen van de verschillende doelgroepen
* leert gericht vragen te stellen
* leert klantgericht communiceren
* leeft zich in in de leefsituatie van de klant maar blijft professioneel en bewaart emotionele afstand

De kandidaat* onderzoekt de arbeidsmarkt
* leert de competenties van beroepen
* leert welke beroepskwalificaties nodig zijn in een job
* leert de valkuilen van beroepen
 |  |  |

|  |
| --- |
| Noden en verwachtingen van de klant-werkgever identificeren (aanwerving, competentiebeheer, opleiding,…)De samenwerkingsmodaliteiten bepalen |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| Voert een werkpostanalyse uit Stelt samen met de klant-werkgever een jobprofiel op, inclusief randvoorwaarden (ploegenstelsel, mobiliteit, …) Toetst het jobprofiel af aan de arbeidsmarkt Stelt vragen over de wervingsacties van de klant-werkgever en hun resultaat Identificeert de oorzaken van niet-invulling van de vacature Bespreekt met de klant-werkgever de analyses Stuurt de wervingsacties van de klant-werkgever bijIdentificeert relevante competenties voor de jobIdentificeert opleidingsbehoeften | De mentor/coach/begeleider* legt het te volgen proces uit
* legt uit hoe gegevens bijgehouden worden (software, mappenstructuur…)

De kandidaat (via interne of externe opleiding, webcursussen…)* leert de gegevens noteren in het systeem en volgt het proces van het bedrijf
* leert gesprekstechnieken
* leert gericht vragen te stellen
* leert klantgericht communiceren

De kandidaat* onderzoekt de arbeidsmarkt
* leert wat een werkpostfiche is en leert deze invullen en analyseren
* leert de competenties van beroepen
* leert welke beroepskwalificaties nodig zijn in een job
* leert de valkuilen van beroepen en kan deze koppelen aan het niet-ingevuld raken van vacatures
* leert de randvoorwaarden van een job en kan deze inschatten en gericht overbrengen naar de klant
* leert verschillende wervingsacties en kan de voor- en nadelen ervan kaderen en overbrengen
* leert de verschillende opleidingsmogelijkheden en kan deze vertalen in de noden van de arbeidsmarkt en de klant-werkgever
* leert de mogelijkheden van samenwerkingsverbanden en kan deze vertalen in de noden van de arbeidsmarkt en de klant-werkgever
 |  |  |

|  |
| --- |
| Samen het individuele project bepalen (tewerkstelling, bedrijfsoprichting, opleiding,…Acties voorstellen (infosessies, werkaanbiedingen,…) |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| Komt samen tot een aanpak naar werk of bedrijfsoprichting, inclusief randvoorwaarden (kinderopvang, mobiliteit, gezondheidsproblemen, …)Maakt afspraken over actiesMaakt afspraken over de taakverdelingHanteert het dienstverleningsaanbod op maat van de klant Bespreekt oplossingen, keuzes en hun gevolgen Benoemt, bevraagt en bespreekt weerstanden Brengt de klant in contact met interne medewerkers of externe partners, stelt hen aan elkaar voor Legt nieuwe contacten en onderhoudt bestaandeOverlegt met interne medewerkers of externe partners | De mentor/coach/begeleider* legt het te volgen proces uit
* legt uit hoe gegevens bijgehouden worden (software, mappenstructuur…)

De kandidaat (via interne of externe opleiding, webcursussen…)* leert de gegevens noteren in het systeem en volgt het proces van het bedrijf
* leert gesprekstechnieken
* leert commerciële technieken
* leert de socioculturele eigenschappen van de verschillende doelgroepen
* leert gericht vragen te stellen
* leert klantgericht communiceren
* leeft zich in in de leefsituatie van de klant maar blijft professioneel en bewaart emotionele afstand
* overlegt met interne en externe partners over oplossingen
* leert methodes voor de uitwerking van professionele projecten

De kandidaat* onderzoekt de arbeidsmarkt en kan deze uitleggen aan de klant
* leert de wettelijke richtlijnen voor de oprichting van een bedrijf en kan deze bevattelijk overbrengen bij de klant
* leert de competenties van beroepen
* leert welke beroepskwalificaties nodig zijn in een job
* leert de valkuilen van beroepen en kan deze koppelen aan het niet-ingevuld raken van vacatures door weerstanden
* onderzoekt welke opleidingsverstrekkers er zijn en hun aanbod
* onderzoekt de arbeidsmarktactoren en hun aanbod

De kandidaat leert wetgeving en volgt deze op de voet* tewerkstellingsmaatregelen
* voortgezette opleiding
* arbeidsrecht
* sociale kaart

De kandidaat schrijft zich in op nieuwsbrieven |  |  |

|  |
| --- |
| De klant begeleiden bij de te ondernemen stappenDe acties opvolgen en een voortgangstraject voorstellen |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| Stuurt acties bijFocust op competenties, mogelijkheden en kansenCoacht de klant tot het nemen van initiatief Onderneemt actie in geval van ongelijke behandeling (contacteren werkgever, signaleren aan verantwoordelijke, …) Neemt deel aan casebesprekingen en intervisiesMeldt niet-medewerking van de klant Vermijdt woordenwisselingen bij confrontaties Maakt duidelijk wanneer het gedrag van de klant onaanvaardbaar is Houdt niet te vermijden gesprekken met de klant zo neutraal mogelijk | De mentor/coach/begeleider* legt de te volgen processen uit
* legt de werking van het bedrijf uit (organogram)
* legt uit hoe gegevens bijgehouden worden (software, mappenstructuur…)

De kandidaat (via interne of externe opleiding, webcursussen…)* leert de gegevens noteren in het systeem en volgt het proces van het bedrijf
* leert gesprekstechnieken
* leert coachingtechnieken en -gesprekken
* leert de socioculturele eigenschappen van de verschillende doelgroepen
* leert gericht vragen te stellen
* leert klantgericht communiceren
* leert omgaan met moeilijke klanten
* leeft zich in in de leefsituatie van de klant maar blijft professioneel en bewaart emotionele afstand
* overlegt met interne en externe partners over oplossingen
* leert methodes voor de uitwerking van professionele projecten

De kandidaat* onderzoekt de arbeidsmarkt en kan deze uitleggen aan de klant
* leert de competenties van beroepen
* leert welke beroepskwalificaties nodig zijn in een job
* leert de valkuilen van beroepen en kan deze koppelen aan het niet-ingevuld raken van vacatures door weerstanden
* onderzoekt welke opleidingsverstrekkers er zijn en hun aanbod
* onderzoekt de arbeidsmarktactoren en hun aanbod

De kandidaat leert het proces en pas dit toe* in geval van ongelijke behandeling
* bij casebesprekingen en intervisies
* bij onaanvaardbaar gedrag van de klant
* bij niet-medewerking van de klant
* bij problemen met het diversiteitsbeleid, gelijke kansen, anti-racisme,…

De kandidaat leert wetgeving en volgt deze op de voet* tewerkstellingsmaatregelen
* voortgezette opleiding
* arbeidsrecht
* sociale kaart

De kandidaat schrijft zich in op nieuwsbrieven |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Werken met doelgroep:* Personen met een arbeidshandicap
* Begunstigden van een leefloon
* Jongeren (16 – 25 jaar)
* Kaderleden
* Werkzoekenden
* Werknemers
* Personen van allochtone origine
* Kortgeschoolden
* Oudere werknemers of werkzoekenden
* Langdurig werkzoekenden
 |  |  |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| Werken met een doelgroep | De kandidaat (via interne of externe opleiding, webcursussen…)* leert de socioculturele eigenschappen van de verschillende doelgroepen
* leert gesprekstechnieken
* leert coachingtechnieken en –gesprekken
* leert klantgericht communiceren
* leert omgaan met moeilijke klanten
* leeft zich in in de leefsituatie van de klant maar blijft professioneel en bewaart emotionele afstand
* overlegt met interne en externe partners over oplossingen
 |  |  |

|  |
| --- |
| Dossiers van werkzoekenden beheren |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| Gebruikt kantoorsoftware (tekstverwerking, rekenblad,...) | De mentor/coach/begeleider* legt uit welke pakketten gebruikt worden
* legt de procedures en huisstijl uit
* legt uit hoe documenten opgeslagen worden (mappenstructuur)

De kandidaat (via interne of externe opleiding, webcursussen…)* leert kantoorsoftware gebruiken
* past de huisstijl toe, verzorgt inhoudelijk de documenten en slaat documenten op volgens de richtlijnen van het bedrijf
 |  |  |
| Beheert het klantendossier volgens de richtlijnen | De mentor/coach/begeleider* legt uit welke pakketten gebruikt worden
* stelt een handleiding of uitleg (kijkstage) over de software mbt tot het beheer van het klantendossier ter beschikking
* legt het proces voor het beheren van klantendossiers uit

De kandidaat leert de processen van het bedrijf kennen:* de afdelingen in de onderneming
* de verschillende statuten van werkzoekenden en hoe die geregistreerd worden en welke rechten en plichten zij hebben
* het documentenproces en de communicatieflow
* de gebruikte software
* de in de administratie gebruikte klassementen
* documenten registreren en controleren

De kandidaat heeft kennis van sociale wetgeving, arbeidsrecht en sociale zekerheidsrecht en volgt deze op de voetDe kandidaat maakt gebruik van referentiedocumenten van overheidsinstellingen * Rechten en plichten van werkzoekenden: [www.vdab.be](http://www.vdab.be)
* Infobladen: [www.rva.be](http://www.rva.be)
 |  |  |

|  |
| --- |
| Dossiers van vacatures beheren (inschrijving, opvolging van de vervulling,…) |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| Gebruikt kantoorsoftware (tekstverwerking, rekenblad,...) | De mentor/coach/begeleider* legt uit welke pakketten gebruikt worden
* legt de procedures en huisstijl uit
* legt uit hoe documenten opgeslagen worden (mappenstructuur)

De kandidaat (via interne of externe opleiding, webcursussen…)* leert kantoorsoftware gebruiken
* past de huisstijl toe, verzorgt inhoudelijk de documenten en slaat documenten op volgens de richtlijnen van het bedrijf
 |  |  |
| Dossiers van vacatures beheren | De mentor/coach/begeleider* legt uit welke pakketten gebruikt worden
* stelt een handleiding of uitleg (kijkstage) over de software mbt tot het beheer van vacatures ter beschikking
* legt het proces voor het beheren van vacatures uit

De kandidaat leert de processen van het bedrijf kennen:* de afdelingen in de onderneming
* de mogelijkheden om vacatures te publiceren, op te volgen, aan te passen, af te sluiten
* het documentenproces en de communicatieflow
* de gebruikte software
* de in de administratie gebruikte klassementen
* documenten registreren en controleren

De kandidaat heeft kennis van sociale wetgeving, arbeidsrecht en sociale zekerheidsrecht en volgt deze op de voet |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| Uitzendpersoneel ter beschikking stellen en opvolgen, in samenwerking met de werkgevers |  |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| Maakt uitzendcontracten opHoudt prestaties bij en geeft ze door voor verwerking | De mentor/coach/begeleider* legt uit welke pakketten gebruikt worden
* legt de processen uit
* legt uit hoe documenten opgeslagen worden (mappenstructuur)

De kandidaat* leert werken met bedrijfseigen software voor loonadministratie
* leert de processen en past deze toe
* leert het loonbeleid en past deze toe
* leert de extralegale voordelen die van toepassing zijn en past deze toe
* Dmfa-aangfite, Dimona, Aangifte Sociale Risico’s,…
* past correct de wetgeving mbt loonadministratie toe
* kan fouten en onregelmatigheden detecteren, signaleren en corrigeren
* leert belastingwetgeving mbt lonen en past deze toe
* leert de administratieve verwerking van ziektes, zwangerschap, profylactisch verlof, deeltijdse arbeid, … en kan de gevolgen voor de loonberekening verwerken en uitleggen
* kan de nodige sociale documenten invullen, uitleggen en verwerken

De kandidaat informeert naar de afspraken die gemaakt werden met de klant-werkgever en zorgt dat die nagekomen worden door alle partijenDe kandidaat leert commerciële technieken en past deze correct en klantvriendelijk toe.De kandidaat leert wetgeving en volgt deze op de voet* interimarbeid
* sociale wetgeving
* arbeidsrecht
* sociale zekerheidsrecht
* tewerkstellingsmaatregelen
* sociale kaart

De kandidaat maakt gebruik van referentiedocumenten van overheidsinstellingen |  |  |

|  |
| --- |
| Activiteiten van een team coördineren |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** |  **Opleidingsacties**  | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| Stelt een planning op en past ze aan wijzigende omstandigheden aanVerdeelt taken en verantwoordelijkhedenInformeert, begeleidt, stuurt en motiveert (nieuwe) medewerkersControleert de uitvoering van de opdrachten en het naleven van proceduresOrganiseert en leidt teamvergaderingenVolgt competenties van medewerkers op en bespreekt opleidingsmogelijkheden met de betrokkenenVoert plannings-, functionerings- en evaluatiegesprekken | De kandidaat* leert technieken voor het leiden van een team (via interne, externe opleiding)
 |  |  |

1. **Jobgerelateerde competenties: specifiek**

|  |
| --- |
| Collectieve acties rond opleiding, tewerkstelling, vergoeding,… uitwerken en leiden |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| Werkt de inhoud van de actie uit Organiseert de actie Zoekt samenwerking met interne en externe partners vanuit een wederzijds belang Maakt afspraken met collega’s over de taakverdelingGebruikt een gepaste communicatiemix, ( beeldmateriaal, interactieve momenten, …) Vermijdt woordenwisselingen bij confrontaties Maakt duidelijk wanneer het gedrag van de klant onaanvaardbaar is | De mentor/coach/begeleider* legt de processen uit
* legt uit hoe documenten opgeslagen worden (mappenstructuur)

De kandidaat (via interne of externe opleiding, webcursussen…)* leert de gegevens noteren in het systeem en volgt het proces van het bedrijf
* leert gesprekstechnieken
* leert coachingtechnieken en –gesprekken
* leert de socioculturele eigenschappen van de verschillende doelgroepen
* leert gericht vragen te stellen
* leert klantgericht communiceren
* leert omgaan met moeilijke klanten
* leeft zich in in de leefsituatie van de klant maar blijft professioneel en bewaart emotionele afstand
* overlegt met interne en externe partners over oplossingen

De kandidaat* onderzoekt de arbeidsmarkt en kan deze uitleggen aan de klant
* leert de competenties van beroepen
* leert welke beroepskwalificaties nodig zijn in een job
* leert de valkuilen van beroepen en kan deze koppelen aan het niet-ingevuld raken van vacatures door weerstanden
* onderzoekt welke opleidingsverstrekkers er zijn en hun aanbod
* onderzoekt de arbeidsmarktactoren en hun aanbod

De kandidaat leert het proces en pas dit toe* bij onaanvaardbaar gedrag van de klant
 |  |  |

|  |
| --- |
| Vakdocumentatie bijwerken (wijzigingen in reglementering, plaatsen waar men terecht kan,…) en ter beschikking stellen van het publiek |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| Vakdocumentatie aanmaken, bijwerken, delen | De mentor/coach/begeleider* legt uit welke vakdocumentatie bestaat
* legt het proces voor het beheren van vakdocumentatie uit
* legt de procedures en huisstijl uit
* legt uit hoe documenten opgeslagen worden (mappenstructuur)

De kandidaat (via interne of externe opleiding, webcursussen…)* leert kantoorsoftware gebruiken
* past de huisstijl toe, verzorgt inhoudelijk de documenten en slaat documenten op volgens de richtlijnen van het bedrijf

De kandidaat leert de wetgeving en de ontwikkelingen in zijn vakgebied en volgt deze op de voetDe kandidaat schrijft zich in op nieuwsbrieven |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Activiteiten* Bedrijfsprospectie
* Beroepsoriëntatie
* Informatie over het opleidingsaanbod
* Preselectie van kandidaten bij aanwerving
 |  |  |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| Activiteiten algemeen | De mentor/coach/begeleider* legt de processen uit
* legt uit wie welke verantwoordelijkheden heeft binnen het bedrijf (organogram)

De kandidaat (via interne of externe opleiding, webcursussen…)* leert de verantwoordelijkheden van collega’s, partners (intern en extern)
* leert gesprekstechnieken
* leert coachingtechnieken en –gesprekken
* leert klantgericht communiceren
* leert omgaan met moeilijke klanten
* leeft zich in in de leefsituatie van de klant maar blijft professioneel en bewaart emotionele afstand
* overlegt met interne en externe partners over oplossingen

De kandidaat schrijft zich in op nieuwsbrievenDe kandidaat maakt gebruik van referentiedocumenten |  |  |
| Bedrijfsprospectie | De kandidaat* leert voor welke sectoren hij verantwoordelijk is
* leert de noden van de arbeidsmarkt en speelt hierop in
* leert oplossingen aanbieden
 |  |  |
| Beroepsoriëntatie | De kandidaat* onderzoekt de arbeidsmarkt en kan deze koppelen en uitleggen aan de klant
* leert de competenties van beroepen
* leert welke beroepskwalificaties nodig zijn in een job
* onderzoekt welke opleidingsverstrekkers er zijn en hun aanbod
* onderzoekt de arbeidsmarktactoren en hun aanbod

De kandidaat schrijft zich in op nieuwsbrieven |  |  |
| Informatie over het opleidingsaanbod | De kandidaat* onderzoekt de arbeidsmarkt en kan deze koppelen en uitleggen aan de klant
* onderzoekt welke opleidingsverstrekkers er zijn en hun aanbod
* onderzoekt de arbeidsmarktactoren en hun aanbod

De kandidaat schrijft zich in op nieuwsbrieven |  |  |
| Preselectie van kandidaten bij aanwerving | De mentor/coach/begeleider* Legt de werving van personeel uit
* Legt het proces voor werving van nieuwe medewerkers uit

De kandidaat * leert het proces en past het correct toe
* stelt wervingsadvertentie /vacature op
* maakt vacature openbaar intern en/of extern
* selecteert sollicitatiebrieven
* cv screening en preselectie
* zoekt kandidaten via internet
* legt contact met uitzendkantoren, werving- en selectiekantoren
* informeert de niet-geselecteerde kandidaten
* plant selectiegesprekken
* houdt selectiegesprekken
* verwerkt de gegevens van sollicitanten
* leert klantgericht te communiceren
* leert de administratieve afhandeling van sollicitanten
 |  |  |

|  |
| --- |
| Actieplannen uitwerken en opstartenDe resultaten evalueren |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| Ontwikkelt een algemene aanpak zonder details uit het oog te verliezen Legt nieuwe contacten en onderhoudt bestaande Zoekt samenwerking met interne en externe partners vanuit een wederzijds belang Geeft voorrang aan taken, indien nodig Maakt een balans tussen geïnvesteerde tijd, prestatie en kwaliteit Past de planning aan wijzigingen aan Maakt een tijdsinschatting Volgt de voortgang van de planning op | De mentor/coach/begeleider* legt uit welke pakketten gebruikt worden
* legt de processen uit
* legt uit hoe documenten opgeslagen worden (mappenstructuur)

De kandidaat (via interne of externe opleiding, webcursussen…)* leert kantoorsoftware gebruiken
* past de huisstijl toe, verzorgt inhoudelijk de documenten en slaat documenten op volgens de richtlijnen van het bedrijf

De kandidaat * leert de interne en externe partners kennen en gebruikt deze contacten in de hulpverlening
* bouwt zelf een informatienetwerk uit en onderhoudt dat
* maakt gebruik van sociale media
* bouwt voort op de good practice van collega’s
* brengt mensen met elkaar in contact, stelt hen aan elkaar voor
* leert klantgericht communiceren
* leert prioriteiten stellen

De kandidaat leert principes van* Projectmanagement
* Timemanagement
* Planning en organisatie
* Coachende vaardigheden
* Professioneel netwerken
 |  |  |

|  |
| --- |
| Aanvraagdossiers samenstellen voor financiële hulp, opleiding |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| Aanvraagdossiers samenstellen | De mentor/coach/begeleider* legt uit welke pakketten gebruikt worden
* legt de processen uit
* legt uit hoe documenten opgeslagen worden (mappenstructuur)

De kandidaat (via interne of externe opleiding, webcursussen…)* leert software gebruiken
* past de huisstijl toe, verzorgt inhoudelijk de documenten en slaat documenten op volgens de richtlijnen van het bedrijf

De kandidaat leert wetgeving en volgt deze op de voet* aanvraag financiële hulp
* opleidingen

De kandidaat maakt gebruik van referentiedocumenten van overheidsinstellingen |  |  |

|  |
| --- |
| Prestaties van externe partners organiseren en opvolgen |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| Schrijft bestekkenStaat in voor erkenning en financiering van gespecialiseerde organisatiesStaat in voor kwantitatieve en kwalitatieve monitoring van uitbestedingsprojecten | De mentor/coach/begeleider* legt uit welke pakketten gebruikt worden
* legt de processen uit
* legt uit hoe documenten opgeslagen worden (mappenstructuur)

De kandidaat * informeert zich over het opstellen van bestekken en past de richtlijnen toe
* informeert zich over erkenning en financiering van gespecialiseerde organisaties
* volgt nauwgezet en op geregelde tijdstippen uitbestedingsprojecten op

De kandidaat leert wetgeving en volgt deze op de voet* uitbestedingsprojecten
* erkenning en financiering van gespecialiseerde organisaties

De kandidaat maakt gebruik van referentiedocumenten van overheidsinstellingen |  |  |

|  |
| --- |
| Opleidingsbehoeften van het personeel identificeren en samenvatten  |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| Werkt een vorming uit voor collega’sGeeft vorming aan collega’s | De kandidaat * leert het opleidingsbeleid van het bedrijf
* kijkt na of de aangevraagde opleidingen passen binnen het beleid
* onderzoekt welke opleidingsverstrekkers in aanmerking komen
* onderzoekt of het bedrijf via de bedrijfssector opleiding kan organiseren
* zoekt uit of de opleiding past in de planning van de werknemer
* schrijft de werknemers in
* informeert de werknemers over de planning van de opleidingen
* evalueert de opleiding na afloop
* leert hoe de opleiding in het dossier van de werknemer genoteerd moet worden en past dit aan
* vraagt na hoe kennisoverdracht geregeld is en faciliteert en organiseert dit
* Geeft zelf vorming aan collega’s

De kandidaat* leert opleidingstechnieken
* werkt vormingen uit
* geeft vorming
 |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Startersadvies geven |  |  |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** |  **Opleidingsacties**  | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| Adviseert over de haalbaarheid van een zakenidee Informeert over startvoorwaarden, -formaliteiten en steunmaatregelen Ondersteunt het opstellen van het ondernemings- en financieel plan Informeert over ondernemingsnummer, BTW nummer, aansluiting sociaal verzekeringsfonds en aanvullende verzekeringen Begeleidt aan de hand van een stappenplan de opstart van de zaak Adviseert over en informeert bij de verder uitbouw van de zaak (aanwerving personeel, ...) | De kandidaat leert de beginselen * over de haalbaarheid van een zakenidee
* voor het starten van een onderneming
* voor het opstellen van een ondernemings- en financieel plan
* over de administratieve verplichtingen bij de start van een onderneming
* van het stappenplan over de opstart van een zaak
* van het uitbouwen van een zaak (aanwerving personeel…)
* verwijst door naar een ondernemingsloket

De kandidaat leert wetgeving en volgt deze op de voet* handelsrecht
* vestigingswetgeving
 |  |  |

1. **Sleutelvaardigheden**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Sleutelvaardigheid** | **Omschrijving** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| Discreet zijn | Vertrouwelijke informatie ook op die manier behandelen |  |  |
| Emotionele afstand nemen | Gevoelens goed van zich kunnen afzetten |  |  |
| Luisterbereid zijn | Aandacht schenken aan de boodschappen van andere mensen |  |  |
| Respect voor andere meningen hebben | Opinies van andere mensen accepteren, ook als deze niet overeenstemmen met de eigen mening |  |  |
| Zelfstandig werken | Op een effectieve wijze de eigen taak uitvoeren zonder hulp van anderen |  |  |
| Assertief zijn | Voor eigen mening (of belang) opkomen met respect voor anderen |  |  |
| Klantgericht zijn | Wensen en behoeften van klanten inschatten en er naar handelen |  |  |
| Overtuigingskracht hebben | Instemming verkrijgen door de juiste beïnvloeding |  |  |
| Samenwerken | Een bijdrage leveren aan een gezamenlijk resultaat |  |  |
| Sociale ingesteldheid hebben | Spontane interesse vertonen voor mensen |  |  |
| Analytisch denken | Een probleem in zijn verschillende elementen bekijken |  |  |
| Leergierig zijn | Actief zoeken naar situaties om zijn competentie te verbreden en te verdiepen |  |  |
| Flexibel zijn | Zich aanpassen aan wijzigende omstandigheden |  |  |
| Problemen onderkennen en oplossen | Een probleem kunnen situeren en een oplossing aanreiken |  |  |
| Kwaliteitsbewust zijn | In staat zijn om in te schatten aan welke vereisten een product of een dienst moet voldoen |  |  |
| Resultaatgerichtheid nastreven | Een vooropgesteld resultaat trachten te bereiken met in achtname van gedefinieerde kwaliteitsstandaarden |  |  |
| Innovatief zijn | Inventieve ideeën aanbrengen, zoeken naar verbeteringen, experimenteren met nieuwe concepten en procedures, problemen oplossen op een creatieve en heldere wijze |  |  |
| Organiseren | De leiding kunnen nemen in het planmatig inzetten van mensen en middelen |  |  |
| Persoonsgerichte aandacht tonen | Goed weten om te gaan met verschillen tussen mensen en groepen |  |  |
| Planmatig werken | Structuur aanbrengen in tijd, ruimte en prioriteit bij het aanpakken van taken of problemen, het verloop bewaken |  |  |
| Geduldig zijn |  |  |  |

1. **Bedrijfsspecifieke competenties**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Competenties** | **Opleidingsactie** | **Voorziene einddatum** |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |