

Competenties van de toeleider

Toeleiders zijn brugfiguren die werken in een integratie- en inburgeringscontext. Dit document geeft je een volledig overzicht van je functie. Het beschrijft de competenties die je daarbij nodig hebt.

Inhoud

1. HET BEROEP VAN TOELEIDER.....	4
Toe-leiden: wat betekent dat?	4
2. DE FUNCTIE VAN TOELEIDER	5
Je taken en activiteiten	5
3. DE COMPETENTIES VAN DE TOELEIDER.....	7
3.1. Eigen competenties voor toeleiders.....	8
3.2. Kerncompetenties (type b)	10
3.3. Organisatorische competenties.....	15

Wat vind je in deze tekst?

Wat is een toeleider?

Wat doet een toeleider?

En wat moet ik kennen en kunnen om als toeleider te werken?

Welke competenties heb ik nodig om als toeleider mijn werk goed te doen?

Op die vragen geeft dit document een antwoord.

Met 'competenties' bedoelen we: je kennis, vaardigheden en houdingen.

Dit document is bedoeld voor toeleiders die een volledig overzicht willen van hun functie en van de competenties die ze daarbij ontwikkelen

Organisaties en toeleiders kunnen dit document ook gebruiken bij werkgesprekken.

1.

Het beroep van toeleider

Toe-leiden: wat betekent dat?

Als toeleider ben je een brugfiguur. Je legt een brug tussen mensen met een migratieachtergrond en voorzieningen. Je werkt onder meer voor het onderwijs, gezondheidszorg, welzijn, tewerkstelling, vrije tijd, sport, cultuur, huisvesting, juridische diensten.

Je krijgt formeel een **opdracht** van een erkende voorziening of instantie.

De opdracht van elke brugfiguur is: ervoor zorgen dat mensen met een migratieachtergrond toegang hebben tot de dienstverlening waar ze recht op hebben. Als toeleider doe je dat door die mensen wegwijs te maken. Een toeleider leidt cliënten met een migratieachtergrond naar diensten toe.

Wat houdt dat in?

- Je informeert je cliënten, je legt dingen uit, je verwijst hen naar voorzieningen.
- Soms ga je mee, en begeleid je hen ook praktisch.
- Je motiveert en stimuleert je cliënten om zelfstandig te zijn. Je zoekt samen een (begin van een) antwoord op hun problemen van het moment. Bijvoorbeeld met huisvesting, financiën, kennis van het Nederlands, kinderopvang.

Zo werk je de drempels weg die je cliënten tegenkomen. Je zorgt ervoor dat ze toegang hebben tot alle voorzieningen.

Jouw methodieken zijn onder meer:

- onthaalgesprek
- huisbezoek
- permanentie.

Je methodiek hangt ook af van de organisatie waarin je werkt en van de vraag van je cliënt.

2.

De functie van toeleider

Hier sommen we de belangrijkste taken van de toeleider op. De taken zijn uniek voor de job van toeleider.

Welke van deze taken jij doet, hangt af van de opdracht die je krijgt van je gemeente of organisatie.

Negen unieke taken van de toeleiders

1. Je bent een 'toegangspoort'.

- Voor je cliënten (mensen met een migratieachtergrond) ben je een aanspreekpunt. Je ontvangt hen tijdens permanenties en voert een verkennend gesprek. Of je voert een onthaalgesprek, soms op locatie. Dat hangt af van de plek waar je werkt.
- Je stelt je cliënt gerust.
- Je polst naar de noden van je cliënt. Je onderzoekt samen met hem zijn vraag.
- Zo nodig maak je een volgende afspraak en volg je de cliënt op.

2. Je maakt wegwijs.

- Je geeft je cliënt informatie (vaak in een andere taal) over diensten en voorzieningen waar hij terecht kan.
- Je verwijst je cliënt door naar de geschikte diensten en voorzieningen.
- Eventueel zoek je extra informatie om een vraag van je cliënt te kunnen beantwoorden.

3. Je zet aan om eigen verantwoordelijkheid te nemen.

- Je zet je cliënten aan om zelf dingen te ondernemen.
- Je stimuleert anderstaligen om Nederlandse les te volgen.
- Je stimuleert nieuwkomers om een inburgeringscursus te volgen.
- Je wijst cliënten op kansen én op hun eigen verantwoordelijkheid. Je bent daarbij inspirerend, niet dwingend.

4. Je begeleidt in de praktijk.

- Soms ga je mee met een cliënt naar een dienst of organisatie, bijvoorbeeld om zich in te schrijven in een school, bij de VDAB, gemeente, ziekenfonds.
- Je ondersteunt dat gesprek waar nodig. Je vat stukken samen in de taal van de cliënt of in een contacttaal. Je geeft uitleg aan beide partijen.
- Soms ga je mee met een cliënt om dingen aan te wijzen en de werking ervan uit te leggen (zoals geldautomaat, ticketautomaat, uurregeling bij bushalte).

5. Je geeft ondersteuning.

- Je luistert bij problemen.
- Bij grotere problemen motiveer je de cliënt om hulp te zoeken. Je doet dat op een niet-dwingende manier. Je verwijst tijdig door naar andere instanties.

6. Je doet administratieve taken.

- Je leest en schrijft e-mails.
- Je maakt afspraken.
- Je plant je agenda.
- Je registreert gesprekken met cliënten online.
- Je maakt verslagen van gesprekken.
- Je vult onthaalformulieren in.
- Je verduidelijkt correspondentie voor de cliënt, die die niet wettelijk gezien door een beëdigd vertaler moeten vertaald worden (bijvoorbeeld brieven van de school).

7. Je neemt deel aan overleg.

- Je overlegt vaak met je collega's.
- Je neemt deel aan teamvergaderingen.
- Je neemt deel aan intervisiemomenten.
- Je neemt deel aan overleg met partnerorganisaties.

8. Je geeft signalen door aan coach(es).

- Je houdt je coach(es) op de hoogte van het verloop van je werk.
- Je geeft feedback aan je coach(es) over moeilijke punten in een toeleiding of over dingen die beter kunnen in een voorziening.

9. Je doet ondersteunend werk bij partners.

- Je doet permanentie bij partnerorganisaties.
Je helpt bijvoorbeeld bij inschrijvingsmomenten in scholen.
- Je organiseert activiteiten voor een groep.
Je organiseert bijvoorbeeld een activiteit voor kinderen van nieuwkomers, of voor bewoners van lokale opvanginitiatieven.
- Wat je doet, verschilt per gemeente.

3.

De competenties van de toeleider

Welke competenties hebben toeleiders nodig voor hun werk?

Er zijn drie soorten:

1. de competenties voor toeleiders (hierin verschillen toeleiders van andere brugfiguren)
2. de kerncompetenties voor alle brugfiguren van type B
3. de organisatorische competenties (voor alle brugfiguren)

1. Welke competenties zijn typisch voor toeleiders?

- Feitelijk informeren
- Uitleggen, verhelderen en in zijn context plaatsen
- Praktisch bijstaan en ondersteunen
- Emotioneel bijstaan en ondersteunen
- Aanzetten om verantwoordelijkheid op te nemen
- Netwerken

2. Wat zijn de kerncompetenties van alle brugfiguren?

- Effectieve communicatie mogelijk maken
- Je zorgt ervoor dat 'verschillen' geen 'problemen' hoeven te zijn
- Omgaan met verschillende belanghebbenden
- De vraag van je klanten kennen en ernaar handelen
- Bestand zijn tegen moeilijke situaties

3. Wat zijn de organisatorische competenties van alle brugfiguren?

- Zelfstandig werken
- Organiseren
- Resultaatsgericht werken
- Samenwerken
- Zich professioneel ontwikkelen
- Beroepsethisch handelen

1. Eigen competenties voor toeleiders

Feitelijk informeren

- Je geeft feitelijke informatie aan je cliënt. Bijvoorbeeld: adressen, openingsuren, werkwijzen.
- Je verwijst je cliënt naar de juiste voorziening of het geschikte aanbod.
- Je weet waar de voorzieningen zijn en waarvoor mensen er terecht kunnen. Je legt dat helder uit aan je cliënt.
- Je kent de informatiebronnen en -kanalen. Bijvoorbeeld: handleidingen, brochures, websites, databanken. Je raadpleegt ze doelgericht. Je kent de sociale kaart van je streek. Daardoor weet je naar waar je de cliënt kan doorverwijzen.
- Je kent het Huis van het Nederlands, het integratiecentrum, de integratiedienst, het onthaalbureau en de sociaal tolk- en vertaaldienst in je streek. Ze zijn belangrijke partners voor je werk.
- Je hebt een basiskennis van verblijfsrecht. Of je weet waar je meer informatie vindt als je cliënt vragen stelt.
- Je geeft de juiste informatie op het juiste moment. Je informatie is aangepast voor de cliënt.

Uitleggen, verhelderen en in zijn context plaatsen

- Je geeft informatie en je houdt rekening met de subjectieve beleving van je cliënt. Als er moeilijkheden zijn, dan stel je oplossingen voor.
- Je begrijpt en beantwoordt de 'vraag achter de vraag'.
- Je legt regels van voorzieningen en gedragingen van anderen uit als je cliënt ze niet begrijpt of moeilijk accepteert.
- Je kent de normen en waarden die meespelen in het gedrag van mensen. Je verheldert ze en plaatst ze in de juiste context voor de andere partij wanneer dat nodig is.

Praktisch bijstaan en ondersteunen

- Je helpt je cliënt bij praktische vragen en problemen. Je vult bijvoorbeeld samen papieren in.
- Je laat je cliënt kennismaken met praktijken en handelingen die nieuw voor hem zijn, zoals bus, bankautomaat, doktersbezoek, ziekenfonds, inschrijving in een school, kinderopvang, begeleiding op de PC bij de zoektocht naar werk. Je geeft uitleg. Je toont de zaken in de praktijk als de cliënt dat nodig heeft.
- Je bent aanwezig bij gesprekken tussen je cliënt en een voorziening, als dat een hulp is voor je cliënt. Bijvoorbeeld om te begrijpen wat er gezegd wordt, of om te weten wat hij na het gesprek moet doen.
- Dankzij jouw ondersteuning leert je cliënt bij en vindt hij zelf zijn weg om nieuwe praktijken en handelingen in de toekomst zelfstandig te doen.

Emotioneel bijstaan en ondersteunen

- Je stelt elke cliënt vanaf het begin op zijn gemak. Je houding is open en verwelkomend voor iedereen met wie je in contact komt bij je werk.
- Je luistert naar je cliënt. Je toont dat je aandachtig bent en dat je hem wilt begrijpen.
- Je leeft je in het verhaal van je cliënt in. Je hebt genoeg empathie om zijn gevoelens te begrijpen.
- Je vertrekt van de unieke situatie van de cliënt om samen een oplossing te zoeken.
- Als je een moeilijke situatie voor de cliënt ziet aankomen, dan probeer je die nog te voorkomen. Als de moeilijke situatie zich toch voordoet, dan probeer je de cliënt zo snel mogelijk emotioneel op te vangen en te ondersteunen.
- Je ondersteunt de cliënt bij moeilijke gesprekken met voorzieningen.
- Je maakt formele beslissingen begrijpelijk voor de cliënt, bijvoorbeeld als een uitkering niet toegekend wordt.
- Je luistert naar je cliënt bij tegenslagen en teleurstelling. Je helpt hem over de eerste moeilijkheden heen. Zo nodig verwijst je hem door naar meer gespecialiseerde hulp. Je helpt hem de eerste stap naar die hulp te zetten.

Aanzetten om verantwoordelijkheid op te nemen

- Je motiveert je cliënt om keuzes te maken: je geeft hem informatie en argumenten die een keuze mogelijk maken.
- Je neemt geen verantwoordelijkheden van de cliënt over. Je doet zo weinig mogelijk in zijn plaats.
- Je durft aan de cliënt uit te leggen wat de consequenties van een keuze zijn. Je doet dat helder. Je toont geen vooroordelen. Je veroordeelt niet.
- Je motiveert de cliënt om achter zijn eigen keuzes te staan en de verantwoordelijkheid daarvoor te dragen.
- Je moedigt de cliënt aan om vol te houden bij moeilijke keuzes en oplossingen te blijven zoeken.
- Je maakt de cliënt duidelijk welke rechten en plichten hij heeft in de Belgische maatschappij. Je legt uit welke hulp, ondersteuning en sociaal vangnet de overheid biedt.
- Je helpt de cliënt zijn rechten en plichten te gebruiken om zijn doel te bereiken in de Belgische maatschappij.
- Je stimuleert een cliënt om onrechtvaardige situaties aan te klagen bij voorzieningen, of om aan te kloppen bij instanties zoals de Vlaamse Ombudsdienst.

Netwerken

- Je bouwt aan een netwerk met voorzieningen (bijvoorbeeld VDAB, CAW, OCMW, CGG).
- Je gebruikt dat netwerk om cliënten goed toe te leiden naar andere, gepaste begeleiding of ondersteuning.
- Je neemt contact op met medewerkers van organisaties die de cliënt begeleidt.
- Je legt makkelijk contact (met onbekenden). Je raakt vlot en op een spontane manier in gesprek met mensen.
- Je bent makkelijk aanspreekbaar voor heel uiteenlopende mensen en contacten.
- Je neemt initiatief en maakt zelf afspraken.
- Je onderhoudt je netwerk. Je doet dat door regelmatig contact op te nemen.
- Je bouwt een netwerk uit met cliënten. Jouw werk met de ene cliënt nodigt andere cliënten uit om bij jou langs te komen voor hulp.

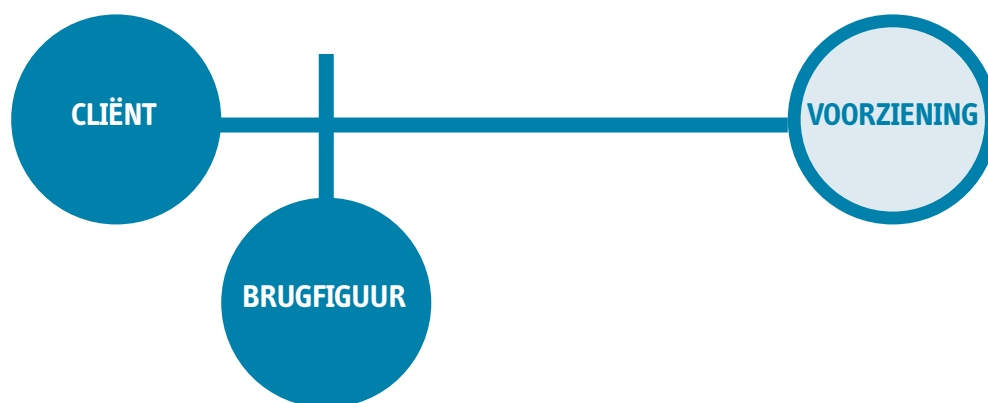
2. Kerncompetenties (type B)³

Brugfiguur type B

Als toeleider ben je een 'brugfiguur type B'. Wat betekent dat?

Het verschil tussen de types brugfiguren zit in de positie die ze innemen tussen cliënt en voorziening.

Als toeleider sta je in de relatie tussen cliënt en voorziening. Je krijgt een duidelijke opdracht om een **bepaalde positie** in te nemen tussen cliënt en voorziening. Je bewaakt die positie altijd.



Als toeleider sta je dichterbij de cliënt. Alles wat je doet, vertrekt vanuit het belang van de cliënt. De informatie die je geeft, helpt de cliënt.

De voorziening zegt hoe ver je daarin mag gaan. De voorziening bepaalt de regels. Binnen die grenzen help jij de cliënt om zijn doel te bereiken. Het ene moment luister je naar zijn zorgen en vragen, het andere moment zeg je hem dat hij de regels van de voorziening moet aanvaarden en volgen.

Het is niet aan jou om de regels van de voorziening ter discussie te stellen of de houding van de voorziening te veranderen.

De positie van een toeleider is **niet neutraal, niet onpartijdig**. Je verdedigt belangen van de ene partij. Maar je houdt wel rekening met de belangen van de andere partij.

De toeleider mag **niet eenzijdig partijdig** worden met een van beide partijen. Je mag niet samenvallen met de belangen van één partij. Je mag niet de rol van bijvoorbeeld een advocaat opnemen.

³ Wil je weten welke andere types brugfiguren daarnaast bestaan? Je vindt de volledige toelichting in het document *Generieke competenties voor Brugfiguren in een inburgerings- en integratiecontext*. Vraag het op via www.kruispuntmi.be.

Effectieve communicatie mogelijk maken

Communicatie is: boodschappen uitzenden en ontvangen. Jij helpt mee om de communicatie tussen cliënten en voorzieningen te doen slagen. Je zorgt er mee voor dat de communicatie haar effect heeft op de ontvanger. Je hebt daartoe de kennis, techniek en vaardigheid.

- Je zorgt ervoor dat je zelf de boodschap van alle betrokkenen helemaal begrijpt. Je gebruikt je talenkennis. Je kent het basisjargon van de sector waarvoor je werkt.
- Je brengt boodschappen over en verduidelijkt ze. Ook hier heb je kennis van jargon en van vreemde talen nodig.
- Je hebt ook oog voor non-verbale communicatie. Je let bijvoorbeeld op oogcontact en stiltes.
- Je analyseert voor jezelf:
 - Wat is de boodschap, wat is het doel van de communicatie?
 - Wie zijn de deelnemers aan een gesprek? In welke situatie en organisatie verloopt dit gesprek?
- Je gebruikt de techniek van 'actief luisteren': je stelt open vragen, je vraagt door, je vat samen en je koppelt terug. Zo probeer je de echte boodschap te begrijpen.
- Je controleert ook altijd of de ontvanger de boodschap begrepen heeft.

Je zorgt ervoor dat 'verschillen' geen 'problemen' hoeven te zijn

De brugfiguur is nodig als twee partijen geen contact kunnen leggen met elkaar. Er is een drempel tussen hen die contact moeilijk maakt. Die drempel is vaak een 'verschil' (of meerdere verschillen): bijvoorbeeld in taal, visie, manier van handelen. De partijen zien die verschillen als niet te overbruggen zonder hulp.

In het werk van de brugfiguur hebben die verschillen te maken met de migratieachtergrond van de cliënt. Of de deelnemers denken dat ze te maken hebben met die migratieachtergrond.

Hoe gaat een brugfiguur om met die verschillen? Hij moet ervoor zorgen dat informatie vlot doorstroomt en dat de twee partijen elkaar kunnen begrijpen. Het resultaat moet zijn dat ze verschillen niet langer als 'problemen' zien en dat ze constructief met elkaar omgaan.

- Je toont respect voor anderen.
- Je zoekt de oorzaak voor een gedrag of verschil niet zomaar bij cultuur of achtergrond. Je let op alle factoren: taal, burgerlijke staat, gender, klasse, opvoeding, etniciteit, persoonlijkheid, religie...
- Je hebt geen vooroordelen over mensen.
- Je zegt nooit iets racistisch en je discrimineert nooit.
- Je helpt mensen met elkaar te praten over de verschillen die het contact moeilijk maken. Ook als ze nog niet weten dat die verschillen er zijn. Je helpt hen ervaren dat verschillen ook een positief effect kunnen hebben op hun relatie.
- Je weet dat mensen de wereld op verschillende manieren bekijken. Mensen hebben soms verschillende referentiekaders die hun denken en handelen richting geven.
- Je weet: ook ik heb een referentiekader dat mijn denken en handelen bepaalt. Mijn eigen kijk is er een van de vele en is dus relatief.
- Je ziet ook de overeenkomsten tussen mensen. Je benoemt die. Je gebruikt de overeenkomsten om mensen dichterbij elkaar te brengen.

- Je leert mensen omgaan met andere mensen die ‘verschillend’ zijn. Je begrijpt hoe ze reageren als het moeilijk gaat. Dat helpt je om de juiste rol te spelen in het gesprek.
- Bij misverstanden of conflicten zorg je ervoor dat mensen eruit leren. Je helpt ze naar oplossingen te zoeken en het contact niet te verbreken.
- Jij bent een voorbeeld voor de twee partijen. Ga jij goed om met de verschillen tussen hen? Aanvaard je hun verschillen? Zoek je naar gelijkenissen die hen dichter bij elkaar brengen? Dan zullen zij die verschillen ook minder als een probleem zien.

Omgaan met verschillende belanghebbenden

‘Belanghebbenden’ zijn de twee partijen die elk andere ideeën, meningen, standpunten en belangen kunnen hebben.

Jij bent een brug tussen voorzieningen en personen met een migratieachtergrond. Je blijft daarbij altijd in je professionele rol en positie van toeleider. Zo maak je je brugfunctie echt waar.

Wat moet en mag je zeggen en doen? Je let voortdurend op de positie die je inneemt tussen beide partijen. Je stuurt bij waar nodig. Je zorgt er ook voor dat de anderen jouw positie als toeleiders kennen en respecteren.

- Je weet wat er nodig is om je positie of rol in te nemen en te behouden.
- Je weet wat je daarvoor mag en moet zeggen of doen.
- Je weet wat je daarvoor niet mag zeggen of doen.
- Je denkt goed na over je positie. Je weegt verschillende manieren van handelen tegen elkaar af.
- Je kunt praten over je positie. Je zegt de partijen wat ze van jou kunnen verwachten en wat niet. Als een van beide dat niet begrijpt of dat negatief bekijkt, geef je een heldere verantwoording.
- Je begrijpt gedragingen en reacties van mensen. Je gaat makkelijk met heel verschillende mensen om in heel verschillende omstandigheden.
- Je houdt genoeg afstand van beide partijen. Vaak moet je wel dichterbij de ene dan bij de andere gaan staan. Maar je wordt nooit eenzijdig partijdig. Je wordt dus nooit de advocaat of vertegenwoordiger van een partij.
- Als je dichterbij één partner, blijf je altijd in een goede professionele verstandhouding met de andere.
- Je weet heel goed welk mandaat je hebt. Je weet waar dat mandaat begint en waar het eindigt, wat wel binnen het mandaat valt en wat niet. Bijvoorbeeld of je een van beide partijen mag verdedigen of niet.
- Je zorgt ervoor dat de ene partij begrijpt waarom je dichterbij de andere partij gaat staan. Je kunt altijd verantwoorden waarom je een bepaalde positie kiest.
- Je ziet steeds de twee kanten van de zaak. Je wordt nooit blind voor de vragen, belangen, ervaringen of noden van een partij.
- Je houdt je aan afspraken. Zo geef je vertrouwen en duidelijkheid. Je zorgt dat er helder over afspraken gecommuniceerd wordt.
- Heb je het moeilijk om je rol of positie te behouden, dan weet je waar je ondersteuning kunt krijgen.
- Heb je het moeilijk om je rol of positie te behouden, dan vraag je ondersteuning. Je weet waar je grenzen liggen, professioneel én persoonlijk. Je kunt erover praten met je begeleider.

De vraag van je klanten kennen en ernaar handelen

Je handelt klantgericht. Je klanten zijn alle partijen die jouw hulp nodig hebben. Klantgericht handelen betekent: als brugfiguur ken je en begrijp je de vragen en verwachtingen van alle klanten. Je wil hen een dienst verlenen. Je zoekt dus een antwoord op hun vragen en verwachtingen dat past bij jouw rol en positie als toeleider.

Je handelt contextgericht. Je context zijn beide partijen: de voorziening en de doelgroep. Contextgericht handelen betekent dat je ze allebei kent. Die kennis helpt je om je werk aan te passen.

- Je kent de structuur en werking van de sector waarvoor je werkt.
- Je kent de belangrijke begrippen, methodieken en het basisjargon van de sector waarvoor je werkt.
- Je kent de doelgroepen waarmee je werkt. Je informeert je grondig, en je blijft dat doen. Je bouwt steeds goede relaties op met alle klanten of partijen en blijft die behouden op lange termijn.
- Ook je opdrachtgever, klant of collega leert bij van jouw kennis en expertise.
- Je geeft de partij(en) die ondersteuning die ze nodig hebben. Je controleert af en toe of je ondersteuning passend is.
- Je biedt kwaliteit in je dienstverlening. Je werkt voortdurend aan verbetering.
- Je doet niets dat het vertrouwen van klanten of hulpvragers kan beschadigen.
- Je gedraagt je zoals van een professionele toeleider verwacht kan worden: tijdens je ondersteuning, maar ook bij de voorbereiding en de afwerking.

Bestand zijn tegen moeilijke situaties

Als brugfiguur sta je voor een kloof tussen twee partijen. Ze slagen er niet in om toegang te krijgen tot elkaar. Dat veroorzaakt dikwijls ernstige problemen voor een van beide partijen. De kloof roept onrust en frustraties op. Als brugfiguur weet je hoe je daar gepast mee omgaat.

Soms krijg je te maken met situaties die je herkent uit je eigen ervaring of achtergrond. Dan kan je het moeilijk hebben om er professioneel mee om te gaan.

Het integratie- en inburgeringsbeleid in Vlaanderen is complex. Er zijn veel organisaties en niveaus. Dat maakt ook jouw takenpakket complex.

Jij hebt de kennis, vaardigheid en weerstand om je weg te vinden en om je taken waar te maken.

Je waakt over je eigen welzijn: professioneel en persoonlijk. Je kent je grenzen. Je handelt assertief.

- Je werkomgeving heeft invloed op jouw welzijn. Je weet hoe je je daartegen kunt beschermen
- Je weet waar je terechtkunt als je het moeilijk hebt of als je stress hebt.
- Sta je onder druk of gebruikt iemand macht om zijn standpunt te verdedigen? Je houdt vol, rustig en beheerst. Je raakt niet in verwarring.
- Je stelt ook anderen gerust door kalm op te treden.
- Je kunt tegen tegenslagen. Je relativeert. Je ziet de zaken in de juiste proporties. Je beseft altijd: ik heb een ondersteunende rol. Je maakt dingen mogelijk, maar je hebt niet de eindverantwoordelijkheid.

- Als anderen reageren op je gedrag, dan neem je dat niet persoonlijk. Je handelt volgens je rol.
- Discussies of conflicten zijn soms onvermijdelijk. Dat aanvaard je. Je ziet ook het relatieve ervan.
- Zijn er meningsverschillen of ongepast gedrag? Je laat je niet meeslepen door reacties van anderen. Je laat je niet verleiden tot ongepaste reacties.
- Je denkt en handelt onafhankelijk. Zelfs in moeilijke omstandigheden en bij sterke weerstand.
- Hoe moeten anderen met jou omgaan? Wat vind jij aanvaardbaar in de omgang en wat niet? Je kunt aangeven hoe jij het wilt. Maar je verliest de gevoelens en belangen van anderen niet uit het oog.
- Worden je grenzen overschreden, dan reageer je duidelijk en kordaat. Je zegt ook 'nee' als een verzoek voor jou niet haalbaar is.

3. Organisatorische competenties

Zelfstandig werken

- Je werkt en handelt zelfstandig.
Heb je hulp nodig? Dan vraag je die op het juiste moment aan de juiste persoon. Bijvoorbeeld als je voor een taak staat die niet tot jouw bevoegdheid hoort.
- Je werkt gefocust en efficiënt. Ook als je niet gecontroleerd of gestuurd wordt.
- Je beslist zelf wat je doet om je doelen te bereiken binnen je takenpakket. Je gebruikt je eigen kennis en vaardigheid.

Organiseren

Je werkt georganiseerd. Daardoor werk je efficiënt en veilig.

- Je kunt veelvoorkomende computerprogramma's gebruiken, zoals Word of e-mail.
- Je kent praktische technieken en instrumenten zoals:
 - technieken voor verslagname
 - technieken voor agendabeheer
 - technieken voor timemanagement
- Je kent technieken en instrumenten om veilig en gezond te werken. Bijvoorbeeld voor omgaan met agressie.
- Je kent de administratieve technieken en instrumenten die nodig zijn voor je werk.
- Je houdt je aan afspraken. Je vindt de juiste informatie. Je houdt je administratie bij. Je bent stipt en nauwkeurig.
- Je werkt op flexibele uren als dat nodig is.

Resultaatsgericht werken

Je weet wat de doelstellingen zijn van je werk. Je bepaalt welke resultaten je wilt bereiken. Je maakt daarbij keuzes. Je doet het belangrijkste eerst.

Je werkt aan de kwaliteit die klanten en opdrachtgevers verwachten.

- Je weet wat de opdrachtgevers en klanten verwachten van je werk.
- Je weet welke doelstellingen je moet bereiken in je werk.
- Je kent de doelstellingen van je organisatie/sector. Je weet hoe de doelstellingen van je werk daarin passen.
- Je formuleert welke resultaten je concreet wilt bereiken. Je werkt naar die resultaten toe. Zo nodig werk je samen met anderen.
- Je beslist zelf welke opdrachten het dringendst zijn. Je werkt zaken af. Je houdt je aan afspraken.
- Je zorgt ervoor dat je team of dienst de resultaten van je werk kent. Je communiceert met anderen over de resultaten van je werk. Je overlegt op tijd met anderen als er knelpunten zijn.
- Je kunt je werk aanpassen bij onverwachte gebeurtenissen. Je doet voorstellen voor oplossingen. Je werkt die oplossingen ook uit. Je doet dat op tijd, zodat je je resultaten nog bereikt.

- Je levert kwaliteit. Je stelt hoge eisen aan je werk. Je past je werk aan als dat nodig is. Je voorkomt fouten als dat mogelijk is.
- Je evalueert de kwaliteit van je werk. Je verbetert de kwaliteit: je houdt rekening met de verwachtingen van klanten en opdrachtgevers. Daardoor behaal je betere resultaten.
- Je ziet waar er knelpunten zijn. Je analyseert ze. Je stelt oplossingen voor. Als dat nodig is, meld je de knelpunten bij je leidinggevende.

Samenwerken

Je werkt samen met anderen (collega's, je team, ...) om resultaten te bereiken. Je werkt samen aan hetzelfde doel. Je denkt aan de gemeenschappelijke belangen en handelt ernaar.

- Je informeert anderen (collega's, je team, ...) over wat je doet. Je volgt ook wat de anderen doen.
- Je wisselt ideeën uit. Je geeft en vraagt reacties.
- Als anderen je opmerkingen of tips geven, hou je daar rekening mee.
- Je hebt een positieve houding. Je brengt energie en dynamiek in je team.
- Je vraagt de mening van collega's of betrokkenen. Je geeft ook je eigen mening.
- Je helpt anderen (collega's, je team, ...).
Je vraagt zelf ook hulp van anderen.
- Je maakt afspraken die voor iedereen helder zijn. Je komt afspraken na.
- Je ziet welke kwaliteiten anderen hebben. En je ziet welke jouw kwaliteiten zijn.
Je maakt er gebruik van.
- Je zoekt mogelijkheden om problemen samen op te lossen.
- Je collega's zijn je klankbord. Je vraagt hen wat zij vinden van je veronderstellingen en je oplossingen.

Zich professioneel ontwikkelen

Je weet wat er nodig is om te groeien in je beroep. Je werkt zelf aan die professionele ontwikkeling.

- Je kent jezelf: je weet waarin je goed en minder goed bent.
- Je zoekt zelf naar kennis en naar kansen om bij te leren.
- Je schoolt je bij, om nog beter te presteren. Dat doe je in overleg met je organisatie.
Je vertrekt van een duidelijk actieplan.
- Zie je kansen om iets te leren? Dan grijp je die kansen. Krijg je tips om iets te leren?
Dan pas je je werk aan die tips aan. Je gaat zelf aan de slag om te leren wat je nodig hebt voor je werk.
- Je vraagt feedback over je prestaties. Je gebruikt die feedback bij je werk.
- Je kijkt regelmatig kritisch naar je eigen werk.
- Je neemt nieuwe informatie en ideeën op. Je past ze ook toe.
- Je wil graag leren van collega's en externe partners. Hoe pakken zij het aan?
Waar zijn zij goed in?
- Je kijkt verder dan je eigen vak of functie.

Beroepsethisch handelen

Je volgt de principes en regels van jouw beroepsethiek. Je denkt na over wat beroepsethisch verantwoord is. Je neemt beslissingen die beroepsethisch verantwoord zijn. Als er een deontologische code is, dan volg je die.

- Je wil je aanpassen aan de regels en principes van je werk. Je bent loyaal aan die regels en principes.
- Je kent je beroepsethiek. Je kent de deontologische code van je werk, als die er is. Je past de beroepsethiek en deontologische code toe.
- Je communiceert open over de beroepsethische keuzes die je maakt.
- Je weet welke regels en principes er zijn voor beroepsgeheim en discretieplicht in jouw werk.
- Je past de regels van beroepsgeheim of discretieplicht toe. Je kunt verantwoorden wat je doet.
- Je let goed op wat je doet met vertrouwelijke of delicate informatie.
- Soms moet je kiezen tussen verschillende ethische principes. Je denkt daarover na. Je maakt een verantwoorde keuze.
- Je maakt geen misbruik van macht, voorkennis of persoonlijke informatie.

Colofon

© Projectteam Brugfiguren, Agentschap Integratie en Inburgering / Kruispunt Migratie-Integratie. Februari 2015

Vanaf 1 januari 2015 hoort Kruispunt Migratie-Integratie bij het Agentschap Integratie en Inburgering. Het Agentschap ondersteunt het Vlaams integratiebeleid. Je vindt in het Agentschap alle diensten voor integratie, inburgering, sociaal tolken en vertalen (behalve de diensten in de steden Gent en Antwerpen). We blijven zorgen voor een kwaliteitsvolle dienstverlening. Meer info: www.integratie-inburgering.be en www.kruispuntmi.be.

Contact

Agentschap Integratie en Inburgering / Kruispunt Migratie-Integratie
Vooruitgangstraat 323 bus 1
1030 Brussel
T 02 205 00 50 - F 02 205 00 60
info@kruispuntmi.be
www.kruispuntmi.be

Layout: www.commsa.be

V.u.: Leen Verraest, Agentschap Integratie en Inburgering, Boudewijnlaan 30, 1000 Brussel