



**REPOSITORY OF SKILLS OF PROFESSIONALS
WORKING
IN THE DESK RECEPTION
IN LIFELONG CAREER GUIDANCE CENTRES**



Co-funded by
the European Union

Project Number: 2021-1-FR01-KA220-VET-7E6DEEF6



Vaardighedenrepertorium voor professionals die aan de
balie werken van Centra voor Levenslange
Loopbaanbegeleiding



Inhoud

Inleiding.....	5
1.1. Methodologie.....	5
1.2. Definitie van de rol van een baliedewerker in Centra voor Levenslange Loopbaanbegeleiding.....	6
1.3. Diensten	10
2. Vaardigheden van professionals die werken aan de balie van Centra voor Levenslange Loopbaanbegeleiding.....	12
2.1. Vaardigheden klantenservice.....	12
2.1.1. Vaardigheden voor bezoekersmanagement.....	12
2.1.2. Vaardigheden informatiebeheer	14
2.2. Administratieve vaardigheden.....	14
2.3. Technische en digitale vaardigheden.....	15
2.4. Transversale vaardigheden	17
2.4.1. Transversale vaardigheden volgens het EKK-niveau	17
2.4.2. Andere transversale vaardigheden zoals vastgesteld via de enquête.....	19
2.5. Aanvullende vaardigheden	21

Gefinancierd door de Europese Unie. De opvattingen en meningen die hierin worden geuit, zijn echter uitsluitend die van de auteur(s) en komen niet noodzakelijkerwijs overeen met die van de Europese Unie of het Europees Uitvoerend Agentschap onderwijs en cultuur (EACEA). Noch de Europese Unie, noch het EACEA kan verantwoordelijk worden gehouden voor deze opvattingen en meningen.

Inleiding

1.1. Methodologie

Het *Desk Reset*-project is gericht op het bijscholen van baliemedewerkers die werken bij LCGC's (centra voor levenslange loopbaanbegeleiding), en meer specifiek leden van het *Cité des Métiers*-netwerk, door middel van training en het valideren van vaardigheden. Het hoofddoel van dit project is om de vaardigheden van deze professionals te ontwikkelen en hen de nodige tools te geven om zich aan te passen aan de post-pandemische context. De Covid-19 pandemie heeft een aanzienlijke impact gehad op de dagelijkse activiteiten van het LCGC en op de verwachtingen van de gebruikers. In deze context is het van cruciaal belang dat de balie van LCGC's een hoogwaardige service biedt om tegemoet te komen aan de behoeften van hun gebruikers. In bredere zin is het doel van het project het vergroten van kennis en bewustzijn onder Europese belanghebbenden over de belangrijke rol van de baliemedewerker van centra voor levenslange begeleiding.

Dit document is het eerste resultaat van de PR2: Vaardighedenrepertorium en niet-formeel validatiekader. Het vaardighedenrepertorium voor professionals die aan de balie van Centra voor Levenslange Loopbaanbegeleiding werken, is ontwikkeld op basis van een onderzoeksmethode in drie stappen met een participatieve aanpak, en de resultaten zijn gevalideerd door 82 professionals.

De eerste stap van het onderzoek werd uitgevoerd door middel van een enquête onder 38 Europese professionals die aan de balie werken. Deze enquête werd in mei 2021, vóór de start van het project, uitgevoerd door RICDM, als een eerste inventarisatie van de behoeften. Volgens dit eerste onderzoek vond 68% van de respondenten de rol van de balie even belangrijk als de andere diensten in centra voor levenslange begeleiding. Er werd ook benadrukt dat de toegang van gebruikers tot de meest geschikte diensten en bronnen meestal afhing van de kwaliteit van de vaardigheden van de baliemedewerkers op het gebied van doorverwijzing en begeleiding uit eerste hand.

De tweede stap van de onderzoeksmethodologie bestond uit het afnemen van semigestructureerde interviews met managers en HR-vertegenwoordigers van LCGC's. De interviews waren kwalitatief en stelden de partners in staat om diepgaande informatie te verzamelen over de huidige praktijken in LCGC's en de specifieke aspecten van het beroep van baliemedewerker, zoals beschreven door professionals uit het veld.

De derde stap van de onderzoeksmethodologie was gebaseerd op een online vragenlijst die door IDEC werd verstrekt en in alle talen van de partners werd vertaald. De vragenlijst werd verstuurd via [Google forms](#) naar baliemedewerkers in elk partnerland. Naast de

onderzoeksmethode in drie stappen werd documentair onderzoek uitgevoerd om Europese bronnen te identificeren die gebruikt konden worden om een Europees functieprofiel en de bijbehorende diensten en vaardigheden op te stellen.

1.2. Definitie van de rol van een baliemedewerker in Centra voor Levenslange Loopbaanbegeleiding

Het functieprofiel van een baliemedewerker in Centra voor Levenslange Loopbaanbegeleiding (LCCG) is opgesteld aan de hand van drie belangrijke componenten. De eerste component is een brede definitie van het beroep van baliemedewerker en de tweede heeft betrekking op de specifieke diensten die baliemedewerkers verlenen als onderdeel van hun rol in een LCCG. De derde component betreft de nieuwe digitale diensten die werden toegevoegd als reactie op de opkomende COVID-19 pandemie. Deze drie componenten zijn gecombineerd tot het geactualiseerde Europese functieprofiel voor een baliemedewerker in Centra voor Levenslange Loopbaanbegeleiding.

CEDEFOP classificeert het beroep van baliemedewerker onder de categorie 'klantmedewerker' en, meer specifiek, als klanteninformatiemedewerkers. Klantenservice is de kernactiviteit, en volgens de functiemonitor van Eurofound zijn "de drie belangrijkste taken en vaardigheden van klantmedewerkers: service verlenen en aanwezig zijn, ICT gebruiken en informatie verzamelen en evalueren"¹. Volgens de ESCO-classificatie (European Skills Competencies and Occupations) zijn baliemedewerkers "verantwoordelijk voor het receptiegedeelte van een bedrijf. Ze beantwoorden de telefoon, begroeten gasten, geven informatie door, beantwoorden vragen en instrueren bezoekers. Zij zijn het eerste aanspreekpunt voor cliënten en klanten".

Volgens functiebeschrijvingen uit verschillende EU-landen "is de baliemedewerker een administratief ondersteunende medewerker die verantwoordelijk is voor het uitvoeren van algemene administratieve en secretariële ondersteuningstaken, waaronder het beheer van de receptie"² en "is de receptie een functie die contacten onderhoudt met alle bedrijfsafdelingen, externe contacten en het callcenter. Daarom is de baliemedewerker een medewerker die kan multitasken en binnenkomende verzoeken effectief kan coördineren"³.

Volgens ILO (2012) "ontvangen en verwelkomen baliemedewerkers bezoekers, klanten of gasten en beantwoorden ze vragen en verzoeken, inclusief het boeken van afspraken. Hun

¹ <https://www.cedefop.europa.eu/en/data-insights/customer-clerks-skills-opportunities-and-challenges-2019-update>

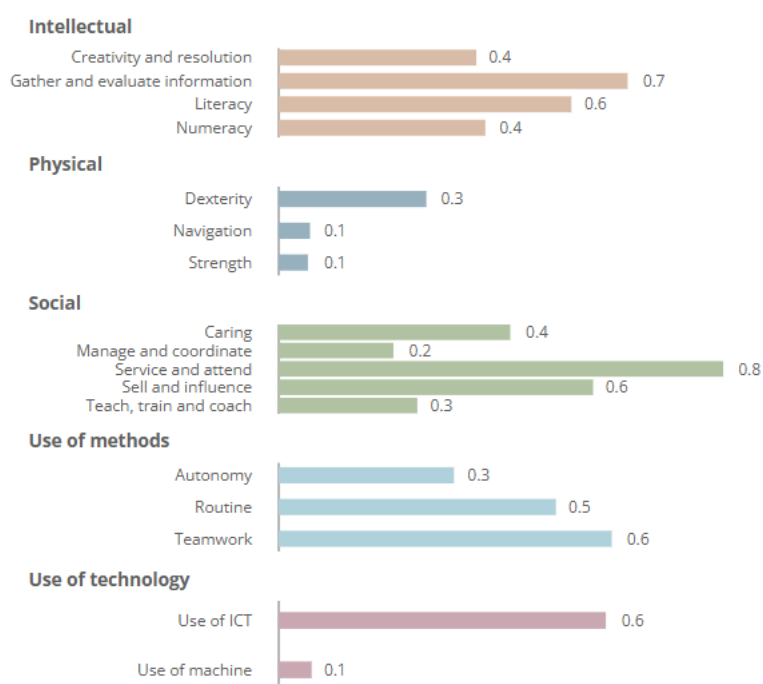
² <https://jobdescriptionandresumeexamples.com/front-desk-receptionist-job-description-key-duties-and-responsibilities/>

³ <https://www.randstad.gr/symvoules-karieras/job-profiles/reception-poies-einai-oi-deksiotites-poy-prepei-na-katexete-gia/>

taken omvatten a) het ontvangen en verwelkomen van bezoekers, b) het maken van afspraken voor klanten, c) het afhandelen van telefonische verzoeken om informatie of afspraken, d) het doorverwijzen van klanten naar de juiste locatie of persoon, e) het verstrekken van informatiepamfletten, brochures of formulieren".

De taken die klantmedewerkers uitvoeren werden door Eurofound beoordeeld op belangrijkheid en de volgende werden het belangrijkste gevonden: Service en aanwezig zijn, informatie verzamelen en evalueren en teamwork. De resultaten worden als volgt gepresenteerd op de website van CEDEFOP:

Importance of tasks of Customer clerks in EU in 2020



 CEDEFOP

Tasks within occupations for Customer clerks in EU in 2020. The top three are Service and attend, Gather and evaluate information and Teamwork.

Dataset European database of tasks indices

Source Eurofound

Indicator Tasks within occupations

Met betrekking tot de tweede component, het beroep van balie-medewerkers die aan de balie van een LCGC werken, wordt een meer specifieke beschrijving gegeven in overeenstemming met de diensten die in de centra worden verleend. De balie-medewerker vertegenwoordigt de eerste indruk die gebruikers hebben van een LCGC en levert dus meer dan zomaar een dienst. In tegenstelling tot een conventionele balie-medewerker wordt de

rol van een baliemedewerker in een LCGC bepaald door de behoeften en verzoeken van de gebruiker en niet door de diensten die het centrum aanbiedt.

Baliemedewerkers verwelkomen en ontvangen verzoeken van eindgebruikers, helpen hen hun zorgen te uiten, verduidelijken binnenkomende verzoeken en verwijzen eindgebruikers door naar de juiste afdeling. Om dit te kunnen doen, moeten ze hun vragen aanpassen om snel en uitgebreid de behoeften van de eindgebruiker in te schatten, met als uiteindelijke doel het specifieke verzoek te identificeren en niet de algemene situatie te beoordelen. Door ervoor te zorgen dat ze het verzoek van de gebruiker volledig begrijpen en hun diepgaande kennis van de functies van alle afdelingen en diensten te delen, geven ze de eindgebruiker een geïntegreerd overzicht van de ondersteuning die voor hem/haar beschikbaar is in het centrum en zorgen ze ervoor dat hij/zij optimaal gebruik kan maken van de geleverde diensten.

Het is duidelijk dat de baliemedewerker een strategische rol speelt in LCGC's en meerdere taken onder zijn/haar verantwoordelijkheid heeft: informatie centraliseren, aanvragen aannemen en toezicht houden op het receptiegedeelte. In deze functie is de baliemedewerker verantwoordelijk voor een groot aantal taken die hij/zij tegelijkertijd moet uitvoeren. Er zijn nieuwe taken toegevoegd aan de vele verantwoordelijkheden van de baliemedewerker als gevolg van de COVID-19 pandemie. Desk Reset richt zich op het opstellen van een Europees functieprofiel voor frontdeskmedewerkers die werken bij LCGC's dat is afgestemd op hun post-pandemische rol.

De Covid-19 pandemie leidde tot veel veranderingen in bijna elk beroep. Het heeft ook invloed gehad op de rol van baliemedewerkers, want tijdens de pandemie moesten zij al hun taken online uitvoeren. Het lijkt geen twijfel dat digitale vaardigheden en datageletterdheid de meest waardevolle kwaliteiten voor alle werknemers zijn geworden, en tegelijkertijd de vaardigheden waar werkgevers het meest naar op zoek zijn⁴. Baliemedewerkers zijn gedwongen om de manier waarop ze klantenservice verlenen te veranderen, vaak zonder enige training.

Online klantenservice is de derde component dat is toegevoegd aan hun functieomschrijving, samen met het beheer van digitale platforms voor administratieve taken (d.w.z. het boeken van afspraken met adviseurs, het behandelen en begrijpen van verzoeken en vragen) en videoconferenties (Zoom, Teams, enz.). Vanwege de aard van hun rol moeten baliemedewerkers, die fungeren als aanspreekpunt voor alle afdelingen, voortaan ook digitale samenwerking met alle afdelingen aan hun verantwoordelijkheden toevoegen. Hoewel ze deze nieuwe taken tijdens de pandemie moesten uitvoeren, zijn ze

⁴ https://eures.ec.europa.eu/8-essential-skills-succeed-post-covid-19-world-2020-06-30_en

in het post-Covid tijdperk nog steeds relevant, aangezien digitale diensten tegenwoordig goed ingeburgerd zijn en beschikbaar zijn voor eindgebruikers.

Tot slot is er een Europees functieprofiel voor de baliemedewerker van een LCGC opgesteld door rekening te houden met deze drie componenten, iets wat nog niet eerder was gedaan ondanks het belang van dit beroep. De toekomstperspectieven voor dit beroep, zoals voorspeld door CEDEFOP in de onderstaande grafiek, benadrukken het belang en de impact van deze multitasking rol.



De rol van baliemedewerker is duidelijk een dynamische sector, wat het belang en de huidige relevantie van de doelstellingen van *DESK Reset* benadrukt. Het is duidelijk dat baliemedewerkers ondersteund en getraind moeten worden zodat hun vaardigheden overeenkomen met de drie componenten die vastgelegd zijn in het Europese functieprofiel voor baliemedewerkers in LCGC's.

1.3. Diensten

Volgens het bovengenoemde functieprofiel voor baliemedewerkers en de enquête die is gehouden onder zowel LCGC-managers als baliemedewerkers, moet een baliemedewerker de volgende diensten leveren:

1. **Bezoekers verwelkomen:** bezoekers (persoonlijk, aan de telefoon of online) vriendelijk begroeten en als eerste aanspreekpunt van het centrum diensten aanbieden die zijn afgestemd op de behoeften van de eindgebruikers.
2. **Beheer van inkomende gesprekken en interne communicatie:** de baliemedewerker beantwoordt inkomende gesprekken, geeft informatie door en brengt de eindgebruiker in contact met de juiste afdelingen.
3. **De bezoekersstroom beheren en klanten naar de juiste locatie of persoon verwijzen⁵:** eindgebruikers helpen hun weg te vinden in het centrum.
4. **Eindgebruikers informeren over de diensten die het centrum aanbiedt:** informatie in persoon geven, of door middel van informatiebrochures, -formulieren of via e-mail.
5. **De behoeften en verzoeken van eindgebruikers ontcijferen en hen ondersteuning bieden:** de behoeften van eindgebruikers vaststellen door middel van korte, gerichte gesprekken, hen doorverwijzen naar adviseurs of een afspraak maken met de juiste medewerker (interne dienst) of hen doorverwijzen naar andere organisaties en diensten (extern).
6. **De juiste informatie identificeren:** de baliemedewerker moet een grondige kennis hebben van de beschikbare informatie en de informatiekkanalen die kunnen worden gebruikt om de eindgebruiker te helpen.
7. **Follow-up van vragen van eindgebruikers:** na het verstrekken van informatie en begeleiding moet de baliemedewerker de voortgang van de eindgebruiker en eventuele verdere verzoeken opvolgen.
8. **Verzoeken registreren in digitale dossiers en bestanden opslaan:** verzoeken moeten worden geregistreerd en dossiers en bestanden moeten altijd worden bijgewerkt.
9. **Binnenkomende verzoeken behandelen en prioriteren:** de baliemedewerker moet verzoeken in de juiste volgorde naar de juiste afdeling doorverwijzen.
10. **Ondersteunen van eindgebruikers bij het invullen van documenten, formulieren of cv-sjablonen:** het bieden van initiële ondersteuning aan de eindgebruiker bij het

⁵ *International Standard Classification of Occupations ISCO-08/International Labour Office, Genève, ILO 2012, 1v.*

invullen van papierwerk en het uitvoeren van administratieve taken. De baliemedewerker kan de bezoeker helpen om een cv bij te werken, zich in te schrijven voor een vacature of zich aan te melden voor een opleiding.

11. **Eindgebruikers ondersteunen bij het gebruik van digitale diensten:** gebruikers ondersteunen in de openbare ruimte waar computers met speciale operationele platforms beschikbaar zijn, bijvoorbeeld bij het aanvragen van een document of het online boeken van een afspraak.
12. **E-mails controleren, sorteren en doorsturen:** e-mails moeten worden gearchiveerd en doorgestuurd naar de juiste afdeling.
13. **Technische problemen oplossen:** het afhandelen van printproblemen, problemen met internettoegang, storingen in de verlichting, enz. en het probleem bij de juiste afdeling neerleggen als zij er niet uitkomen.
14. **De ruimte organiseren:** het altijd netjes en schoon houden van de ontvangstruimte en ondersteuning bieden bij het inrichten van de ruimte voor workshops of evenementen.
15. **Veiligheidsprocedures toepassen en controleren:** Zich aan de veiligheidsprocedures van elk centrum houden en de veiligheidsprocedures kennen en toepassen in geval van nood.
16. **De documentatie beheren:** Het inventariseren van de documenten die beschikbaar zijn voor het publiek en zorgen voor nieuwe folders, brochures enz.
17. **Kantoorbenodigdheden bijhouden en bestellingen plaatsen indien nodig:** kantoorbenodigdheden beheren en bestellingen plaatsen als de voorraad bijna op is.

2. Vaardigheden van professionals die werken aan de balie van Centra voor Levenslange Loopbaanbegeleiding

Baliemedewerkers bij LCGC's moeten een breed scala aan vaardigheden hebben om aan de eisen van de multitasking service te kunnen voldoen. Er is geen specifieke vereiste met betrekking tot het opleidingsniveau van een baliemedewerker, maar volgens *CEDEFOP Skills Intelligence* moet een baliemedewerker "meestal de eerste fase van het secundair onderwijs hebben afgerond, maar in sommige gevallen ook de tweede fase van het secundair onderwijs, misschien door gespecialiseerd beroepsonderwijs en -opleiding te volgen⁶", wat overeenkomt met EKK-niveaus 3 en 4.

De aanbevolen kernvaardigheden voor een baliemedewerker kunnen worden onderverdeeld in vier hoofdcategorieën.

1. **Vaardigheden op het gebied van klantenservice**
2. **Administratieve vaardigheden**
3. **Technische en digitale vaardigheden**
4. **Transversale vaardigheden**

2.1. Vaardigheden klantenservice

2.1.1. Vaardigheden voor bezoekersmanagement

Een gastvrije houding handhaven:

- Is gemakkelijk beschikbaar en blijft toegankelijk voor diverse leden van het publiek
- Beheert de bezoekersstroom
- Begroet bezoekers
- Houdt oogcontact met bezoekers
- Past gedrag toe dat een vertrouwensrelatie bevordert (beleefdheid, aandacht, vermogen zich aan te passen aan verschillende leden van het publiek, actief luisteren, geduld, vertrouwen, empathie, reactievermogen).
- Bewaakt de ruimte: de baliemedewerker zorgt ervoor dat de ruimte netjes en in orde blijft, met een uitnodigende en gebruiksvriendelijke inrichting (planten, opstelling van de koffietafel en indeling van de ruimte) en zorgt ervoor dat zijn/haar werkplek in orde is (inclusief elektronische apparaten).

De gebruiker vragen stellen:

- Stelt open, gesloten of alternatieve vragen, enz. om de behoefte/vraag te identificeren
- Bepaalt de precieze behoefte/vraag van de gebruiker

⁶ <https://www.cedefop.europa.eu/en/tools/skills-intelligence/occupations?occupation=4.42&country=#2>

- Analyseert het verzoek zorgvuldig
- Begrijpt de persoon die spreekt en zorgt ervoor dat deze het antwoord begrijpt (vragen anders formuleren, controleren of de persoon het begrepen heeft)
- Geeft prioriteit aan vragen en de snelheid waarmee gebruikers worden geholpen;
- Kan gemakkelijk midden in een taak stoppen en het werk hervatten, afhankelijk van de bezoekersstroom;
- Vaardigheden op het gebied van diversiteit en inclusie
- Past de juiste communicatievaardigheden toe en laat deze zien door gebruik te maken van fundamentele communicatietechnieken en -methoden, zoals geweldloze communicatie, neurolingüistisch programmeren, assertiviteit, transactionele analyse, verbale en non-verbale communicatie en een effectieve gespreksleidraad, met inachtneming van de privacyregels.

Biedt een oplossing die is afgestemd op de vraag/behoefte en begeleidt de eindgebruiker:

- Informatie- en geheugenvaardigheden
- Begeleidingsvaardigheden
- Vermogen om zich ter plekke aan te passen/Multitasking
- Initiatief en creativiteit
- Mogelijkheid om gebruikerstevredenheid te beoordelen
- Kennis van de specifieke diensten van het centrum
- Zorgt voor het juiste gebruik van de ruimte en de middelen van het centrum
- Biedt hulp bij het gebruik van de software die door elk centrum wordt gebruikt
- Moedigt bezoekers aan om na te denken over wat ze hierna kunnen doen (verder onderzoek, informatie zoeken, andere plaatsen bezoeken, deelnemen aan workshops of andere collectieve acties).

Het ontwikkelen van een pedagogische/informatieve benadering van bezoekersmanagement:

- Bevordert de autonomie van bezoekers
- Zorgt voor het juiste gebruik van de ruimte en de middelen van het centrum
- Biedt hulp bij het gebruik van de software die specifiek is voor elk centrum
- Moedigt bezoekers aan om na te denken over wat ze hierna kunnen doen (verder onderzoek, informatie zoeken, andere plaatsen bezoeken, deelnemen aan workshops of andere collectieve acties).

2.1.2. Vaardigheden informatiebeheer

Beheer van informatiestromen:

- Vindt, identificeert en actualiseert relevante informatiebronnen
- Breidt het aanbod van beschikbare bronnen uit en verspreidt deze onder gebruikers en de juiste afdelingen
- Beheert databases
- Geeft nieuwe informatie door aan de juiste afdeling of medewerker (kennis van het organigram en de organisatie)

Analytisch en kritisch denkvermogen

- Analysebehoefte
- Selecteert informatie in overeenstemming met de doelstellingen van de activiteit en de context (EKK-niveau III)
- Identificeert en herkent bevooroordeelde en/of onvolledige informatie (EKK-niveau III)
- Beoordeelt de relevantie van informatie en mogelijke afwijkingen in de gegevens volgens vastgestelde richtlijnen en deelt deze op de juiste manier (EKK-niveau IV)

Gespreksvaardigheden om de precieze behoeften van de eindgebruiker te achterhalen

- Demonstreert actief luisteren
- Herformuleert de behoeften van gebruikers
- Interpreteert verzoeken van gebruikers correct

Informatie afstemmen op elke individuele gebruiker

- Beoordeelt de beschikbare informatiebronnen en stelt vast welke informatie het meest geschikt is om aan de bezoeker door te geven.
- Begeleidt het publiek en helpt hen gebruik te maken van multimediate bronnen en andere diensten

2.2. Administratieve vaardigheden

Belangrijkste administratieve vaardigheden

- Neemt verantwoordelijkheid⁷ voor verzoeken van eindgebruikers
- Past de administratieve procedures van het Centrum toe

⁷ <https://www.indeed.com/career-advice/career-development/administrative-skills>

- Beheert de ruimte

Projectmanagementvaardigheden

- Tijdmanagementvaardigheden
- Management- en organisatorische vaardigheden bij het afhandelen van binnenkomende verzoeken, persoonlijk of online
- Multitaskingvaardigheden om tijdig te kunnen reageren op e-mails, telefoongesprekken en persoonlijke verzoeken en projectaanvragen
- Prioriteert taken en controleert de uitvoering ervan

Teamworkvaardigheden

- Werkt mee aan administratieve projecten, nieuwe processen of nieuwe middelen
- Beantwoordt verzoeken of verwijst ze door naar de juiste afdeling door afspraken te maken of e-mails door te sturen (online verzoeken)
- Beheert registraties
- Archiveert bezoekersregistraties en -aanvragen
- Gebruikt databases effectief om gebruikers en medewerkers te ondersteunen

Hulpmiddelenbeheer⁸

- Past de juiste procedures toe om middelen beschikbaar te maken voor routinetaken, zoals het zorgen voor het op voorraad hebben van informatieve documenten, verbruiksartikelen en kantoorbenodigdheden (EKK-niveau III)
- Past zijn/haar eigen gedrag aan op basis van de resultaten van zijn/haar resource management (EKK-niveau IV)

2.3. Technische en digitale vaardigheden

Communiceren met behulp van digitale technologieën

- Communiqueert regelmatig en zelfstandig en kiest daarbij de juiste digitale technologieën, afhankelijk van de activiteit en context (EKK-niveau III)
- Selecteert en past de juiste normen en veiligheidsregels toe bij communicatie met behulp van digitale technologieën (EKK-niveau III)

⁸ https://www.transvalproject.eu/wp-content/uploads/2022/02/D2.3-Transversal-Competence-Framework_EN.pdf

- Zet socialmedia-account(s) op om een eigen digitale identiteit te creëren (EKK-niveau III)
- Stemt digitale technologieën af op iemands communicatiebehoeften of de behoeften van de communicatieomstandigheden (EKK-niveau IV)
- Selecteert nieuwe inhoud, stemt deze af en voegt deze toe aan zijn/haar socialmedia-account(s) om zijn/haar digitale identiteit te ontwikkelen en te profileren (EKK-niveau IV)
- Ontwikkelt hulpbronnen voor verschillende doelgroepen

Helpt eindgebruikers bij het gebruik van digitale technologie

- Gebruikt ICT-media en software voor informatiedoeleinden
- Gebruikt digitale oplossingen om effectieve diensten te leveren (Bimrose, J et al., 2010)
- Gebruikt digitale platforms voor teleconferenties
- Lost technische problemen op (DigComp 2.2)
- Laat digitale administratieve vaardigheden zien (DigComp 2.2)

Training/bijscholing in het gebruik van digitale technologie

- Biedt toegang, gebruikt zoekmachines, vindt relevante informatie
- Biedt toegang tot informatie en online diensten voor een breed publiek (Digitale Strategie van de EU)
- Zorgt voor gelijke toegang tot diensten en informatie voor kansarme groepen
- Informatie- en datageletterdheid (DigComp 2.2)
- Digitale inhoud maken (DigComp 2.2)
- Veilig gebruik van ICT (DigComp 2.2)

2.4. Transversale vaardigheden

2.4.1. Transversale vaardigheden volgens het EKK-niveau ⁹

Activiteiten beheren en organiseren

- Past zijn/haar organisatie aan de beperkingen van de situatie aan (EKK-niveau III)
- Plant en organiseert de eigen activiteit en die van het team (EKK-niveau IV)

Lost problemen op en reageert op het onvoorziene

- Past de juiste procedure toe op veelvoorkomende problemen met betrekking tot de eigen activiteit (EKK-niveau III)
- Lost veelvoorkomende problemen op met betrekking tot de eigen activiteit of die van het team (EKK-niveau IV)

Samenwerken en samenwerking bevorderen

- Doet voorstellen en houdt rekening met de mening van andere teamleden (EKK-niveau III)
- Leidt en ontwikkelt collectieve activiteiten, kan van positie en rol veranderen (EKK-niveau IV)

Kan zich mondeling goed uitdrukken in een of meerdere talen

- Begrijpt en voert gesprekken in de moedertaal in verschillende situaties, afhankelijk van zijn/haar behoeften (EKK-niveau III)
- Kan op een gepaste manier reageren op de lichaamstaal van een ander in eenvoudige (één-op-één) gesprekken (EKK-niveau III)
- Herkent en past verschillende soorten verbale communicatie toe, rekening houdend met de gesprekspartners (EKK-niveau IV)
- Past zijn/haar lichaamstaal aan in complexe situaties zoals spreken in het openbaar of in een groep (EKK-niveau IV)

Houdt rekening met professionele, sociale en culturele normen

- Houdt rekening met relevante instructies en procedures in elk aspect van zijn/haar activiteiten (EKK-niveau III)

⁹ https://www.transvalproject.eu/wp-content/uploads/2022/02/D2.3-Transversal-Competence-Framework_EN.pdf

- Houdt rekening met relevante professionele, sociale en culturele gewoonten in elke interactie (EKK-niveau III)
- Bewaakt en past de naleving van instructies en procedures aan (EKK-niveau IV)
- Beoordeelt zelf interacties in het licht van professionele, sociale en culturele gewoonten (EKK-niveau IV)
- Demonstreert ethisch gedrag en professioneel gedrag (IAEVG)

Schriftelijke communicatie in een of meerdere talen

- Gebruikt de meest voorkomende schriftelijke bronnen die nodig zijn voor zijn/haar activiteit (EKK-niveau III)
- Schrijft documenten met betrekking tot de eigen activiteit en context (EKK-niveau III)
- Gebruikt de meest voorkomende bronnen van verschillende aard die nodig zijn voor zijn/haar activiteit om teksten samen te stellen (EKK-niveau IV)
- De betekenis van een tekst in eigen woorden in geschreven vorm weergeven (EKK-niveau IV)
- Schrijft uitgewerkte stukken (EKK-niveau IV)

Stippelt een carrièrepad uit

- Definieert en verklaart zijn/haar professionele project (EKK-niveau III)
- Plant de stappen die nodig zijn om zijn/haar loopbaanproject te realiseren (EKK-niveau IV)
- Begrijpt hoe informatie over beroepen, onderwijs, economie en werkgelegenheid geïntegreerd kunnen worden in je loopbaanmanagement (EKK-niveau IV)

Ontwikkelt zijn/haar competenties en profiel

- Ontwikkelt nieuwe leerstrategieën om zijn/haar acties en project te verbeteren (EKK-niveau III)
- Onderzoekt de eigen leerinteresses, processen en voorkeursstrategieën, inclusief leerbehoeften en vereiste ondersteuning (EKK-niveau III)
- Stelt nieuwe manieren van leren voor, voor zichzelf en mogelijk voor het team (EKK-niveau IV)

Zelfreflectie

- Is in staat om de interactie tussen een specifieke context en de eigen interesses, houdingen, waarden en aspiraties zelf te beoordelen en past zich dienovereenkomstig aan (EKK-niveau III)
- Onderzoekt in voorspelbare/langdurige contexten hoe zelfbeeld/bewustzijn een impact heeft op het bereiken van zijn/haar persoonlijke doelen en beslissingen, hoe het zijn/haar professionele en levensverwachtingen beïnvloedt (EKK-niveau IV)

2.4.2. Andere transversale vaardigheden zoals vastgesteld via de enquête

- Empathie
- Goed beoordelingsvermogen
- Assertiviteit
- Betrouwbaarheid
- Motiverende vaardigheden
- Flexibiliteit/vermogen om zich aan te passen aan de behoeften van klanten
- Actief luisteren
- Interculturele/intergenerationele vaardigheden
- Communicatieve vaardigheden (mondeling en schriftelijk)
- Vaardigheden voor zelfbeoordeling
- Beoordelingsvaardigheden
- Conflictbeheersing
- Stressmanagement
- Tijdmanagementvaardigheden
- Teamwork
- Bereidheid om te leren
- Zelflerende vaardigheden
- Onderhandelingsvaardigheden
- Blijft vaardigheden bijwerken
- Blijft specifieke kennis bijwerken
- Behoudt persoonlijk evenwicht
- Bouwt relaties op
- Stelt prioriteiten
- Gebruikt wederzijds begrip in communicatie
- Creativiteit

2.5. Aanvullende vaardigheden

Co-faciliteren of leiden van een sessie, workshop of groep:

- Verduidelijkt informatiebehoefte
- Bepaalt inhoud
- Past de juiste facilitatiemethoden toe
- Ondersteunt het leerproces en houdt daarbij rekening met de groepsdynamiek
- Controleert of de resultaten worden geïntegreerd in de projecten van de deelnemers.

Het ontwerpen en geven van trainingsmodules:

- Ontwerpt en plant sessies
- Geeft informatie over het referentiekader en de trainingsdoelen
- Leidt sessies
- Evalueert het algemene facilitatie-/leerproces

Een project uitvoeren:

- Definieert doelstellingen
- Stelt een actieplan op
- Leidt het project volgens bewezen normen
- Evalueert de voortgang van het project
- Verspreidt bevindingen
- Garandeert de impact van het project in de praktijk

Voldoen aan kwaliteitsnormen:

- Bepaalt regelmatig meetinstrumenten (tevredenheidsvragenlijsten, impact van de service)
- Verzamelt gegevens
- Analyseert, interpreteert en bespreekt de resultaten
- Doet suggesties voor verbetering, nieuwe maatregelen
- Controleert het effect van de genomen maatregelen