



OPLEIDINGSBEHOEFTE N VOOR DE WIJKGEZONDHEIDSCENTRA IN 2014-2015

Een studie uitgevoerd door de cel onderzoek en ontwikkeling van de
vzw FE.BI in opdracht van het Sociaal Fonds



FONDS
GECOÖRDINEERD
DOOR



COLOFON

Dit onderzoeksrapport is een uitgave van de vzw FE.BI en het Sociaal Fonds voor de Gezondheidsinrichtingen-en diensten.

Eindredactie

Kristof Dhoore
Kristof.dhoore@fe-bi.org

Laurence Marzucco
Laurence.Marzucco@fe-bi.org

Redactiecomité

Kristof Dhoore, Laurence Marzucco, Gaëlle Troukens en Patricia Vermaut, met de medewerking van leden van het beheerscomité van het Fonds.

Verantwoordelijke uitgever

Gaëlle Troukens
Vzw FE.BI
Saintelettesquare 13-15
1000 Brussel
gaelle.troukens@fe-bi.org

Vormgeving

www.beelzePub.com

INHOUDSOPGAVE

1. INLEIDING.....	2
1.1 KADER EN OORSPRONG VAN DE STUDIE	2
1.2 DOELSTELLINGEN VAN DE STUDIE.....	2
1.3 OMSCHRIJVING VAN DE RISICOGROEPEN	3
2. METHODOLOGIE.....	4
2.1 EXPLORERENDE GESPREKKEN	4
2.2 FOCUSGROEPEN	4
3. ANALYSE EN VOORSTELLING VAN DE RESULTATEN VOOR DE WIJKSGEZONDHEIDSCENTRA.....	8
3.1 VOORSTELLING VAN DE SUBSECTOR.....	8
3.2 RESULTATEN	10
A. Franstalige subsector.....	10
Algemene opleidingsbehoeften.....	10
Opleidingsbehoeften per functie.....	11
Opleidingsinhouden.....	13
Opleidingsformules.....	15
Begeleidingsprojecten.....	15
Werkzoekenden.....	15
Jongeren in deeltijds leren/deeltijds werken.....	16
B. Nederlandstalige subsector.....	16
Algemene opleidingsbehoeften.....	16
Opleidingsbehoeften per functie.....	18
Opleidingsinhouden.....	20
Opleidingsformules.....	24
Begeleidingsprojecten.....	25
Werkzoekenden.....	25
4. CONCLUSIE.....	27
5. BIJLAGEN.....	28

1. INLEIDING

1.1 KADER EN OORSPRONG VAN DE STUDIE

Het Sociaal Fonds voor de Gezondheidsinrichtingen en –diensten (hierna SF GID), wil de opleiding van de werknemers uit de sector aanmoedigen en ondersteunen, met een bijzondere aandacht voor personen die deel uitmaken van de 'risicogroepen' (cf. omschrijving onder punt 1.3).

De dienst Onderzoek en Ontwikkeling van de vzw FE.BI heeft, op verzoek van het beheerscomité van het SF GID, in 2014 een onderzoek uitgevoerd rond de opleidingsbehoeften voor de sector van de GID, en meer specifiek voor de volgende sectoren:

- Diensten voor het bloed van het Rode Kruis van België (RKB) (subsector 330.01.55)
- Wijkgezondheidscentra (WGC) (subsector 330.01.53 et 54)
- Initiatieven Beschut Wonen (IBW) (subsector 330.01.51 et 52)
- Bicommunautaire gezondheidsinrichtingen-en diensten (BICO) (subsector 330.02)
- Externe Diensten voor Preventie en Bescherming op het Werk (EDPBW) (subsector 330.04)
- Polyklinieken (subsector 330.04)

Opmerking: de subsector van de polyklinieken werd om 2 belangrijke redenen niet in deze studie opgenomen. Enerzijds hadden wij problemen bij het identificeren van de verschillende polyklinieken, en anderzijds heeft geen enkele van de geïdentificeerde polyklinieken gevolg gegeven aan onze uitnodiging om aan de studie deel te nemen.

1.2 DOELSTELLINGEN VAN DE STUDIE

De studie had als doel de identificatie van de opleidingsbehoeften van de werknemers in de instellingen, meer in het bijzonder van de werknemers die deel uitmaken van de risicogroepen. Sinds het behoefteonderzoek van 2009 zijn deze behoeften waarschijnlijk weinig veranderd. Hoewel het belangrijk is om deze hypothese al dan niet te bevestigen om ons ervan te verzekeren dat het aanbod van het SF GID nog steeds beantwoord aan de behoeften van het werkveld voldoet, werd de studie ook gebruikt om andere doelstellingen te bereiken, namelijk:

- De inhoud van de prioritaire opleidingsthema's beter omschrijven
- Een dynamiek van reflectie opstarten rond de opleidingsbehoeften binnen de instellingen
- Het SF GID bekender maken en de deelname van de werknemers aan de acties van het SF GID verhogen
- Het sensibiliseren van de instellingen en werknemers voor de thema's van opleiding en levenslang leren

1.3 OMSCHRIJVING VAN DE RISICOGROEPEN

Het beheerscomité van het SF GID geeft met zijn acties prioriteit aan de risicogroepen. Voor het PC 330, definiëren de CAO's van 20 april 2009 en 9 december 2013 de verschillende risicogroepen (cf. bijlage 1). Het betreft volgende categorieën:

- De langdurig werkzoekenden (twaalf maanden of meer)
- De laaggeschoolde werkloze (de werkzoekende ouder dan 18 jaar, die geen houder is van een diploma van het universitair onderwijs of van een diploma of getuigschrift van het hoger onderwijs van het lange of korte type)
- De gehandicapte werkzoekende
- De werkzoekende van minder dan 18 jaar die onderworpen is aan de deeltijdse leerplicht en die het secundaire onderwijs met volledig leerplan niet meer volgt
- De herintreder op de arbeidsmarkt
- De bestaansminimumtrekker
- De laaggeschoolde werknemer (de werknemer ouder dan 18 jaar, die geen houder is van een diploma van het universitair onderwijs of van een diploma of getuigschrift van het hoger onderwijs van het lange of korte type)
- De werknemer getroffen door collectieve afdankingen of een herstructureringsplan
- De werknemers waartoe het bevoegde Fonds voor Bestaanszekerheid bijzondere maatregelen heeft bepaald
- De werknemers van minstens 50 jaar oud die in de sector werken
- De werknemers van minstens 40 jaar oud die in de sector werken en bedreigd zijn met ontslag
- De niet-werkenden en de personen die sinds minder dan een jaar werken en niet-werkend waren op het ogenblik van hun indiensttreding
- De personen met een verminderde arbeidsgeschiktheid
- De jongeren die nog geen 26 jaar oud zijn en opgeleid worden, hetzij in een stelsel van alternerend leren, hetzij in het kader van een individuele beroepsopleiding in een onderneming, hetzij in het kader van een instapstage.

2. METHODOLOGIE

Deze studie werd uitgevoerd in twee fases. Eerst hebben wij **met experts van elke subsector explorerende gesprekken** gevoerd, om een eerste contact te hebben met de doelgroep en een eerste inschatting te maken van de opleidingsbehoeften van de werknemers. Daarna hebben wij verschillende Nederlandstalige en Franstalige **discussiegroepen (focusgroepen)** georganiseerd met verschillende werknemers- en/of werkgeversvertegenwoordigers van elke subsector, met de bedoeling om de opleidingsbehoeften van de werknemers van de betrokken sectoren te identificeren.

2.1 EXPLORERENDE GESPREKKEN

Deze eerste fase beoogde om sleutel informatie te verzamelen bij experts uit de verschillende sectoren. We wilden ons een correct beeld kunnen vormen van de situatie in termen van de activiteiten en de tewerkstelling (voorstelling van de subsector, structuur, aantal werkgevers en werknemers, aantal federaties, vaak voorkomende functies, toezichthoudende overheid, wetgeving, activiteiten, opdrachten, publiek, personeelsnormen). Ook de verplichtingen met betrekking tot opleiding, de uitdagingen, de opleidingspolitiek en –praktijken en opleidingsbehoeften kwamen aan bod.

2.2 FOCUSGROEPEN

Discussiegids

Er werd een discussiegids (cfr. bijlage 2) opgesteld om voor elke focusgroep een zelfde werkwijze te volgen. De verschillende thema's die tijdens de focusgroepen aan bod zijn gekomen waren gebaseerd op fiches en tabellen die ontwikkeld werden om de discussie te sturen.

Meer bepaald:

Fiche 1: de algemene opleidingsbehoeften.

Deze fiche had als doelstelling een algemeen zicht te verkrijgen op de opleidingsbehoeften van de deelnemers binnen hun instelling en/of dienst. Er werd aan de deelnemers gevraagd om maximum 5 opleidingsbehoeften op te noemen volgens een prioritaire volgorde - de eerst opgenoemde behoefte was hierbij de belangrijkste.

De behoeften van de deelnemers werden gescoord volgens het volgende systeem: de belangrijkste opleidingsbehoefte (op plaats 1) kreeg 5 punten, de behoefte op plaats 2, 3 en 4 kregen respectievelijk 4, 3 en 2 punten, ten slotte kreeg de minst belangrijke opleidingsbehoefte (op plaats 5) 1 punt.

Tabel 1: de specifieke opleidingsbehoeften van elke functie categorie.

De doelstelling van deze tabel was om voor verschillende functies binnen elke subsector de opleidingsbehoeften te identificeren (vb.: opleidingsbehoeften van het technisch personeel). We vroegen aan de deelnemers om in een tabel, met daarin de opgelijste opleidingsthema's van het SF GID, de opleidingsthema's aan te duiden waarvoor het voltallige personeel of zichzelf, een behoefte ervaren. Zij kregen eveneens de mogelijkheid om nieuwe opleidingsthema's voor te stellen, die niet in de lijst voorkwamen maar toch noodzakelijk waren voor de goede uitvoering van hun functie. Tot slot konden de deelnemers ook andere functies toevoegen en hiervoor opleidingsbehoeften aangeven.

Fiche 2: de inhoud van de opleidingen.

Deze fiche gaf een overzicht van de opleidingsthema's van het aanbod van het SF GID. Ze heeft de mogelijkheid gegeven aan de deelnemers om een feedback te geven over de inhoud van het kalenderaanbod van het SF GID en zowel voor de prioritare thema's uit het subsidieaanbod als voor de nieuwe opleidingsthema's een interpretatie en inhoud voor te stellen.

Fiche 3: de opleidingsformules.

Deze fiche stelde de verschillende mogelijke acties van het SF GID volgens volgend schema voor:

- **Kalenderaanbod:** het SF GID organiseert opleidingen op basis van de vastgestelde behoeften voor de sector. Het zoekt opleidingsverstrekkers en stelt een kalender op met de data en plaatsen van de opleidingen. Deze opleidingen worden aan de instellingen meegedeeld via een kalender.
- **Financieel een opleidingsproject ondersteunen dat rechtstreeks door de instelling georganiseerd wordt:** het SF GID financiert opleidingen georganiseerd door de instelling wanneer deze opleidingen niet voorgesteld worden in het aanbod van het SF GID.

Aan de deelnemers werd gevraagd om aan te duiden welke opleidingsformules ze verkozen voor elk opleidings-thema. De deelnemers hadden tevens de mogelijkheid om nieuwe opleidingsthema's voor te stellen en hieraan een gewenste opleidingsformule te linken. Ten slotte konden de deelnemers ook de opleidingsthema's aanduiden waarvoor geen tussenkomst van het SF GID nodig is.

Fiche 4: de begeleidingsprojecten.

De doelstelling van deze fiche was het identificeren van de verschillende begeleidingstype(s) waarvoor de deelnemers dachten dat er een behoefte was binnen de instelling of het team. De deelnemers hadden de mogelijkheid om de vier begeleidingstypes die voorgesteld en gefinancierd worden door het Fonds te rangschikken volgens orde van belangrijkheid (van 1 tot 4):

- *Groepsbegeleiding/supervisie:* er wordt een professionele begeleiding opgezet om de werking van een team te optimaliseren, de gehanteerde praktijken op te lossen en tot nieuwe werkmethodes te komen (teambegeleiding).
- *Intervisie:* een professionele begeleiding opgezet om werknemers (eventueel uit verschillende instellingen) met dezelfde functie hun kennis te laten uitwisselen om zo te reflecteren over de professionele praktijken en hen aan te moedigen deze te verbeteren. De deelnemers behandelen problemen die zich op de werkvloer voordoen, zoals vakinhoudelijke, 'technische' kwesties, maar ook problemen die met het persoonlijk functioneren te maken hebben.
- *Opmaken van een vormingsplan:* een professionele begeleiding opgezet om de instelling te helpen een vormingsplan op te maken. De begeleider kan eventueel het overlegde meerjaren opleidingsplan gebruiken.
- *Welzijn op het werk:* een professionele begeleiding opgezet rond een specifieke actie in het kader van het welzijn op het werk. Het kan gaan om veiligheid op het werk, bescherming van de gezondheid van de werknemer, psychosociale belasting veroorzaakt door het werk, ergonomie, arbeidshygiëne en verfraaiing van de werkplaatsen.

Fiche 5: werkzoekenden.

De doelstelling van deze fiche was om te evalueren of het SF GID een specifiek opleidingsaanbod moet ontwikkelen voor deze categorie behorende tot de risicogroepen (om deze personen te ondersteunen en in de betrokken sector te integreren).

Om na te gaan of een specifieke opleiding moet ontwikkeld worden voor deze categorie van personen, werden er 3 vragen gesteld:

- Voor welke functie(s) kent uw sector aanwervingsproblemen?
- Voor welke functie(s) kan het SF GID opleidingsacties ondernemen om werkzoekenden in uw sector te integreren?
- Met welke opleidingsacties, kan het SF GID werkzoekenden ondersteunen?

Bovenop deze fiches en tabel, kwamen er in de focusgroepen ook opleidingsbehoeften aan bod voor andere risicogroepen, namelijk:

- Jongere werknemers (jonger dan 26 jaar)
- Oudere werknemers (ouder dan 50 jaar)
- Jongeren in het systeem van deeltijds werken/deeltijds leren.

Aan de deelnemers werd gevraagd om de volgende vragen te beantwoorden:

- Heeft uw instelling reeds een jongere aangeworven in het kader van deeltijds leren/deeltijds werken?
- Indien ja, is de ondersteuning van het SF GID voldoende?
- Zijn er andere acties van het Fonds noodzakelijk?

Samenstelling van de verschillende focusgroepen

De focusgroepen werden gerealiseerd met werkgevers – en/of werknemersvertegenwoordigers van iedere subsector. Met uitzondering van de bicommunautaire gezondheidsinstellingen en diensten en externe diensten voor preventie en bescherming op het werk, waarvoor telkens tweetalige focusgroepen plaatsvonden, werden er in het algemeen voor elke subsector zowel een Nederlandstalige en Franstalige focusgroep georganiseerd. Voor de externe diensten werd er één tweetalige groep gerealiseerd met werknemersvertegenwoordigers en een andere met werkgeversvertegenwoordigers. Voor de Franstalige initiatieven voor Beschut Wonen werden er in functie van het lidmaatschap van de instellingen aan de federaties 2 focusgroepen georganiseerd. Elke focusgroep was samengesteld uit maximum 15 deelnemers.

Onderstaande tabel herneemt de informatie m.b.t. de focusgroepen, georganiseerd in de verschillende subsectoren.

FOCUS-GROEP	SECTOR	DATA	SAMENSTELLINGEN	AANTAL DEELNEMERS
1	RK (FR)	12/6/2014 van 10u tot 12u	Werknemers- en werkgeversvertegenwoordigers	7
2	RK (NL)	14 /7/2014 van 9u30 tot 11u	Werknemersvertegenwoordigers	8
3	WGC (FR)	13/6/2014 van 13u30 tot 16u	Werknemers- en werkgeversvertegenwoordigers	10
4	WGC (NL)	9/10/2014 van 13u30 tot 16u	Werknemers- en werkgeversvertegenwoordigers	8
5	IBW (FR) – groep 1	26/9/2014 van 13u30 tot 16u	Werkgeversvertegenwoordigers	7
6	IBW (FR) – groep 2	8/9/2014 van 13u30 tot 16u	Werkgeversvertegenwoordigers	8
7	IBW (NL)	30/9/2014 van 13u30 tot 16u	Werkgeversvertegenwoordigers	10
8	BICO (NL + FR)	24/9/2014 van 10u tot 12u30	Werknemers- en werkgeversvertegenwoordigers	13
9	EDPBW (NL + FR) – groep 1	20/11/2014 van 9u30 tot 12u	Werkgeversvertegenwoordigers	5
10	EDPBW (NL + FR) – groep 2	3/11/2014 van 13u30 tot 16u	Werknemersvertegenwoordigers	2

3. ANALYSE EN VOORSTELLING VAN DE RESULTATEN VOOR DE WIJKSGEZONDHEIDSCENTRA

3.1 VOORSTELLING VAN DE SUBSECTOR

Toeziethoudende overheid:

Op federaal niveau, is de belangrijkste financiering van de WGC de forfaitfinanciering via het RIZIV. In Wallonië bestaat er een erkenning die aan de wijkgezondheidscentra toelaat om van een bijkomende financiering te genieten. In Brussel is de benaming beschermd die dus enkel wordt toegekend aan de erkende wijkgezondheidscentra. Net zoals in Wallonië, geeft de erkenning recht op financiering. Aan Nederlandstalige kant bestaat er in Vlaanderen geen decretale erkenning van de WGC.

Opdrachten en activiteiten:

Het aanbieden van een toegankelijke eerstelijnsgezondheidszorg door verschillende disciplines (huisarts, maatschappelijk assistent, kinesist, verpleegkundige, psycholoog, gezondheidspromotor, enz.).

Belangrijkste wetgevende teksten:

De reglementering van het RIZIV rond het forfaitair betalingssysteem (geregeld bij wet van 14 juli 1994) en de regionale decreten (2009).

Personeelsnormen:

Weinig of geen personeelsnormen binnen deze sector. Voor de forfaitfinanciering dien je als WGC minimaal over de disciplines verpleegkundige, huisarts en kinesist te beschikken. In Brussel financiert het COCOF een voltijdse onthaalmedewerker en een halftijdse 'santé communautaire'. In Wallonië voorziet men ook een financiering voor de functie van onthaalmedewerker. In Vlaanderen dient een WGC te beschikken over een maatschappelijk assistent om voor de financiering van gebouwen en infrastructuur door het VIPA in aanmerking te komen.

Publiek:

Toegankelijk voor iedereen

Karakteristieken van het personeel:

- 137 WG: 34 aan NL kant, 103 aan FR kant.
- vrijwilligers vooral werkzaam binnen het onthaal
- er is een toename van loontrekkenden binnen deze subsector maar het aandeel van zelfstandigen blijft toch belangrijk.

Functies:

De functies die het vaakst voorkomen zijn huisarts, verpleegkundige en kinesitherapeut. Andere functies die vaak voorkomen zijn coördinator, onthaalmedewerker, maatschappelijk assistent, gezondheidspromotor, administratief personeel (bv. secretaresse, administratief medewerker) en logistiek-en onderhoudspersoneel (bv. klusjesman, poetshulp).

Federaties:

Er zijn vier federaties.

Twee langs Franstalige kant:

- de federatie 'Fédération des maisons médicales et des collectifs de santé francophone (FMM)', die de wijkgezondheidscentra gevestigd in 'Communauté francophone Bruxelles-Wallonie' groepeerd
- de federatie 'Fédération Médecine pour le peuple'

Twee langs Nederlandstalige kant:

- de 'Vereniging voor Wijkgezondheidscentra (VWGC)', die de Nederlandstalige wijkgezondheidscentra gevestigd in Vlaanderen en Brussel groepeerd
- de federatie 'Geneeskunde voor het volk'

Langs Franstalige kant kunnen sommige instellingen lid zijn van beide federaties, langs Nederlandstalige kant is dit niet het geval.

Uitdagingen:

- Het knelpunt van huisartsen, en verpleegkundige en kinesitherapeut (probleem)
- Gebrek aan financiering bij opstart van een WGC (probleem)
- De complexe reglementeringen voor verschillende functies (probleem)
- Gebrek aan professionalisering binnen de sector (probleem)
- De groei van de sector (evolutie)
- Steeds meer vragen om WGC te implementeren in landelijke context (op dit moment vooral stedelijke context) (tendens)
- Doelgroep wordt steeds kwetsbaarder - Complexere ziektes vragen om een integrale aanpak op het terrein (tendens)
- Bieden van ondersteuning aan nieuwe centra (uitdaging)
- De verdere hervorming van het forfait (uitdaging)
- Ontwikkelingen binnen het elektronisch medisch dossier (uitdaging)
- De inclusie van steeds meer disciplines (o.a. psycholoog, zorgcoördinator) in de werking van de wijkgezondheidscentra (uitdaging)

Opleidingsbeleid:

Of er binnen de instellingen veel opleiding wordt gevolgd hangt mede af van de grootte van het WGC. Nieuwe WGC hebben minder mogelijkheden om opleiding te volgen en in grote WGC is het opleidingsbeleid beter uitgewerkt.

Aan NL kant is de VWGC bezig met het ontwikkelen van een vormings-of opleidingsbeleid.

Het Waals Gewest kent een financiering toe aan de erkende wijkgezondheidscentra om de opleiding van hun werknemers te ondersteunen. De federatie heeft van het Waals Gewest het akkoord gekregen om deze financiering te mutualiseren op het niveau van de FMM, die hier vervolgens opleidingen mee organiseert.

In Brussel (COCOF) moet er 1 % van de subsidies besteed worden aan opleiding.

Er zijn geen wettelijke verplichte opleidingen binnen deze sector. Enkel de huisartsen zijn verplicht om een aantal uren opleiding te volgen per jaar om in orde te blijven met de accreditering.

Aan Franstalige kant worden de volgende opleidingen georganiseerd door de FMM: opleidingen onthaal, gezondheidsbevordering, opleiding access en vormingen rond werkgeversmaterie, enz. Aan Nederlandstalige zijde organiseert de VWGC opleidingen rond het gebruik van PRECARE (forfait, administratie en facturatie), vormingen rond personeelsbeleid en werkgeversmaterie, enz.

3.2 RESULTATEN

A. Franstalige subsector

Algemene opleidingsbehoeften

De volgende prioritaire opleidingsthema's zijn tijdens het explorierend gesprek aan bod gekomen:

- **zelfsturende teams** (collectieve beslissingen nemen)
- **administratief en personeelsbeheer** (prestaties, loonberekening, HR, boekhouding, enz.)

Vervolgens hebben we de antwoorden van de deelnemers van de focusgroep geanalyseerd (cf. fiche 1) met de bedoeling een algemeen zicht krijgen op de globale opleidingsbehoeften van de werknemers. De opleidingsthema's die, in dalende volgorde, globaal genomen het vaakst werden vernoemd zijn:

- **informatica** (algemene kennis zoals bv. Office, en specifieke kennis voor de sector zoals bv. de software Pricare) (17 punten, door 1 deelnemer vernoemd als belangrijkste behoefte)
- **interdisciplinair werken** (14 punten, door 2 deelnemers vernoemd als belangrijkste behoefte)
- **algemene politiek gelinkt aan de sector** (Belgisch gezondheidssysteem, werkcontext in een wijkgezondheidscentrum) en **projectbeheer** (ex aequo 13 punten, door respectievelijk 1 en 2 deelnemers vernoemd als belangrijkste behoefte)
- **teambeheer** (12 punten, door 1 deelnemer vernoemd als belangrijkste behoefte)
- **leiden van vergadering** (10 punten, door 1 deelnemer vernoemd als belangrijkste behoefte)
- **communicatie** (met het team, met patiënten, met het netwerk), en **conflictbeheer** met patiënten of in het team (ex-aequo, 9 punten)

Tussen de uitgedrukte behoeften vinden we zowel opleidingsthema's terug die reeds voorkomen in het opleidingsaanbod van het SF GID (zoals bureautica, omgaan met stress, Agressie- en conflictbeheersing, of communicatie) als sectorspecifieke behoeften die nog niet voorkomen in het aanbod (zoals algemene politiek gelinkt aan de sector, teambeheer onder zelfsturing, of een initiatie tot het beheer van human resources of sociale wetgeving).

Volgens de werkgeversvertegenwoordigers zijn de vaakst genoemde opleidingsthema's, in dalende volgorde:

- **projectbeheer** en **interdisciplinaire werking** (ex-aequo, 10 punten)
- **Beheer van conflicten en geweld met de patiënten of geweld binnen de instelling** (9 punten)
- **teambeheer** en **communicatie** (met de patiënten, het team, het netwerk) (ex-aequo, 8 punten)
- **algemene politiek van de sector** (7 punten)

Volgens de werknemersvertegenwoordigers zijn de vaakst genoemde opleidingsthema's, in dalende volgorde:

- **informatica** (8 punten)
- **leiden van vergaderingen** (7 punten)
- **algemene politiek van de sector** (6 punten)
- **opleiding van nieuwe werknemers** (5 punten)

Jonge werknemers

De betrokken subsector stelt veel jonge werknemers te werk. Oudere werknemers zouden op het einde van hun loopbaan hun kennis kunnen doorgeven aan de jongeren, hen informatie kunnen verstrekken over de evolutie van de sector, of hen tips kunnen geven rond leiderschap.

Oudere werknemers

Behalve het doorgeven van kennis aan de jongeren werden er geen specifieke behoeften aangeduid door de deelnemers.

Opleidingsbehoeften per functie

Bovenop de prioritaire globale opleidingsbehoeften, wilden we ook zicht krijgen op de prioritaire opleidingsbehoeften per functie (cf. tabel 1).

Onderstaande tabel geeft voor de verschillende functies in dalende volgorde de belangrijkste opleidingsbehoeften weer die door de deelnemers werden geformuleerd:

FUNCTIES	OPLEIDINGSBEHOEFTE
Onthaalmedewerker	<ul style="list-style-type: none"> • access • agressie- en conflictbeheersing • culturele diversiteit/multiculturaliteit • onthaal in de context van de WGC • Excel
Administratief medewerker	<ul style="list-style-type: none"> • Excel • Access • vergadertechnieken • organisatie van het secretariaat
Verpleegkundige	<ul style="list-style-type: none"> • Excel • Access • Outlook • communicatie • omgaan met stress • vergadertechnieken • netwerking en partnership • agressie- en conflictbeheersing • culturele diversiteit/multiculturaliteit • gesprekstechnieken/spreken voor een groep • EHBO

FUNCTIES	OPLEIDINGSBEHOEFTE
Kinesist	<ul style="list-style-type: none"> • Agressie- en conflictbeheersing • EHBOAccess • communicatie • netwerking en partnership • culturele diversiteit/multiculturaliteit
Maatschappelijk assistent	<ul style="list-style-type: none"> • Access • stressbeheer • welzijn op het werk • netwerking en partnership • projectbeheer • agressie- en conflictbeheersing • culturele diversiteit/multiculturaliteit
Gezondheidspromotor	<ul style="list-style-type: none"> • communicatie • vergadertechnieken • netwerking en partnership t • projectbeheer • culturele diversiteit/multiculturaliteit • gesprekstechnieken/spreken voor een groep • kwaliteit
Poetsvrouw	<ul style="list-style-type: none"> • productenkennis • communicatie
Beheerder	<ul style="list-style-type: none"> • Excel • Access • projectbeheer • onthaal van nieuwe medewerkers • welzijn op het werk • EHBO
Zorgkundige/Verzorgende (functie toegevoegd door de deelnemers)	<ul style="list-style-type: none"> • communicatie • omgaan met stress • Agressie- en conflictbeheersing • Culturele diversiteit/multiculturaliteit • EHBO
Huisarts (functie toegevoegd door de deelnemers)	<ul style="list-style-type: none"> • Access • communication • omgaan met stress • netwerking en partnership • agressie –en conflictbeheersing • culturele diversiteit/multiculturaliteit • EHBO
Psycholoog (functie toegevoegd door de deelnemers)	<ul style="list-style-type: none"> • Access • communicatie • omgaan met stress • netwerking en partnership • agressie –en conflictbeheersing • culturele diversiteit/multiculturaliteit • EHBO

FUNCTIES	OPLEIDINGSBEHOEFTE
Politiek mandataris (functie toegevoegd door de deelnemers)	<ul style="list-style-type: none"> • communicatie • netwerking en partnership • agressie-en conflictbeheersing • vergadertechnieken • onthaal binnen de context van een wgc • taalopleiding

De opleidingsthema's die over alle functies heen door de deelnemers het vaakst vernoemd werden zijn, in dalende volgorde:

- **Access** en **communicatie** (ex-aequo, 45 punten)
- **EHBO** (44 punten)
- **culturele diversiteit** en **conflict-en agressiebeheersing** (ex-aequo, 43 punten)
- **omgaan met stress** (42 punten)
- **netwerking en partnership** (41 punten)

Merk op dat de thema's informatica, communicatie en agressie- en conflictbeheersing ook thema's zijn die spontaan vernoemd werden door de deelnemers in fiche 1.

Er werden door de deelnemers ook verschillende nieuwe thema's toegevoegd aan de lijst (22 in totaal). De belangrijkste hierbij zijn: het werken binnen zelfsturende teams, de vzw-wetgeving, interne vervuiling en sterilisatie.

Opleidingsinhouden

Na de opleidingsbehoeften te hebben geïdentificeerd, wilden we samen met de deelnemers de vraag rond de voorgestelde opleidingsinhouden behandelen (cf. fiche 2).

Onderstaand vindt u voor de thema's uit het kalenderaanbod de opmerkingen/verwachtingen die door de deelnemers bij de bestaande opleidingsinhouden werden geformuleerd:

- **basisopleiding voor onthaalmedewerker in de WGC:** plaats van de onthaalmedewerker en zijn beperkingen t.o.v. de arts en de verpleegkundige; deontologie en medisch geheim; 'kwalificerende' opleiding; het beheer van meerdere taken; het contact met het team en de patiënten
- **multiculturaliteit en culturele diversiteit:** een kwetsbare doelgroep,, de specifieke zorgproblematiek van oudere geïmmigreerde personen, thuisverpleging, de rouwverwerking
- **rugklachtpreventie:** het verplaatsen van zware voorwerpen (voor het poets- en zorgpersoneel), noties van ergonomie voor het zorgpersoneel
- **onthaal van nieuwe medewerkers:** deze opleiding is bestemd voor elke werknemer die een rol heeft bij het onthaal van nieuwe medewerkers. De deelnemers voegen inhoudelijk heel wat punten toe aan de opleiding: kennis van de sector van de WGC, het gezondheidssysteem, de vzw's, het werken in zelfsturende teams, de geschiedenis van de beweging, het geven van uitleg over de raad van bestuur en de algemene vergadering
- **agressie- en conflictbeheersing:** spreken over pesten, het geweld van de cliënt en de instellingen toevoegen, de impact ervan op de werknemers
- **communicatie:** communicatie tijdens interdisciplinaire projecten, communicatie in het kader van preventieprojecten voor een kwetsbaar publiek

- **bureautica:** met de FMM de inhoud van de opleiding Access ontwikkelen om ze meer op maat van de doelgroep te maken (sommige zaken die binnen de opleiding aan bod komen worden door de medewerkers in de dagelijkse praktijk nooit gebruikt), meer expliciet zijn over de vereiste kennis voor de verschillende niveaus (beginners, gevorderden, enz.), een niveautest organiseren, een opleiding PRICARE, beheer van de mailbox

Onderstaand vindt u voor de prioritaire thema's uit het subsidieaanbod de omschrijvingen/verwachtingen die door de deelnemers aan de thema's werden gekoppeld:

- **psychopathologie/contact met de patiënten:** beheer van een crisissituatie, minimale kennis van pathologie en ziektebeelden, een relatie kunnen aangaan, kunnen beheren van terugwijkende of opdringende personen, afstand kunnen nemen
- **netwerking en partnership:** studie van de omgeving, hoe een netwerk opbouwen en beheren, kennis van de netwerken eigen aan elke sector, gedeeld beroepsgeheim, hoe synergiën met andere instellingen opbouwen
- **vergadertechnieken:** beheer van de spreektijd, de tijd, de agenda, techniek om beslissingen te nemen, communicatie, verslag nemen, verslag opstellen, animatie, voorbereiding van de vergadering, beslissingen nemen en ze toepassen, rol van animator en moderator
- **projectbeheer:** een project beheren in overeenstemming met de regionale gezondheidsvoorschriften, methode, doelstelling, opbouw, methodologie en evaluatie
- **kwaliteit:** de kwaliteitscyclus (veel gebruikt in Brussel want het COCOF heeft hiervoor een decreet ingevoerd), bepaling van de criteria, evaluatie, verbeteringsgerichte analyses, zelf-evaluatie, keuze van de indicatoren
- **EHBO:** basisopleiding, bijscholingen en Cardio- Pulmonaire Reanimatie (CPR)
- **taalopleiding:** basis nederlands, engels, spaans, arabisch en frans voor poetspersoneel, voor het personeel van vreemde origine
- **gesprekstechnieken/spreken voor een groep:** houding, opbouw van het discours, rollenspel, zelfzeker zijn, duidelijk communiceren, motiveren van cliënten
- **hygiëne:** hoe problemen rond hygiëne bespreken met de patiënten
- **organisatie van het secretariaat:** beheer van aanvragen, ergonomie (organisatie van de omgeving, het lokaal), informatietechnieken
- **klantvriendelijkheid:** motivatiegesprek, een boodschap doorgeven, de patiënt terug in het centrum plaatsen, indien nodig aanzetten tot verandering
- **productkennis:** ecologie, afvalbeheer, omgaan met producten, verwijderen van besmet materiaal, sterilisatie, persoonlijke bescherming, cirkel 'vuil-proper' (in het bijzonder t.a.v. van de poetspersoneel)
- **welzijn op het werk:** de kleine structuren aan het wettelijk kader aanpassen, bespreking van pestgedrag

Bepaalde opleidingsthema's werden door de deelnemers toegevoegd:

- **wetenschappelijk onderzoek**
- **initiatie GRH**
- **instellingsanalyse**
- **sterilisatie**

Voor twee opleidingsthema's werden er door de deelnemers geen opmerkingen bij de omschrijvingen geformuleerd: HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points) betreft de methodes en werkprincipes m.b.t. de sanitaire veiligheid van voedingswaren, en omgaan met stress.

Opleidingsformules

Bovenop de opleidingsbehoeften wilden we via dit onderzoek voor elk opleidingsthema ook zicht krijgen op de gewenste opleidingsformules (cf. fiche 3).

Globaal genomen werd het kalenderaanbod van het SF GID (60,2% van de uitgedrukte voorkeuren) door de deelnemers in vergelijking met het subsidieaanbod (39,8 % van de uitgedrukte voorkeuren) vaker verkozen als gewenste opleidingsformule.

Volgens onze analyses, verkiezen de deelnemers het kalenderaanbod voor de volgende opleidingsthema's:

- **gesprekstechnieken/spreken voor een groep**
- **taalopleiding**
- **vergadertechnieken**
- **rugklachtpreventie/ergonomie**
- **multiculturaliteit/culturele diversiteit**

Enkel het opleidingsthema m.b.t. werken in een netwerk en partnership heeft een kleine voorkeur om door het SF GID via het subsidieaanbod te worden georganiseerd.

Met uitzondering van het nieuwe thema wetenschappelijk onderzoek, vonden de deelnemers dat ook de meeste nieuwe thema's (sterilisatie/besmettingsrisico, het administratief beheer van een vzw, de GRH en de werking binnen zelfsturende teams) veeleer via het kalenderaanbod moeten worden georganiseerd.

Begeleidingsprojecten

Vervolgens vroegen we aan de deelnemers om, volgens orde van belangrijkheid, de verschillende begeleidingstypes (teambegeleiding of supervisie, intervisie, opleidingsplan of acties rond welzijn op het werk) te rangschikken waarvoor ze denken dat er een behoefte bestaat binnen hun instelling.

De resultaten tonen aan dat de werkgeversvertegenwoordigers en een meerderheid van de werknemersvertegenwoordigers de voorkeur geven aan een teambegeleiding/supervisie (39 punten). Het begeleidingstype intervisie komt op de 2^{de} plaats (31 punten), gevolgd door het opleidingsplan (30 punten), om te eindigen het thema welzijn op het werk (24 punten). Merk op dat de werkgeversvertegenwoordigers zich afvragen of een intervisie mogelijk is tussen personen die niet hetzelfde beroep uitoefenen.

Werkzoekenden

Tijdens het explorierend gesprek werd er tevens gesuggereerd om voor de functies van onthaalmedewerker en administratief bediende een voortraject te organiseren, om hen beter voor te bereiden op de sector waarin ze zullen worden tewerkgesteld.

De werkgevers- en werknemersvertegenwoordigers zijn het erover eens dat er een aanwervingsprobleem bestaat voor de functies van verpleegkundige en arts. Dit geldt eveneens voor de functies kinesitherapeut en onthaalmedewerker, waarvoor er een opleiding aan het SF GID gevraagd wordt.

Betreffende de ondersteuning die het SF GID zou kunnen verlenen aan de werkzoekenden werden er door de werknemersvertegenwoordigers volgende thema's opgenoemd: hoe werken in zelfsturende teams, het werken binnen een netwerk, opleiding voor verpleegkundige, bureautica en communicatie.

Jongeren in deeltijds leren/deeltijds werken

Volgens de officiële definitie van de uitdrukking 'jonge werknemer' in de sectorale CAO m.b.t. de risicogroepen en de mogelijkheid 'deeltijds leren/deeltijds werken', komt deze situatie niet voor in deze sector.

B. Nederlandstalige subsector

Algemene opleidingsbehoeften

De volgende prioritaire opleidingsthema's zijn tijdens het explorerend gesprek aan bod gekomen:

- voor coördinatoren: alles wat te maken heeft met **personeelsbeleid** (wetgeving, coördinatie, financiële aspecten, vzw-wetgeving, ...)
- voor werknemers: **omgaan met stress, interculturele communicatie, multidisciplinair overleg, ...**

Vervolgens hebben we de antwoorden van de deelnemers van de focusgroep geanalyseerd (cf. fiche 1) met de bedoeling een algemeen zicht krijgen op de globale opleidingsbehoeften van de werknemers. De opleidingsthema's die, in dalende volgorde, door de deelnemers globaal genomen het vaakst werd vernoemd zijn, in dalende volgorde:

- **communicatie**¹ (24 punten, werd door 4 deelnemers als belangrijkste behoefte gescoord)
- **omgaan met stress**² (15 punten)
- **omgaan met psychiatrische patiënten**³ (8 punten, door 1 deelnemer als belangrijkste behoefte gescoord)
- **interview**⁴ (7 punten, door 1 deelnemer als belangrijkste behoefte gescoord)
- **motivationale technieken**⁵ (6 punten)
- **onthaal**⁶ (5 punten, door 1 deelnemer als belangrijkste behoefte gescoord)
- **vergadertechnieken**⁷ (5 punten)

Er werden ook een aantal heel nieuwe opleidingsbehoeften geformuleerd die nog niet terug te vinden zijn in het opleidingsaanbod van het SF GID. In volgorde van belangrijkheid zijn dit:

- **coaching van medewerkers (motivacioneel) en motivationele technieken**⁸
- **werken met zelfsturende teams**⁹
- **multidisciplinaire samenwerking**
- **timemanagement**

1 Sociale vaardigheden & communicatie - omgaan en communicatie met specifieke doelgroepen, Communicatie gericht op specifieke vaardigheden (motivacionele gespreksvoering met patiënten, grenzen aangeven, omgaan met klachten, feedback geven onder medewerkers, communicatie bij moeilijk gedrag aan het onthaal), Communicatievaardigheden (bv. motivationele gespreksvoering, conflicthantering), Communicatie (zowel met collega's als patiënten), Interculturele communicatie.

2 Stressbeheersing -preventie burn-out, Preventie van en omgaan met stress en burn-out (welzijn op het werk), Omgaan met stress / werk, Stress en timemanagement.

3 Omgaan met psych., demente, moeilijke patiënten, Omgaan met psychische en psychiatrische problemen binnen de werking.

4 Begeleide interview voor medewerkers uit dezelfde discipline (bv. Interview voor onthaalmedewerkers), Interview (op verschillende niveaus o.a. administratie, paramedisch, onthaal, ...). Nood aan uitwisseling van informatie tussen medewerkers uit dezelfde of verschillende disciplines (cf. rondvraag WGC's in Gent). (Niet alleen kennisuitwisseling maar ook kennisborging. Het zoeken naar een methode om kennis te delen en te borgen zodat een medewerker zijn aanwezige kennis kan delen met het team of de aanwezige kennis niet verdwijnt als een werknemer de organisatie verlaat).

5 Coaching van medewerkers (motivacioneel), Motivationele technieken.

6 Onthaal: hoe dit concreet aanpakken, samenwerking met onthaalvrijwilligers.

7 Hoe vergaderen, Vergadertechnieken

8 Bv. een onthaalverantwoordelijke wil tools aangereikt krijgen voor de coaching en aansturing van medewerkers en vrijwilligers.

9 hoe op niveau van je team dit operationeel maken, hoe je als team organiseren rond zelfsturing? Hoe organiseer je jezelf rond bepaalde organisatie-thema's. Teams hebben hier toch de nodige moeite mee. Dit zou ook onderwerp kunnen uitmaken van interview of supervisie om hierover informatie met elkaar te kunnen uitwisselen.

- **technische zaken die te maken hebben met het forfait - RIZIV¹⁰**
- **ondersteuning bij de evolutie in administratie¹¹**
- **omgaan met groei en veranderingen**
- **werkgeversmaterie¹²**
- **plannen**

De thema's die door de werkgeversvertegenwoordigers het vaakst vernoemd werden zijn, in dalende volgorde:

- **communicatie** (9 punten)
- **intervisie** (5 punten)
- **onthaal** (5 punten)
- **zelfsturende teams** (4 punten)
- **technische zaken die te maken hebben met het forfait** (4 punten)

De thema's die door de werknemers het vaakst vernoemd werden zijn, in dalende volgorde:

- **communicatie** (15 punten)
- **coaching van medewerkers en motivationele technieken (6 punten)**
- **vergadertechnieken** (5 punten)
- **omgaan met psychiatrische patiënten** (5 punten)

Een bijkomende opleidingsbehoefte die door een deelnemer tijdens de focusgroep werd aangehaald bestaat uit de organisatie van een basisopleiding 'WGC binnen het eerstelijnsgezondheidslandschap' (visie en missie van een WGC, de plaats van het WGC binnen de eerstelijnszorg). Op dit moment maakt dit deel uit van de 1^{ste} dag van de opleiding 'Onthaal binnen de context van het WGC'. Is een behoefte binnen de sector, zowel voor nieuwe medewerkers als voor de reeds aanwezige medewerkers (ter opfrissing).

Jongere Werknemers

Er werden door de aanwezige deelnemers geen behoeften omschreven voor jonge werknemers.

Oudere Werknemers

Volgende behoeften werden omschreven voor oudere werknemers:

- de overschakeling naar elektronisch werken is niet evident voor oudere werknemers maar wordt verwacht vanuit de organisatie.
- het omgaan met veranderingen in een organisatie: hoe ga je op een goede manier om met veranderingen binnen een organisatie?
- hoe draag je als 50 plusser zelf bij aan een goede teamwerking? 50 plussers zitten met heel wat frustraties, ze worden niet serieus genomen, ze hebben het gevoel dat er niet naar hen wordt geluisterd.
- hoe kan ik als 50 plusser een goede mentor zijn? Hoe geef je opleiding aan een nieuwe collega die je job zou overnemen?

10 bv. technische prestaties, KATZ-schalen, dringende medische hulp, ...

11 overstappen op elektronisch boekhouden, hoe als logistiekler zorgen voor voorraadbeheer, elektronisch archiveren in de vzw

12 Arbeidsreglement, arbeidscontract, risico-analyse, forfait, sociale maribel, sociaal akkoord, ... (voor startende WGC)

Opleidingsbehoeften per functie

Bovenop de prioritaire globale opleidingsbehoeften, wilden we ook zicht krijgen op de prioritaire opleidingsbehoeften per functie (cf. tabel 1).

Onderstaande tabel geeft voor de verschillende functies in dalende volgorde de belangrijkste opleidingsbehoeften weer die door de deelnemers werden gescoord.

FUNCTIE	OPLEIDINGSBEHOEFTE
Onthaalmedewerker	<ul style="list-style-type: none"> • communicatie • agressie-en conflictbeheersing • omgaan met stress • klantvriendelijkheid • multiculturaliteit • onthaal binnen de context van de WGC • psychopathologie • taalopleiding • EHBO
Administratief personeel (bv. administratief medewerker)	<ul style="list-style-type: none"> • Excel • Access • omgaan met stress • organisatie van het secretariaat • Word • Powerpoint • communicatie • vergadertechnieken • multiculturaliteit • onthaal binnen de context van de WGC • EHBO
Verpleegkundige	<ul style="list-style-type: none"> • agressie-en conflictbeheersing • omgaan met stress • psychopathologie • communicatie • multiculturaliteit • vergadertechnieken • taalopleiding • rugklachtpreventie • EHBO
Kinesist	<ul style="list-style-type: none"> • omgaan met stress • agressie-en conflictbeheersing • multiculturaliteit • communicatie • psychopathologie • EHBO • vergadertechnieken • Powerpoint

FUNCTIE	OPLEIDINGSBEHOEFTE
Maatschappelijk assistent	<ul style="list-style-type: none"> • omgaan met stress • agressie-en conflictbeheersing • multiculturaliteit • psychopathologie • communicatie • vergadertechnieken • EHBO
Gezondheidspromotor	<ul style="list-style-type: none"> • omgaan met stress • projectmanagement • vergadertechnieken • multiculturaliteit
Logistiek-en onderhoudspersoneel (bv. klusjesman)	<ul style="list-style-type: none"> • communicatie • rugklachtpreventie • EHBO
Zorgkundige	<ul style="list-style-type: none"> • agressie-en conflictbeheersing • omgaan met stress
Arts (functie toegevoegd door de deelnemers)	<ul style="list-style-type: none"> • agressie-en conflictbeheersing • omgaan met stress • EHBO
Coördinator (functie toegevoegd door de deelnemers)	<ul style="list-style-type: none"> • agressie-en conflictbeheersing • omgaan met stress • projectmanagement • multiculturaliteit • communicatie • onthaal van nieuwe medewerkers • welzijn op het werk • vergadertechnieken • netwerking en partnerships • EHBO
Praktijkassistente ¹⁶ (functie toegevoegd door de deelnemers)	<ul style="list-style-type: none"> • communicatie • multiculturaliteit • vergadertechnieken
Onthaalverantwoordelijke (functie toegevoegd door de deelnemers)	<ul style="list-style-type: none"> • omgaan met stress • agressie-en conflictbeheersing • communicatie • multiculturaliteit • EHBO • vergadertechnieken

De opleidingsthema's die, over alle functies heen, door de deelnemers het meest aangeduid werden zijn, in dalende volgorde:

- **omgaan met stress** (41 punten)
- **agressie-en conflictbeheersing** (41 punten)
- **communicatie** (35 punten)
- **multiculturaliteit** (32 punten)
- **EHBO** (29 punten)
- **psychopathologie** (28 punten)
- **vergadertechnieken** (26 punten)

Merk op dat de thema's communicatie, psychopathologie, omgaan met stress, vergadertechnieken ook thema's zijn die spontaan voorgesteld werden door de deelnemers in fiche 1.

Opvallend is eveneens dat het thema Onthaal in de context van de WGC zo weinig (slechts 9 punten) als behoefte werd aangeduid. Een werkgeversvertegenwoordiger haalde ook aan om deze module ook te voorzien voor administratieve medewerkers. Andere thema's die door de deelnemers niet vaak werden aangeduid zijn de bestaande thema's productkennis en hygiëne. Een opleidingsthema werd door geen enkele deelnemer gescoord, nl. HACCP¹⁴.

Er werden door de deelnemers ook verschillende nieuwe thema's toegevoegd aan de lijst. Het belangrijkste is **omgaan met burn-out** (10 punten). Andere nieuwe thema's zijn: coaching, pijneducatie, omgaan met klachten, voorraadbeheer, motivationele training, verslaggeving, beroepsgeheim en bescherming van de privacy, organisatie en planning, grenzen leren kennen en herkennen, timemanagement, rechtenverkenner, boekhouding en financieel management, HRM, leiding geven, zelfsturende teams, opmaken van statistieken en rol van de huisarts op de eerste lijn. Een aantal nieuwe thema's uit fiche 1 werden hier opnieuw hernomen.

Opleidingsinhouden

Na de opleidingsbehoeften te hebben geïdentificeerd, wilden we samen met de deelnemers de vraag rond de voorgestelde opleidingsinhouden behandelen (cfr. fiche 2).

Onderstaand vindt u voor de thema's uit het kalenderaanbod de opmerkingen/verwachtingen die door de deelnemers bij de bestaande opleidingsinhouden werden geformuleerd:

- **onthaal binnen de context van een WGC:**

Liefst geen te moeilijke omschrijvingen gebruiken – nieuwe mensen in de sector zijn soms nog niet mee met het "jargon" van de sociale sector.

Opleiding zit goed in elkaar, er wordt bijgestuurd waar nodig en deelnemers kunnen informatie uitwisselen.

Diversiteit in patiëntenpopulatie maar ook bij zorgverstrekkers. Diversiteit is ruimer dan multicultureel, ook armoede en psychische problemen.

Is een behoefte zeker voor startende WGC.

Een module 'Onthaal binnen de context van de WGC' voorzien voor administratieve medewerkers. Misschien een gedeeltelijke overlap met de opleiding voor onthaalmedewerker voor wat betreft de inleiding met daarna een specifieke zaken voor administratie.

13 Een vorm van medisch secretariaat die toch zeer sterk aanleunt bij de zorg (bv. griepsvaccins,..) . Het is geen administratieve of onthaalfunctie maar het is een functie die de zorg rechtsreeks ondersteunt. De opleiding heeft als benaming 'medisch secretariaat' of 'medical management assistant'.

14 HACCP = Hazard Analysis and Critical Control Points.

- **bureautica:**

Basisvaardigheden is niet nodig (wordt als competentie gevraagd bij aanwerving).

Een omschrijving toevoegen aan het niveau intro en gevorderden.

Werken met een aanbod van 1 dag zorgt ervoor dat mensen zich makkelijker vrij kunnen maken.

Meer mogelijkheden om de cursus flexibel op te bouwen (veel mensen hebben al gedeeltelijk 'al doende' geleerd en kennen dan sommige 'gevorderde' taken wel maar een aantal basisvaardigheden niet.

Iets rond websiteontwikkeling toevoegen aan het aanbod kan wel interessant zijn. Of leren nieuwsbrieven opmaken. Er zou ook zeker interesse zijn rond sociale media.

- **omgaan met stress / Stressbeheer:**

De omschrijving moet preventiever. Titel bvb.: 'Zorgen voor welzijn'. Aangepast aan de beroepsgroep (arts vs. onthaal vs. administratie).

Er wordt verwacht dat elke organisatie een beleid uitwerkt rond stressbeheersing, burn-out en welzijn op het werk. Op dit moment hebben de meeste instellingen daar nog geen beleid rond.

- **agressie- en conflictbeheersing:**

Aangepast aan de beroepsgroep (zorgverstrekkers vs. onthaal). Omgaan met agressie –en conflictbeheersing specifiek voor onthaalmedewerkers (zij zijn vaak het eerste aanspreekpunt met de patiëntenpopulatie) en administratieve medewerkers.

Ook hier moet de omschrijving preventiever en ruimer; is te scherp gericht op conflicten en agressie. Ook grenzen herkennen, aangeven, omgaan met grensoverschrijdend of ongepast gedrag zouden deel kunnen uitmaken van de opleiding.

- **multiculturaliteit / Culturele diversiteit:**

Ook aandacht voor de armoedeproblematiek, psychische problemen,...

De leefgewoontes van de patiënt beter leren begrijpen.

De kijk van andere culturen op gezondheid en gezondheidszorg.

- **communicatie:**

De omschrijving is te vaag en spreekt de deelnemers niet aan.

Motivationale gespreksvoering tijdens consultaties, feedback geven onder collega's

Aangepast aan WGC - ook aandacht voor omgaan met patiënten die laaggeletterd, minder begaafd zijn.

Ook in zorg en onthaal: training rond duidelijk en eenvoudig communiceren en kijken of de boodschap is aangekomen.

Hoe informatie loskrijgen bij de patiënt? Door bv. de juiste vragen te stellen.

Communicatie met kansengroepen, met mensen van verschillende culturen. Een aantal tips en tricks zijn zeker welkom.

Kunnen begrenzen en eigen grenzen erkennen

Telefonische communicatie. Praktisch en efficiënt telefoneren. Hoe telefoons opnemen en doorverbinden? Het filteren van de hulpvraag. Wat doen met een tweede lijn? Wat met de telefoon als er een patiënt aan het onthaal staat?

Strategische communicatie (voor coördinatoren maar ook voor de medewerkers van het WGC die extern naar vergaderingen gaan).

- **rugklachtpreventie (e-learningprogramma):**

Niet enkel voor administratief personeel, maar ook voor onthaalmedewerkers, artsen, verpleegkundigen, zorgkundigen (voor deze laatste 2 wel aangepast aan hef-en tiltechnieken).

Via e-learning krijgt men onvoldoende feedback.

Moelijk inplanbaar.

Onderstaand vindt u voor de prioritaire thema's uit het subsidieaanbod de omschrijvingen/verwachtingen die door de deelnemers aan de thema's werden gekoppeld:

- **psychopathologie:**

Hoe werk je als WGC multidisciplinair met psychiatrische patiënten? Hoe werk je samen met de 2de en 3de lijn in een model van gedeelde zorg?

Zowel voor niet-medici als voor medici en paramedici. Kennisniveau verschillend naargelang de beroepsgroep. Omgaan met psychopathologie specifiek voor onthaalmedewerkers (zij zijn vaak het eerste aanspreekpunt met de patiëntenpopulatie).

Kennis van en inzicht in de verschillende psychiatrische aandoeningen en ziektebeelden (bv. borderline, psychose, ...) + hoe erop te reageren? Hoe ermee te communiceren? Hoe omgaan met patiënten met een psychiatrische of psychische problematiek? (bv. depressie, dementie, psychose, ...)?

Samenwerkingsafspraken maken binnen een team rond bepaalde benaderingen op het gedrag van psychiatrische patiënten.

- **welzijn op het werk:**

Opmaak van een risicoanalyse

Opdracht voor de interne preventieadviseur: hoe hiermee starten? Inhoud en werkwijze

- **kwaliteit:**

Het EPA¹⁵-instrument als tool voor kwaliteitscontrole op de werking als WGC. Of andere instrumenten die ondersteunen in de uitbouw van een kwaliteitsbeleid in het WGC.

Opstellen van een kwaliteitshandboek. Hoe maak je protocollen op? Bv. oplistijng van alle stappen die een WGC moet doorlopen bij het onthaal.

Het inbouwen en up to date houden van kwaliteitssystemen.

Hoe realiseer je de wet op de patiënten rechten op een kwalitatieve manier?

- **taalopleiding:**

Medisch vakjargon (Frans, Engels): vooral voor onthaalmedewerkers en verpleegkundigen van belang.

Frans, Engels, Turks, Bulgaars

- **klantvriendelijkheid:**

In functie van onthaal: klantvriendelijk blijven bij eisende patiënten, klantvriendelijkheid in het algemeen: goede info, zo weinig mogelijk administratie,...

Hoe gebeurt een patiëntbevraging om de klantvriendelijkheid te meten? Onderscheid beroepsgroepen (onthaal, arts, maatschappelijk werker, gezondheidspromotor,...)

- **gesprekstechnieken / Spreken voor groep:**

Omgaan met angst om te praten voor een groep (het woord nemen, mening zeggen, presentatie geven,...).

Technieken om te spreken voor groep. Rekening houden met factoren zoals grootte van het lokaal, articulatie, grootte van de groep, ...

- **hygiëne:**

Specifiek voor onderhouds- en logistiek personeel: Wat zijn de richtlijnen tot onderhoud van een gebouw, wachtzaal, medische praktijk, ...? Welke producten?

.....
15 EPA = European Practice Assessment

- **vergadertechnieken:**
Vergadertechnieken voor een werking met zelfsturende teams?
Hoe een vergadering, overleg leiden?
To the point / tijdsaspecten / Sturing
Op een efficiënte manier leren vergaderen.
- **projectmanagement:**
Specifiek voor de gezondheidspromotor omdat zij vaak binnen een afgebakend project werken.
Hoe begin je aan een project? Hoe rond je een project af? Projectmanagement van a tot z.
Opmaak van voortgangsrapporten.
- **netwerking:**
Specifiek voor de gezondheidspromotor en maatschappelijk assistent.
Het leggen van contacten met beleidsinstanties, met overheden, met lokale organisaties in de buurt, ...
- **organisatie van het secretariaat:**
Hoe efficiënt de administratie en het onthaal organiseren?
Hoe kunnen we op administratief vlak als administratief medewerker of onthaalmedewerker het best de artsen en zorgverleners kunnen ondersteunen? In het kader van oproep – of mailingsystemen
- **EHBO-cursus:**
Aanbieden van een basiscursus rond basiskennis eerste hulp voor niet-medisch personeel (bv. onthaalmedewerker). Inhoud: basisreanimatie.

Een deelnemer gaf ook aan de thema's (bv. zelfsturende teams) binnen het subsidieaanbod te willen kennen waarvoor een aanvraag wordt ingediend en dewelke niet tot de prioritaire thema's behoren.

Onderstaand vindt u voor de thema's die werden toegevoegd door de deelnemers de omschrijvingen/verwachtingen die door de deelnemers aan deze thema's werd gekoppeld:

- **aandacht voor vrijwilligers**
- **pijneducatie:**
Hoog aandeel van chronische pijnpatiënten binnen de WGC. Werken aan inzicht in wat pijn is. Iedere zorgverstreker moet op dezelfde manier omgaan met pijn. Het opstarten van pijneducatieprogramma's.
- **coaching van medewerkers:**
Tools aanreiken voor de coaching en aansturing van medewerkers, vrijwilligers en stagiairs.
Technieken om medewerkers op een motiverende manier aan te sturen.
- **motivationale technieken:**
Autonome motivatie / graag doen / positief bekrachtigen
- **omgaan met klachten:**
Klachtenbehandeling?
Hoe ziet een goed klachtenbeleid eruit?

- **organisatie en planning:**
Specifiek voor verpleegkundigen: op administratief vlak, Op welke manier werkplanningen opmaken zodat patiënten niet te lang moeten wachten?
Specifiek voor onderhouds- en logistiek personeel: opmaken van werkplanningen
- **voorraadbeheer:**
Specifiek voor het onderhouds- en logistiek personeel: Hoe doe je voorraadbeheer?
- **timemanagement:**
Prioriteiten stellen
Hoe vul je het best je tijd in?
- **multidisciplinair team:**
Hoe een multidisciplinair team aansturen, afbakenen en accenten leggen?
- **HR:**
Het voeren van functionerings- of evaluatiegesprekken of het opstellen van het beleid daarrond.
- **rechtenverkenner:**
Specifiek voor de maatschappelijk assistent: Zorgen dat patiënten veel meer in hun rechten vallen, er is weinig kennis van de rechtenverkenner¹⁶ bij de maatschappelijk werker

Voor de volgende thema's werden er door de deelnemers geen omschrijvingen of opmerkingen bij de omschrijvingen geformuleerd: HACCP, Onthaal van nieuwe werknemers en productkennis.

Opleidingsformules

Naast de opleidingsbehoeften, wilden we via dit onderzoek voor elk opleidingsthema ook zicht krijgen op de gewenste opleidingsformules (cf. fiche 3).

"Alles wat via het kalenderaanbod wordt georganiseerd moeten we niet zelf organiseren", was de reactie van een aanwezige deelnemers. En dat blijkt ook uit de cijfers. Globaal genomen werd het kalenderaanbod door de deelnemers vaker gescoord als gewenste opleidingsformule. Zo kreeg de formule kalenderaanbod 181 punten (68% van de uitgedrukte voorkeuren), terwijl dit bij het subsidieaanbod veel lager lag (84 punten; 31,6% van de uitgedrukte voorkeuren). Voor 1 opleidingsthema (0,4% van de uitgedrukte voorkeuren) vond er ook één deelnemer dat het SF/GID niet diende tussen te komen, nl. voor rugklachtpreventie.

Volgens onze analyses, verkiezen de deelnemers het kalenderaanbod voor de volgende opleidingsthema's:

- **bureautica**
- **onthaal nieuwe medewerkers**
- **gesprekstechnieken/spreken voor een groep**
- **onthaal in de context van de WGC**
- **welzijn op het werk**
- **projectmanagement**
- **kwaliteit**
- **EHBO**

16 <http://www.rechtenverkenner.be/Pages/Home.aspx>

Binnen het opleidingsaanbod van het SF GID is er slechts 1 thema dat volgens de deelnemers via het subsidieaanbod moet worden georganiseerd, nl. psychopathologie.

Ook voor de meeste nieuwe thema's (voorraadbeheer, werken met zelfsturende teams, omgaan met klachten, pijneducatie, motivationele technieken, grenzen aangeven in de zorg) vonden de deelnemers dat deze veeleer via het kalenderaanbod moeten worden georganiseerd.

Begeleidingsprojecten

Vervolgens vroegen we aan de deelnemers om, volgens orde van belangrijkheid, de verschillende begeleidingstypes (teambegeleiding of supervisie, intervisie, opleidingsplan of acties rond welzijn op het werk) te rangschikken waarvoor ze denken dat er een behoefte bestaat binnen hun instelling.

Onze resultaten toonden aan dat het begeleidingstype 'intervisie' (21 punten) het best scoorde, op korte afstand gevolgd door 'supervisie of teambegeleiding' (19 punten) en 'acties rond welzijn op het werk' (16 punten). Het type 'opleidingsplan' (4 punten) scoorde het slechtst.

Intervisie/supervisie:

In de focusgroep werd de nood aan uitwisseling van informatie tussen medewerkers uit dezelfde of verschillende disciplines aangehaald (cf. rondvraag WGC's in Gent). Niet alleen kennisuitwisseling maar ook kennisborging. Het zoeken naar een methode om kennis te delen en te borgen zodat een medewerker zijn aanwezige kennis kan delen met het team of de aanwezige kennis niet verdwijnt als een werknemer de organisatie verlaat.

Ook het werken rond zelfsturende teams zou onderwerp kunnen uitmaken van supervisie of intervisie.

Welzijn op het werk:

Het wordt meer en meer een verplichting om een bevraging te organiseren van het personeel rond psychosociaal welzijn op het werk.

Werkzoekenden

Op de vraag welke functies geconfronteerd worden met aanwervingsproblemen antwoordden 3 van de 7 deelnemers de functie 'arts' of 'huisarts'. Voor telkens 1 deelnemer worden ook de functies 'kinesitherapeut' en 'verpleegkundige' met aanwervingsproblemen geconfronteerd. Het gaat hierbij vooral om hooggeschoolde en gereguleerde beroepen.

Op de vraag voor welke functies het SF GID opleidingsacties moet ondernemen om werkzoekenden binnen de sector te laten instromen, antwoordde 1 deelnemer 'onthaalmedewerker'. Bij een vacature voor deze functie krijgt men heel wat kandidaten (met verkeerde verwachtingen) die niet beantwoorden aan het vooropgestelde profiel. Het SF GID kan hier niet echt een rol spelen.

Ook tijdens het explorerend gesprek werd gesuggereerd om voor deze functie opleidingsacties te organiseren. Personen die solliciteren voor deze functie hebben niet altijd het juiste profiel. Een vooropleiding om werkzoekenden op te leiden tot onthaalmedewerker zou hierbij nuttig kunnen zijn.

Een andere functie waarvoor het SF GID opleidingsacties zou kunnen ondernemen is voor de functie van praktijkassistent. De opleiding 'medisch secretariaat' of 'medical management assistant' is vooral gericht op de ziekenhuizen en minder op de eerstelijnszorg.

Jongeren in deeltijds leren/deeltijds werken

Geen van de aanwezige instellingen heeft een jongere aangeworven in het kader van deeltijds leren/deeltijds werken.

Volgende knelpunten zijn aan bod gekomen:

- De formule van deeltijds leren/deeltijds werken is te weinig bekend binnen de instelling.
- Er wordt eerder gedacht om te werken met vrijwilligers, WEBplus¹⁷ en artikel 60, dan met deze doelgroep.
- De omkadering: er is niet altijd personeel beschikbaar om de jongere te omkaderen.
- Financiering: als startend centrum moet je de jongere voorfinancieren, wat niet altijd mogelijk is.

Ondanks deze knelpunten gaf men wel aan dat er binnen de sector heel wat positieve ervaringen bestaan rond dit systeem en dat er ook nog heel wat potentieel aanwezig is.

¹⁷ Voor meer info over WEP plus: <https://www.werk.be/online-diensten/tewerkstelling-en-sociale-economie/werkervaringsprojecten-wep-plus>

4. CONCLUSIE

Deze studie heeft toegelaten om de prioritaire opleidingsbehoeften te identificeren van de werknemers van de sector alsook verschillende nieuwe opleidingsthema's aan te duiden waarvoor de werknemers en werkgevers interesse hebben, maar ook om de opleidingsinhouden, opleidingsformules en begeleidingsprojecten te evalueren die op dit moment voorgesteld worden door het Fonds. De resultaten van de studie hebben eveneens toegelaten om een aantal uit te voeren acties beter te richten naar risicogroepen en knelpuntberoepen binnen de sector.

De resultaten van deze studie stellen het Fonds in staat om zijn acties beter af te stemmen op de opleidingsbehoeften vastgesteld op de werkvloer. Het beheerscomité van het Sociaal Fonds GID zal er in de nabije toekomst dan ook over waken dat de beschikbare middelen en de prioriteiten van het Fonds zo goed mogelijk rekening houden met de resultaten van deze studie en met de geformuleerde verwachtingen van de verschillende subsectoren.

Er wordt naar gestreefd om dergelijk opleidingsbehoeftenonderzoek om de vijf jaar uit te voeren. Op die manier wordt het mogelijk om de evolutie van de opleidingsbehoeften in de sector op te volgen en kan het Fonds zijn acties hierop afstemmen.

5. BIJLAGEN

BIJLAGE 1: RISICOGROEPEN

Sociaal Fonds voor de Gezondheidsinrichtingen en -diensten - PC 330

Paritair comité voor de gezondheidsinrichtingen en -diensten

Artikel 1.

Deze collectieve arbeidsovereenkomst is van toepassing op de werkgevers en werknemers van de instellingen die ressorteren onder het Paritair Comité voor de gezondheidsinrichtingen en -diensten met uitsluiting van de ondernemingen uit de bedrijfstak van de tandprothese.

Onder «werknemers» wordt verstaan: het mannelijk en vrouwelijk werklieden- en bediendepersoneel.

Artikel 2.

De bepalingen van deze collectieve arbeidsovereenkomst leggen de regels vast welke op alle werknemers van toepassing zijn.

Artikel 3.

Wat betreft de gezondheidsinrichtingen en -diensten, worden als risicogroepen beschouwd:

1. De langdurige werkloze, zijnde:
 - 1° de werkzoekende die, gedurende de twaalf maanden die aan zijn indienstneming voorafgaan, zonder onderbreking genoten heeft van werkloosheids- of wachtuitkeringen voor alle dagen van de week;
 - 2° de werkzoekende die, gedurende de twaalf maanden die aan zijn indienstneming voorafgaan, zonder onderbreking werkloosheidsuitkeringen genoten heeft volgens de bepalingen van artikel 103 van het koninklijk besluit van 25 november 1991 houdende de werkloosheidsreglementering.
2. De laaggeschoolde werkloze, zijnde de werkzoekende, ouder dan 18 jaar, die geen houder is:
 - ofwel van een diploma van het universitair onderwijs
 - ofwel van een diploma of een getuigschrift van het hoger onderwijs van het lange of het korte type
3. De gehandicapte, zijnde de werkzoekende mindervalide, die op het ogenblik van zijn indienstneming ingeschreven is bij: het 'Vlaams Fonds voor Sociale Integratie van Personen met een Handicap', het Fonds Communautaire pour l'intégration sociale et professionnelle des personnes handicapées', of het 'Dienststelle der Deutschsprachige Gemeinschaft fur Personen mit Behinderung'.
4. De deeltijds leerplichtige, zijnde de werkzoekende van minder dan 18 jaar die onderworpen is aan de deeltijdse leerplicht en die het secundair onderwijs met volledig leerplan niet meer volgt.
5. De herintreder, zijnde de werkzoekende die tegelijkertijd de volgende voorwaarden vervult:
 - 1° geen werkloosheidsuitkeringen of loopbaanonderbrekingsuitkeringen genoten heeft gedurende de periode van drie jaar die zijn indienstneming voorafgaat;
 - 2° geen beroepsactiviteit verricht heeft gedurende de periode van drie jaar die zijn indienstneming voorafgaat ;
 - 3° voor de periode van drie jaar voorzien in 1° en 2°, zijn beroepsactiviteit onderbroken heeft ofwel nooit een dergelijke activiteit begonnen is.
6. De bestaansminimumtrekker, zijnde de werkzoekende die op het ogenblik van zijn indienstneming sinds zes maanden zonder onderbreking het bestaansminimum ontvangt.
7. De laaggeschoolde werknemer, zijnde de werknemer, ouder dan 18 jaar die geen houder is van:
 - ofwel een diploma van het universitair onderwijs ;
 - ofwel een diploma of een getuigschrift van het hoger onderwijs van het lange of het korte type.

8. De werknemers getroffen door collectieve afdankingen of een herstructureringsplan met meer in het bijzonder het personeel van de laboratoria voor klinische biologie.
9. de werknemers waartoe het bevoegde Fonds voor Bestaanszekerheid bijzondere maatregelen heeft bepaald.

Artikel 4.

§ 1. In toepassing van artikel 1 van het koninklijk besluit van 19 februari 2013 tot uitvoering van artikel 189, vierde lid, van de wet van 27 december 2006 houdende diverse bepalingen (1) wordt een inspanning van ten minste 0,05% van de loonmassa, bedoeld in artikel 189, eerste en vierde lid, van dezelfde wet, voorbehouden aan één of meerdere van de volgende risicogroepen:

- 1° de werknemers van minstens 50 jaar oud die in de sector werken;
- 2° de werknemers van minstens 40 jaar oud die in de sector werken en bedreigd zijn met ontslag:
 - a) hetzij doordat hun arbeidsovereenkomst werd opgezegd en de opzeggingstermijn loopt;
 - b) hetzij doordat zij tewerkgesteld zijn in een onderneming die erkend is als onderneming in moeilijkheden of in herstructurering;
 - c) hetzij doordat zij tewerkgesteld zijn in een onderneming waar een collectief ontslag werd aangekondigd;
- 3° de niet-werkenden en de personen die sinds minder dan een jaar werken en niet werkend waren op het ogenblik van hun indiensttreding. Onder niet-werkenden wordt verstaan:
 - a) de langdurig werkzoekenden, zijnde de personen in het bezit zijn van een werkkaart, bedoeld in artikel 13 van het koninklijk besluit van 19 december 2001 tot bevordering van de tewerkstelling van langdurig werkzoekenden;
 - b) de uitkeringsgerechtigde werklozen;
 - c) de werkzoekenden die laaggeschoold of erg-laaggeschoold zijn in de zin van artikel 24 van de wet van 24 december 1999 ter bevordering van de tewerkstelling;
 - d) de herintreders, zijnde de personen die zich na een onderbreking van minstens één jaar terug op de arbeidsmarkt begeven;
 - e) de personen die gerechtigd zijn op maatschappelijke integratie in toepassing van de wet van 26 mei 2002 betreffende het recht op maatschappelijke integratie en personen die gerechtigd zijn op maatschappelijke hulp in toepassing van de organieke wet van 8 juli 1976 betreffende de openbare centra voor maatschappelijk welzijn;
 - f) de werknemers die in het bezit zijn van een verminderingkaart herstructurerings in de zin van het koninklijk besluit van 9 maart 2006 betreffende het activerend beleid bij herstructurerings;
 - g) de werkzoekenden die niet de nationaliteit van een lidstaat van de Europese Unie bezitten, of van wie minstens één van de ouders deze nationaliteit niet bezit of niet bezat bij overlijden, of van wie minstens twee van de grootouders deze nationaliteit niet bezitten of niet bezaten bij overlijden;
- 4° de personen met een verminderde arbeidsgeschiktheid, namelijk:
 - de personen die voldoen aan de voorwaarden om ingeschreven te worden in een regionaal agentschap voor personen met een handicap;
 - de personen met een definitieve arbeidsongeschiktheid van minstens 33 %;
 - de personen die voldoen aan de medische voorwaarden om recht te hebben op een inkomensvervangende of een integratietegemoetkoming ingevolge de wet van 27 februari 1987 op de tegemoetkomingen aan personen met een handicap;
 - de personen die als doelgroepwerknemer tewerkgesteld zijn of waren bij een werkgever die valt onder het toepassingsgebied van het Paritair Comité voor de beschutte en de sociale werkplaatsen;
 - de gehandicapte die het recht op verhoogde kinderbijslag opent op basis van een lichamelijke of geestelijke ongeschiktheid van minstens 66 %;
 - de personen die in het bezit zijn van een attest afgeleverd door de Algemene Directie Personen met een Handicap van de Federale Overheidsdienst Sociale Zekerheid voor het verstrekken van sociale en fiscale voordelen;
 - de persoon met een invaliditeitsuitkering of een uitkering voor arbeidsongevallen of beroepsziekten in het kader van programma's tot werkhervatting;

5° de jongeren die nog geen 26 jaar oud zijn en opgeleid worden, hetzij in een stelsel van alternerend leren, hetzij in het kader van een individuele beroepsopleiding in een onderneming, bedoeld in artikel 27, 6°, van het koninklijk besluit van 25 november 1991 houdende de werkloosheidsreglementering, hetzij in het kader van een instapstage, bedoeld in artikel 36quater van hetzelfde koninklijk besluit van 25 november 1991. Voor de toepassing van het vorig lid wordt verstaan onder «sector», het geheel van werkgevers die onder een zelfde paritair comité of autonoom paritair subcomité ressorteren.

§ 2. In toepassing van artikel 2 van het koninklijk besluit van 19 februari 2013 tot uitvoering van artikel 189, vierde lid, van de wet van 27 december 2006 houdende diverse bepalingen (1) wordt minstens de helft van de in paragraaf één van dit artikel bedoelde inspanning besteed aan initiatieven ten voordele van één of meerdere van de volgende groepen:

- a) de in paragraaf 1, 5°, bedoelde jongeren;
- b) de in paragraaf 1, 3° en 4°, bedoelde personen die nog geen 26 jaar oud zijn.

Artikel 5.

Deze collectieve arbeidsovereenkomst vervangt de collectieve arbeidsovereenkomst van 10 september 2007 gesloten in het Paritair Comité voor de gezondheidsinrichtingen en –diensten betreffende de omschrijving van de risicogroepen, algemeen verbindend verklaard bij koninklijk besluit van 1 juli 2008 (Belgisch Staatsblad van 12 augustus 2008).

Artikel 6.

Deze collectieve arbeidsovereenkomst treedt in werking op 1 januari 2009 en is gesloten voor een onbepaalde duur. Elk van de ondertekenende partijen kan ze opzeggen mits het naleven van een opzeggingstermijn van drie maanden. Deze opzegging wordt bij een ter post aangetekende brief aan de voorzitter van het Paritair Comité voor de gezondheidsinrichtingen en -diensten en aan elk van de ondertekenende partijen betekend. De opzegtermijn begint te lopen vanaf de eerste dag van de maand volgend op de opzegging.

BIJLAGE 2: DISCUSSIEGIDS

1. Onthaal en korte kennismaking
2. Voorstelling van het Fonds
3. Context van de studie
 - Doelstelling onderzoek
 - Uitleg rond de 2 fasen: explorerende fase en de focusgroep
 - Het Sociaal Fonds GID biedt een opleidingsaanbod aan voor verschillende sectoren. Dit maakt dat het opleidingsaanbod niet volledig op maat kan worden gemaakt van 1 sector. Bijgevolg kan het dus zijn dat een bepaalde behoefte die door jullie als sector wordt geformuleerd te specifiek is en niet gedekt/beantwoord kan worden in het opleidingsaanbod van het Fonds
4. Definitie van risicogroepen
 - Uitschrijven van een definitie over risicogroepen.
 - Het Sociaal Fonds heeft als doelstelling om zijn acties te oriënteren in de richting van de risicogroepen. Om deze reden zullen we tijdens deze focusgroep vooral ingaan op de opleidingsbehoeften van een aantal functies behorende tot de risicogroepen. Desalniettemin kunnen jullie ook behoeften/thema's aangeven voor andere functies. Maar weet dat het opleidingsaanbod van het Sociaal Fonds vooral gericht is naar deze risicogroepen.
5. Focusgroep – groepsdiscussie
 - 5.1 Situering focusgroep
 - Bedoeling bijeenkomst = op een interactieve wijze, door uitwisseling van ervaringen en opvattingen, meer inzicht krijgen in de context van opleidingsbehoeften in de sector.
 - Rollen: 2 begeleiders
 - Gespreksfacilitator: vragen formuleren om discussie teweeg te brengen
 - 2^{de} begeleider: logistieke organisatie, timemanagement, noteert de verschillende antwoorden, inhoudelijke input
 - Aanwezigen: ervaringen en opvattingen delen, elkaar bevragen mag; het is niet de bedoeling om een consensus te bereiken, verschillende standpunten innemen kan
 - 5.2 Afspraken
 - Niet twijfelen om je mening, opmerkingen of commentaar te geven; verschillende meningen mogen en worden allemaal meegenomen.
 - Vertel vanuit eigen ervaringen.
 - Discretie
 - GSM afzetten
 - Recorder
 - Elkaar niet onderbreken
 - Iedereen aan bod laten komen
 - 5.3 Werknemers in de sector GID
 - Algemene opleidingsbehoeften – fiche 1
 - Opleidingsbehoeften per functie – tabel 1
 - Opleidingsinhouden - fiche 2
 - Gewenste opleidingsformules – fiche 3
 - Begeleidingsprojecten – fiche 4
 - 5.4 Tewerkstelling en aanwerving in de sector GID

Werkzoekenden (fiche 5) en jongeren deeltijds leren/deeltijds werken





VOOR ALLE INFORMATIE:

Sociaal Fonds voor de Gezondheidsinrichtingen en –diensten

**Patricia Vermaut**

Projectverantwoordelijke

E: patricia.vermaut@fe-bi.org

T: 02/250 37 74

Pernelle Courtois

Projectmedewerker

E: pernelle.courtois@fe-bi.org

T: 02/227 59 87

Saintelettesquare 13-15 – 1000 Brussel

F: 02/227 59 75

www.gid-ess.org

FE.BI vzw Saintelettesquare 13-15 – 1000 Brussel
info@fe-bi.org • 02 229 20 15 • www.fe-bi.org

De Vereniging van Federale en Bicommunautaire Fondsen van de non-profitsector (FE.BI vzw) heeft o.a. tot doel promotie te maken en acties te ontwikkelen voor projecten die worden opgezet door Fondsen voor bestaanszekerheid behorende tot volgende subsectoren:

- Privé-Ziekenhuizen
- Ouderenzorg
- Thuisverpleging
- Autonome revalidatiecentra
- Overige gezondheidsinrichtingen-en diensten
- Bicommunautaire en federale Opvoedings-en Huisvestingsinstellingen
- Bicommunautaire en federale Socioculturele sector

FONDS
GECOÖRDINEERD
DOOR**Gaëlle Troukens**

Directrice

E: gaelle.troukens@fe-bi.org

T: 02/250 38 59

Laurence Marzucco

Projectverantwoordelijke O&O (FR)

E: Laurence.Marzucco@fe-bi.org

T: 02/227 62 01

Kristof Dhoore

Projectverantwoordelijke O&O (NL)

E: Kristof.dhoore@fe-bi.org

T: 02/229 20 37

Dit rapport kan ook op de website van het Sociaal Fonds voor de Gezondheidsinrichtingen-en diensten gedownload worden: <http://www.fe-bi.org/nl/gezondheid/bico-vorming/onderzoek-publicaties>