

# COMPETENTIEPROFIEL

Begeleider van personen met een beperking

in het perspectief 2020



**NET**<sup>2020</sup>  
**WERK**

Dit profiel werd opgemaakt met alle deelnemers in het lerend netwerk 'Met betrokken medewerkers' onder begeleiding en verwerking van vzw EPO<sub>2</sub>

## RESULTAATSGBIEDEN

De resultaatsgebieden beschrijven de belangrijkste domeinen waarop van de functiehouder resultaten verwacht worden. Het gaat hierbij om de permanente en belangrijkste resultaatgebieden die samen minstens 80% van de activiteiten van de functie dekken. Het is minder belangrijk 'hoe men iets doet' (taak) maar wel welk resultaat er beoogd wordt. Elk resultaatgebied heeft een definitie en daarbij worden een aantal voorbeelden van activiteiten opgenomen die het resultaatgebied illustreren.

In moderne organisaties vervullen medewerkers rollen in plaats van functies. Medewerkers zijn verantwoordelijk voor en worden beoordeeld en beloond op bepaalde resultaten en niet simpelweg functies. Dit bevordert ook eigenaarschap, regelcapaciteit en de kans om talenten in te zetten. Elke rol vraagt bepaalde competenties. Het functie- en competentieprofiel is een ideaal beeld en kan op teamniveau ingevuld worden volgens sterktes van medewerkers.

### De begeleider als **COACH**

*Begeleiden van de cliënt van waar hij is naar waar hij wil zijn, een dynamische interactie*

- Ondersteunen van de cliënt bij één of meerdere domeinen van het leven
- Stimuleren tot initiatief en zelf doen
- Aanleren van de vaardigheid om het in de toekomst zelf op te nemen
- Ondersteunen op maat en enkel waar nodig
- Ondersteunen bij hindernissen
- Vraaggericht werken
- Krachtgericht werken (afhankelijk van draagkracht)
- Uitlokken en ondersteunen van het leren
- Aanboren van talenten en competenties

### De begeleider als **BRUGGENBOUWER**

*Verbinden van individuen en groepen*

- Stimuleren en maximaal betrekken van familie, vrienden, burens, ... in de ondersteuning van de cliënt
- Onderhouden en uitbreiden van het sociaal netwerk
- Aantrekken, motiveren en ondersteunen vrijwilligers
- Verbinden/matchen van talenten en interesses
- Bevorderen van het sociaal contact met de buurt
- Cliënten stimuleren om deel te nemen aan initiatieven
- Samenwerken met collega's en verantwoordelijke
- Delen van informatie en expertise

## De begeleider als **COÖRDINATOR**

### *Coördineren van de zorg*

- Coördineren van het ondersteuningsplan (agogen worden meer coach van medewerkers op agogisch vlak dan regisseur van het ondersteuningsplan)
- Zoeken naar alternatieven vooraleer beroep te doen op gespecialiseerde zorg
- Jezelf overbodig maken in de zorg
- Benutten van expertise van bestaande (lokale) (reguliere) diensten
- Uitbouwen van een structurele samenwerking met (lokale) (reguliere) diensten
- Streven naar lokale verankering
- Coördineren van vrijwilligers
- Afstemmen van de verschillende partners in de ondersteuning
- Wegwijzer in de zorg zijn voor cliënten en netwerk (zicht op het aanbod, sociale kaart, regulier aanbod)

## De begeleider als **SPECIALIST**

### *Begeleiden in de diepte*

- Verdiepen in een specifiek discipline
- Specialiseren tov andere zorgaanbieders (profilering)
- Werken met specifieke (andere) doelgroepen: psychiatrie, ouderen, ...
- Aanbieden van een specifiek stukje van de zorg

*Een **specialist** is iemand die veel weet van weinig*

## De begeleider als **GENERALIST**

### *Begeleiden in de breedte*

- Thuis zijn in verschillende disciplines
- Creëren van een ruimer aanbod
- Ingaan op heel diverse vragen
- Aanbod afstemmen op de vraag en mee evolueren
- Beroep doen op vrijwilligers voor specialisatie
- Multi- inzetbaar zijn ivk langer werken en loopbaanbeleid

*Een **generalist** is iemand die weinig weet van veel*

*Een **begeleider** is iemand die veel weet van veel*

### De begeleider als **ONDERNEMER**

#### *Nemen van initiatieven*

- Alert zijn voor nieuwe tendensen
- Inspelen op beleidsmatige en inhoudelijke ontwikkelingen
- Inspelen op de evoluerende behoeften van cliënten
- Proactief en creatief initiatieven nemen
- Streven naar voortdurende verbetering van de kwaliteit
- Zoeken naar nieuw aanbod
- Kosten bewust werken (niet alleen management)

### De begeleider als **EIGENAAR**

#### *Mede verantwoordelijk zijn voor de resultaten van de organisatie*

- Verantwoordelijk zijn voor de eigen resultaten en deze van het team
- Op het eigen niveau beslissingen nemen
- Meedenken over de strategie van de organisatie
- Efficiënt gebruik maken van staffuncties en leidinggevende
- Zelf verantwoordelijk voelen voor de cliënt en het ondersteuningsplan
- Reflecteren over het eigen handelen
- Ontwikkelen van de eigen professionaliteit en deskundigheid

## COMPETENTIES

Competenties zijn het geheel van kennis, vaardigheden en attitudes die iemand in staat stellen om zijn resultaten succesvol te bereiken. Deze laatste groep, namelijk de gedragscompetenties, maken het verschil. De eigenheid van het werk en de doelgroep zorgt er voor dat - meer dan kennis en vaardigheden - onze persoonlijke waarden, attitudes de tools zijn waarmee we aan de slag moeten. Het is vooral die laatste groep waar we meer willen mee werken, gezien dit de basis en eigenheid is van elke medewerker. Wie je 'bent' is belangrijker dan wat je 'kent'. Waar kennis en kunde anderzijds nog steeds belangrijk zijn, maar in principe aangeleerd en verfijnd kunnen worden.

Bij toepassing op organisatie niveau moeten vooraf ook nog de kerncompetenties worden gedefinieerd en per functie ook de vaktechnische competenties (kennis en vaardigheden) worden aangevuld. Vergeet bij deze laatste zeker de rol van ICT vaardigheden en nieuwe media niet.

De competenties werden vastgelegd via de methodiek van competentie analyse op basis van het competentiewoordenboek van EPO<sub>2</sub>. Elke competentie heeft daarin een duidelijk afgelijnde definitie en enkele gedragsindicatoren als voorbeeld: welk concreet waarneembaar gedrag geeft ons een indicatie van een bepaalde competentie

### Klantgerichtheid

*Onderzoeken van wensen en behoeften van cliënten, klanten én interne klanten en hiernaar handelen, zonder het organisatie belang uit het oog te verliezen*

- Leeft zich in in de cliënt of de klant.
- Vraagt cliënten of klanten naar hun wensen; luistert en vraagt door tot een compleet beeld van de vraag ontstaat.
- Denkt actief mee met de cliënt of klant en verplaatst zich in diens wensen en omstandigheden.
- Speelt bij het ondersteuningsproces optimaal in op verschillende behoeften van cliënten.
- Stelt bij het uitwerken van acties de vraag van de cliënt centraal.
- Kijkt naar de organisatie, dienst en het eigen werk door de ogen van de cliënten of klanten en zoekt naar verbeteringen, bijvoorbeeld naar betere werkwijzen of een beter aanbod.

### Luisteren

*Het zich bereid tonen en in staat zijn om (non-)verbale boodschappen correct op te nemen en te verwerken.*

- Laat in lichaamshouding, oogcontact en gedrag blijken aandacht voor de ander te hebben.
- Geeft anderen de ruimte om zich volledig uit te spreken.
- Vat samen en maakt in eigen woorden duidelijk de ander begrepen te hebben.
- Toetst zijn/haar eigen interpretatie van een boodschap door samen te vatten en zich daarop te laten corrigeren.
- Vangt non-verbale signalen op en gaat daar op in.
- Vraagt goed door.

### Verantwoordelijkheidszin

*Zich op een plichtsbewuste manier engageren om de eigen resultaten én die van de groep te realiseren en gemaakte afspraken na te komen.*

- Is zich bewust dat de taken of plichten van zowel zichzelf als anderen in de organisatie of dienst naar behoren moeten uitgevoerd worden.
- Werkt door tot het doel bereikt is of de taak volbracht is.
- Houdt zich aan gemaakte afspraken.
- Het verantwoordelijkheidsgevoel strekt zich ook uit naar het takenpakket van de collega's.
- Signaleert mistoestanden zoals laksheid of het niet navolgen van de richtlijnen.
- Voelt zich geroepen om anderen daar op aan te spreken en eventueel de coördinator hierover in te lichten.

### Flexibiliteit

*Zijn gedrag en aanpak aanpassen in functie van de situaties waarin men zich bevindt en personen waarmee men geconfronteerd wordt met het oog op het bereiken van een bepaald doel.*

- Schakelt gemakkelijk over naar een andere activiteit.
- Blijft effectief wanneer taken onverwacht veranderen.
- Kan met veel verschillende mensen samenwerken.
- Past zich snel en effectief aan aan andere omstandigheden.
- Is in staat en bereid om zich aan te passen aan nieuwe verwachtingen in een nieuwe functie of nieuwe rol, zonder het eigen doel uit het oog te verliezen.
- Maakt zich in een nieuwe organisatie snel de cultuur eigen, weet snel wat wel en niet kan.

### Plannen en organiseren

*Het aanbrengen van structuur in tijd, ruimte en prioriteit bij het aanpakken van problemen.*

- Bepaalt op effectieve wijze doelen en prioriteiten.
- Vertaalt gestelde doelen in concrete acties, inclusief de benodigde middelen, mensen en tijd.
- Zoekt uit welke mensen en middelen voor een plan nodig zijn en zet deze zodanig in dat de beoogde resultaten worden bereikt.
- Regelt eigen werkzaamheden en activiteiten, en die van anderen.
- Delegeert taken.
- Stelt planningen bij wanneer er verstoringen optreden.

## Leervermogen

*In staat zijn nieuwe informatie/kennis op te nemen, efficiënt te verwerken en effectief toe te passen*

- Is kritisch en reflecteert op het eigen functioneren en dat van anderen.
- Leert uit eerdere ervaringen, ook van anderen.
- Kent de eigen talenten en probeert deze optimaal in te zetten.
- Integreert nieuwe kennis en ervaringen en past deze toe.
- Weet leerrijke situaties optimaal te benutten.
- Is nieuwsgierig, kan goed luisteren en onthoudt gemakkelijk informatie.

## Initiatief

*Het uit eigen beweging voorstellen en/of ondernemen van acties.*

- Neemt uit eigen beweging zaken ter hand, zonder aansporing van anderen.
- Trekt activiteiten en verantwoordelijkheden naar zich toe.
- Doet voorstellen en draagt oplossingen aan of onderneemt zelf actie.
- Is proactief.
- Signaleert kansen die zich voordoen en komt uit eigen beweging met ideeën en voorstellen om de kansen te benutten.
- Neemt het voortouw bij nieuwe ontwikkelingen.

## Netwerken

*Vanuit verschillende belangen contact leggen en onderhouden. Hierbinnen omgaan met verschillende machtsdynamieken.*

- Streeft naar open debat en communicatie tussen verschillende partijen.
- Streeft naar een win-win situatie bij uiteenlopende standpunten.
- Weet mensen op basis van zijn/haar argumenten te overtuigen.
- Werkt actief mee aan vragen of projecten buiten zijn/haar directe verantwoordelijkheden.
- Gaat op diplomatische wijze om met de verschillende machtsrelaties.