

1. Titel van het certificaat (NL)

Ervaringsbewijs: arbeidsconsulent (m/v)

In de oorspronkelijke taal

2. Vertaalde titel van het certificaat

Certificate of professional competence: job consultant (m/f) (EN)

Titre de compétence professionnelle: conseiller emploi (h/f) (FR)

Deze vertaling heeft geen wettelijke status.

3. Beschrijving van verworven competenties

De standaard werd ontwikkeld en goedgekeurd door de sectorale sociale partners.

Een houder van het ervaringsbewijs kan:

een klantenrelatie uitbouwen:

- maakt sluitende en duidelijke afspraken en creëert eerlijke verwachtingen over de samenwerking;
- bereidt het klantencontact voor zodat dit in optimale omstandigheden kan plaatsvinden;
- luistert actief naar mensen, neemt de tijd en dialogueert met hen;
- neemt in gelijkaardige omstandigheden gelijkaardige standpunten in en een gelijkaardige houding aan;
- schat in of informatie al dan niet verder kan/mag verspreid worden en legt uit waarom en wanneer vertrouwelijke informatie toch aan anderen doorgegeven wordt;
- vertoont voorbeeldgedrag rond basisregels en afspraken.

de (arbeidsmarkt)situatie van de klant analyseren:

- stelt een klanten- of jobprofiel (inclusief randvoorwaarden) op en toetst dit af aan de vereisten van/mogelijkheden op de arbeidsmarkt;
- brengt reeds ondernomen jobsearch- of wervingsacties van de klant in kaart en toets deze op effectiviteit en efficiëntie;
- hanteert gesprekstechnieken om alle benodigde informatie, inclusief onderliggende problemen en impliciete/onuitgesproken gevoelens, te verzamelen;
- legt verbanden tussen verschillende soorten informatie en bekijkt informatie vanuit verschillende gezichtspunten om de impact ervan in te schatten;
- integreert nieuw gevonden informatie met bestaande informatie om analyses accuraat bij te sturen;
- benoemt de oorzaken en brengt belemmeringen en mogelijkheden in kaart door de analyses voor de klant samen te vatten;
- vraagt aan de klant of de gemaakte analyses kloppen om hem de kans te geven bij te sturen.

werken via gerichte acties:

- komt samen met de klant tot een aanpak (inclusief aanpak van randvoorwaarden) voor de kortste weg naar een doordachte en duurzame tewerkstelling/invulling;
- geeft bij het gezamenlijk opmaken van de acties aan wie wat wanneer en hoe opneemt.;
- weegt alternatieve oplossingen tegenover elkaar af in functie van de situatie van de klant en schetst helder en duidelijk wat de gevolgen van bepaalde keuzes kunnen zijn;
- bewaakt de voortgang van de verschillende acties ten overstaan van de planning en de gemaakte afspraken;
- evalueert op regelmatige momenten de stand van zaken ten opzichte van de beoogde doelstelling;
- onderzoekt samen met de klant waarom bepaalde acties niet tot het beoogde resultaat hebben geleid en zoekt samen met hem naar haalbare alternatieven.

klanten begeleiden:

- informeert deskundig omtrent het intern en extern dienstverleningsaanbod interessant voor de klant en initieert een eerste contact hiervoor;
- volgt de klant van nabij op bij het doorlopen van de acties: sluit elk contact af met duidelijke afspraken, geeft concrete aanwijzingen om de klant op weg te helpen, contacteert om na te gaan of de actie plaatsvond en vraagt feedback;
- motiveert en bemoedigt door te focussen op competenties, mogelijkheden en kansen en door het geven van positieve feedback;

Toelichting

Dit document dient om aanvullende informatie over het specifieke certificaat te verschaffen en bezit op zichzelf geen enkele wettelijke status. Het is gebaseerd op de resolutie 93/C 49/01 van de Raad van 3 december 1992 over de doorzichtigheid van kwalificaties, op de resolutie 96/C 224/04 van de Raad van 15 juli 1996 over de doorzichtigheid van beroepsopleidingscertificaten en op de aanbeveling 2001/613/EG van het Europees Parlement en de Raad van 10 juli 2001 inzake de mobiliteit binnen de Gemeenschap van studenten, personen in opleiding, vrijwilligers, leerkrachten en opleiders.

Meer informatie op: <http://europass.cedefop.europa.eu>

© Europese Gemeenschappen 2002

- coacht de klant tot het nemen van eigen initiatief om de zelfsturing van de klant te verhogen;
- rapporteert niet- medewerking van de klant aan de klant zelf, binnen de organisatie en/of externe betrokkenen.

overtuigen:

- kadert de eigen dienstverlening en de rechten en de plichten van de klant binnen het verhaal van de activerende arbeidsmarkt;
- enthousiasmeert anderen vanuit een positieve open en vriendelijke basishouding om te komen tot een goede samenwerking;
- benoemt, bevraagt en bespreekt zowel aanwezigheid als oorzaak van weerstanden;
- brengt de klant tot inzicht door een persoonlijke en genuanceerde argumentatie naar voren te brengen en wendt de weerstanden van de klant inclusief achterliggende oorzaken aan in de eigen argumentatie;
- verhoogt de impact van zijn boodschap door een gepaste communicatiemix te gebruiken vb. personen die men kent als voorbeeld stellen, het gedrag van de klant via spiegeling rollenspel of bevraging reflecteren, vergelijkingen inbouwen, beeldmateriaal gebruiken of interactieve momenten inlassen.

De kandidaat moet kennis kunnen aantonen van:

- rechten en plichten van de werkzoekende.

samenwerken:

- bevraagt spontaan en proactief de mening van anderen;
- informeert spontaan anderen maximaal;
- laat ruimte voor en komt tot dialoog;
- stemt de eigen inbreng, prioriteiten en aanpak af op de noden/doelen van de groep of in functie van een gezamenlijk resultaat;
- bouwt voort op voorstellen van anderen om tot een gezamenlijk resultaat te komen;
- springt in voor anderen en biedt hulp aan bij problemen, ook al valt de taak niet onder de eigen opdracht.

netwerken:

- zoekt samenwerking met interne en externe partners vanuit een wederzijds belang;
- neemt acties om nieuwe contacten te leggen en bestaande te onderhouden;
- brengt mensen met elkaar in contact, stelt hen aan elkaar voor.

plannen en organiseren:

- werkt een aanpak uit die blijk geeft van doorzicht en overzicht (vb. rekening houden met vooropgestelde doelstellingen, in te calculeren procedures en termijnen, administratie en registratie, ...) echter zonder details uit het oog te verliezen;
- pakt eerst de belangrijkste of dringendste opdrachten aan;
- kan op een bepaald ogenblik met oog voor de timing zijn werk afronden en komt hierbij tot een balans tussen geïnvesteerde tijd, geleverde prestatie en behaalde kwaliteit;
- past de planning aan bij wijzigende omstandigheden rekening houdend met prioriteiten;
- maakt een realistische tijdsinschatting en geeft tijdig aan wanneer de planning niet gehaald kan worden.

4. Reeks sectoren en beroepen relevant voor de houder van het certificaat

De houder van het ervaringsbewijs kan werken als arbeidsconsulent binnen de sector van de arbeidsbemiddeling.

5. Officiële grondslag van het certificaat

Naam en rechtspositie van de erkende instelling die het certificaat toekent	Naam en rechtspositie van de regionale instantie die de accreditatie/erkenning van het certificaat verzorgt
<i>Testcentrum erkend door de Vlaamse overheid</i>	Vlaams Ministerie voor Werk en Sociale Economie <i>Koning Albert II laan 35 bus 21 1030 Brussel</i>
Niveau van het certificaat (nationaal of internationaal)	Beoordelingsscore / minimumvereisten
<i>Vlaams niveau</i> <i>EVC (Erkenning van Verworven Competenties)</i>	<i>Alle competenties zoals beschreven in punt 3 moeten worden bewezen.</i>
Internationale of Europese reglementering	
Juridische grondslag	
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Besluit van de Vlaamse Regering van 23 september 2005 tot uitvoering van het decreet van 30 april 2004 betreffende het verwerven van een titel van beroepsbekwaamheid (= ervaringsbewijs)</i> • <i>Ministerieel besluit van 14 september 2009 tot bepaling van de standaard voor de titel van arbeidconsulent (= ervaringsbewijs)</i> 	

6. Erkend traject waardoor het certificaat verkregen is

Beschrijving gevolgde trajecten	Percentage van het totale programma (%)	Duur (uren/weken/maanden/jaren)
Assessment van verworven competenties (EVC)	100	Max. 8 uur
Totale duur van het assessment dat tot het certificaat heeft geleid		Max. 8 uur

Aanvullende informatie

Het assessment werd ontwikkeld volgens de standaard arbeidsconsulent, zoals opgesteld en goedgekeurd door werknemersvertegenwoordigers en werkgeversvertegenwoordigers uit de sector. Het assessment bestaat uit een optionele beoordeling van een portfolio en de eigenlijke afname van een assessment door 2 beoordelaars volgens de standaard arbeidsconsulent.

Meer informatie beschikbaar op:

www.ervaringsbewijs.be

Vlaams overzicht van Europass-Certificaatsupplementen

Hier kun je de Vlaamse Europass-Certificaatsupplement downloaden in verschillende talen en vind je een beschrijving van het nationale en regionale systeem voor kwalificaties:

www.europass-vlaanderen.be/cs