



OPLEIDINGSBEHOEFTE VOOR DE BICOMMUNAUTAIRE GEZONDHEIDSINRICHTINGEN- EN DIENSTEN 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 BICOMMUNAUTAIRE GEZONDHEIDSINRICHTINGEN- EN DIENSTEN	8
3.1 VOORSTELLING VAN DE SUBSECTOR.....	8
3.2 RESULTATEN	10
<i>Algemene opleidingbehoefte</i>	10
<i>Opleidingsbehoefte per functie</i>	11
<i>Opleidingsinhouden</i>	12
<i>Opleidingsformules</i>	13
<i>Begeleidingsprojecten</i>	14
<i>Werkzoekenden</i>	14
<i>Jongeren in deeltijds leren/deeltijds werken</i>	14
4. CONCLUSIE	15
5. BIJLAGEN	16

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 beantwoordt 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 subsectoren te identificeren.

2.1 EXPLORERENDE GESPREKKEN

Deze eerste fase beoogde om sleutel informatie te verzamelen bij experts uit de verschillende subsectoren. 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 welk 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 gezondheidsinrichtingen-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 BICOMMUNAUTAIRE GEZONDHEIDSINRICHTINGEN- EN DIENSTEN

3.1 VOORSTELLING VAN DE SUBSECTOR

Toeziethoudende overheid:

De instellingen zijn erkend door de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie (GGC). Het loon van het gesubsidieerd personeel wordt voor 100% gefinancierd.

Belangrijkste wetgevende teksten:

Het besluit van het Verenigd College betreffende de erkenning en de subsidiëring van centra voor bijstand aan personen (9 december 2009) en de ordonnantie m.b.t. de centra en diensten voor bijstand aan personen (7 november 2002).

Opdrachten:

Volgens de twee besluiten van het Verenigd College van de GGC van 9 december 2004, artikel 54 voor het eerste besluit en artikel 45 voor het tweede besluit, zijn de opdrachten voor:

De centra voor volwassenen in moeilijkheden: 1) aan alle personen die hulp vragen en die tijdelijk niet in staat zijn om zelfstandig te wonen, opvang, huisvesting en psychosociale begeleiding bieden teneinde hen te helpen opnieuw over deze bekwaamheid te beschikken; 2) de herintegratie van de gebruikers in de maatschappij bevorderen, onder meer door hen in staat te stellen hun maatschappelijke rechten weer op te nemen; 3) minstens tien gebruikers onderdak kunnen bieden.

De centra die hulp bieden aan beklagden, gevangenen, ex-gevangenen of voorwaardelijk in vrijheid gestelden alsmede aan hun naaste verwanten: 1) binnen de gevangenis: morele, sociale, psychologische, materiële en culturele hulp bieden; bijdragen tot de ontwikkeling van culturele en vormingsactiviteiten; 2) buiten de gevangenis: een gediversifieerd aanbod bieden, afgestemd op de spontane vraag naar hulp- en dienstverlening; in een specifieke begeleiding of behandeling voorzien; acties ondernemen ter voorkoming van de criminaliteit.

De centra voor gezinsplanning: aan elke persoon, elk koppel of elke familie die erom vraagt, opvang, voorlichting, psychologische, sociale en medische begeleiding bieden om problemen van affectieve of seksuele aard op te lossen.

De centra voor geestelijke gezondheidszorg: deze centra zijn niet opgenomen in de ordonnantie van de GGC; ze worden als bicommunautair beschouwd omdat ze door hun gemeenschap niet ten laste werden genomen. De meerderheid van de centra voor geestelijke gezondheidszorg vallen onder de COCOF.

Activiteiten:

De centra voor volwassenen in moeilijkheden: er worden sociale permanenties georganiseerd om de personen in moeilijkheden op te vangen. Er worden tevens huisbezoeken voorzien. Op basis van de problemen waarmee deze personen worden geconfronteerd worden er ook projecten en activiteiten opgestart (bv. voedselhulp, alfabetisering, ondersteuning onderwijs, dienst gemenschappelijke inkoop van voedsel, hulp voor huisvesting, enz.).

De centra die hulp bieden aan beklaagden, gevangenen, ex-gevangenen of voorwaardelijk in vrijheid gestelden alsmede aan hun naaste verwanten: de werknemers werken 90% van hun werktijd in de gevangenissen. Ze zijn er mee verantwoordelijk voor het onthaal van nieuwe gevangenen en leggen hen uit op wat ze recht kunnen hebben. Ze organiseren ook animaties en ateliers voor de gevangenen. Voor de resterende 10% van hun tijd, werken ze op bureau, waar ze gevangenen onder voorwaardelijke invrijheidsstelling en hun naaste verwanten ontmoeten voor sociale bijstand.

De centra geestelijke gezondheidszorg: de werknemers in deze centra ontvangen patiënten in psychotherapie.

Personeelsnormen:

Het aantal maatschappelijke assistenten hangt af van de grootte van de instelling en van het aantal gebruikers. Zo is er voor de centra voor volwassenen in moeilijkheden een financiering voorzien van minimum drie maatschappelijke assistenten per centrum; voor de centra die hulp bieden aan beklaagden, gevangenen, ex-gevangenen of voorwaardelijk in vrijheid gestelden alsmede aan hun naaste verwanten, gaat het om een financiering van minimum twee maatschappelijk assistenten en een halftijdse psycholoog. Voor de andere maatschappelijke assistenten moeten de instellingen zelf hun financieringsbron zoeken. Bij de aanwerving van drie maatschappelijk assistenten, moet er verplicht 1 administratief medewerker aangeworven worden (die niet door de GGC gefinancierd wordt). Voor de andere functies zijn er geen personeelsnormen.

Publiek:

Iedereen

Federatie:

1 federatie: de Federatie van de Bicommunautaire Maatschappelijke Diensten (FBMD): federatie van zowel de centra voor volwassenen in moeilijkheden als van de centra die hulp bieden aan beklaagden, gevangenen, ex-gevangenen of voorwaardelijk in vrijheid gestelden)

Uitdagingen:

- Onvoldoende subsidies (geen financiering voor het administratief personeel, noch de beheerders/coördinatoren, geen financiering voor de infrastructuur)
- Belangrijke turn-over
- Men verwacht voor deze sector een impact van de regionalisatie
- Bevolking is steeds meer multicultureel

Aantal werkgevers:

In totaal 23 werkgevers. Verschillende sub-sectoren: het merendeel zijn centra voor volwassenen in moeilijkheden en centra die hulp bieden aan beklaagden, gevangenen, ex-gevangenen of voorwaardelijk in vrijheid gestelden; daarnaast zijn er ook enkele centra voor planning en centra voor geestelijke gezondheidszorg.

Karakteristieken van het personeel:

- Tussen 350 en 400 werknemers
- Er zijn vrijwilligers (vooral in de centra voor volwassenen in moeilijkheden) maar geen zelfstandigen in de sector
- De belangrijkste functies in deze subsector zijn maatschappelijk assistent, psycholoog/ assistent psycholoog, coördinator, alsook administratief personeel (bv. de secretaresses), en het logistiek personeel (bv. de koks, de chauffeurs)
- Sector is verouderd (veel werknemers ouder dan 45 jaar)

Opleidingsbeleid:

De werknemers, vooral deze in de kleine instellingen, hebben geen tijd om opleidingen te volgen. Er zijn geen wettelijk verplichte opleidingen. De federatie organiseert opleidingen rond verschillende thema's (sociaal werk, geestelijke gezondheidszorg, netwerking, deontologie, onthaal, onbevooroordeeld luisteren, FAVV normen).

3.2 RESULTATEN

Algemene opleidingbehoefte

De volgende prioritaire opleidingsthema's werden tijdens het explorierend gesprek geïdentificeerd:

- **wetgeving, strafrecht** en **psychotherapie** voor de centra die hulp bieden aan beklagden, gevangenen, ex-gevangenen of voorwaardelijk in vrijheid gestelden
- **multiculturaliteit** (met o.a. vreemdelingenrecht), **supervisie, deontologie, schuldbemiddeling** (budgetbeheer), **link tussen kwetsbaarheid en geestelijke gezondheid, informatica, conflictbeheersing, agressiebeheersing**, en **Nederlandse les** voor de centra voor volwassenen in moeilijkheden

Daarnaast werd er ook nog een andere behoefte geformuleerd, nl. dat ook **voor vrijwilligers de mogelijkheid moet bestaan om gebruik te maken van het opleidingsaanbod van het Fonds.**

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 opleidingsbehoefte van de werknemers. De opleidingsthema's die, in dalende volgorde, door de deelnemers globaal genomen het vaakst vernoemd werden zijn:

- **intervisie/uitwisseling van werkmethodes** (21 punten) – dit thema werd door 3 deelnemers als het belangrijkste thema beschouwd (ze gaven het 5 punten)
- **team supervisie/individuele supervisie** (26 punten) – dit thema werd door 2 deelnemers als het belangrijkste thema beschouwd
- **taalopleiding:** Nederlands, Engels en Spaans (12 punten - dit thema werd door 2 deelnemers als het belangrijkste thema beschouwd
- **basisopleiding voor de onthaalmedewerkers** (10 punten) – dit thema werd door 2 deelnemers als het belangrijkste thema beschouwd
- **multiculturaliteit/culturele diversiteit** (9 punten)

Tussen de uitgedrukte behoeften vinden we zowel opleidingsthema's terug die reeds voorkomen in het opleidingsaanbod van het SF GID (zoals agressie- en conflictbeheersing, omgaan met stress en netwerking) als sectorspecifieke opleidingsbehoefte die nog niet voorkomen in het aanbod (zoals sociale wetgeving, de staatsvorming, psychosociale begeleiding, confrontatie met een trauma zoals bv. rouwverwerking, het onthaal van patiënten onder invloed van producten en het beheer van emoties).

Jonge werknemers

Spelling wordt als opleidingsthema voorgesteld.

Oudere werknemers

Een opleiding **bureautica** wordt voor de oudere werknemers voorgesteld.

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.

FUNCTIONIES	OPLEIDINGSBEHOEFEN
Maatschappelijk assistent	<ul style="list-style-type: none"> • agressie- en conflictbeheersing • psychopathologie / contact met psychiatrische patiënten • Excel • communicatie • culturele diversiteit/multiculturaliteit
Psycholoog/assistent en psycholoog	<ul style="list-style-type: none"> • psychopathologie/contact met psychiatrische patiënten • taalopleiding • agressie- en conflictbeheersing • vergadertechnieken/spreken voor een groep • EHBO
Administratief personeel	<ul style="list-style-type: none"> • Excel • Word • Outlook • organisatie van het secretariaat • taalopleiding
Logistiek personeel	<ul style="list-style-type: none"> • hygiëne • agressie- en conflictbeheersing
Verpleegkundige	<ul style="list-style-type: none"> • onvoldoende antwoorden
Coördinator (functie toegevoegd door de deelnemers)	<ul style="list-style-type: none"> • taalopleiding • Excel • omgaan met stress • projectbeheer

De opleidingsthema's die globaal genomen (over de verschillende functies heen) door de deelnemers het vaakst vernoemd werden zijn, in dalende volgorde:

- **Excel** (22 punten)
- **taalopleiding** (19 punten)
- **agressie- en conflictbeheersing (15 punten)**
- **Word en communicatie** (ex-aequo, 14 punten)
- **Outlook, omgaan met stress en psychopathologie** (ex-aequo, 12 punten)
- **culturele diversiteit/multiculturaliteit** (10 punten)

Merk op dat de opleidingsthema's taalopleiding en culturele diversiteit/multiculturaliteit ook thema's zijn die spontaan door de deelnemers vernoemd werden in fiche 1.

Het opleidingsthema HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points = referentiemethode voor de waarborg van de hygiënische veiligheid van voedselproducten) werd door geen enkele deelnemer vernoemd, en dit ondanks de aanwezigheid van een sociaal restaurant in sommige instellingen. Gezien deze norm al het onderwerp was van een studie, blijkt dit thema dus geen opleidingsbehoefte meer te zijn voor deze subsector.

Er werden door de deelnemers ook verschillende nieuwe thema's toegevoegd. De belangrijkste zijn: spelling, supervisie, beheer van risico's, evaluatie van het maatschappelijk werk en animatie van de ateliers.

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 onthaal in wijkgezondheidscentra:** aanpassen aan het doelpubliek, onthaal van mensen onder invloed van producten
- **bureautica:** opleiding is te kort, de vrije software (bv. Open office) ook behandelen
- **omgaan met stress:** een onderscheid maken tussen werk gerelateerde stress en andere stressfactoren
- **agressie- en conflictbeheersing:** integratie van zwakkere doelgroepen, beheer van emoties
- **culturele diversiteit/multiculturaliteit:** specifiek voor de centra die hulp bieden aan beklaagden, gevangenen, ex-gevangenen of voorwaardelijk in vrijheid gestelden
- **communicatie:** externe communicatie via brieven, website, enz.
- **rugklachtpreventie:** ook voor personen die zware voorwerpen verplaatsen

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

- **psychopathologie/contact met psychiatrische patiënten:** psychiatrische indicatoren, hoe te reageren in geval van decompensatie, specifieke thema's (rouwverwerking, trauma, enz.)
- **kwaliteit:** personeelsevaluatie
- **taalopleiding:** Nederlands, Engels en Spaans
- **klantvriendelijkheid:** coaching voor de coördinator

- **vergadertechnieken/spreken voor een groep:** technieken om te spreken voor groep, animatie van een groep, gereedschappen, methodes, enz.
- **hygiëne:** met een risicopubliek
- **vergadertechnieken:** hoe een vergadering, planning en communicatie leiden
- **projectbeheer:** instrumentendoos, hoe een project opstarten, evaluatie en verbetering van de kwaliteit van de organisatie
- **organisatie van het secretariaat:** instrumenten m.b.t. beheer
- **netwerking/partnership:** hoe een netwerk creëren, onderhouden, ontwikkelen, mobiliseren, het kiezen van de partners

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

- **de animatie van ateliers:** animatietechnieken
- **psychosociale begeleiding:** luisterend oor en hulpverleningsrelatie, een hulpverleningsrelatie opbouwen
- **supervisie:** uitwisselingsmoment voor alle werknemers die deel uitmaken van een team
- **intervisie:** praktijkuitwisseling tussen verenigingen
- **evaluatie van het maatschappelijk werk:** methode en inhoud, hulp bij de opzet
- **persoonlijke coaching:** GRH, tijdsbeheer, opvolging van de medewerkers, beheer van een dienst
- **sociale zekerheid van de gevangenen:** wetgeving en evolutie van de sector, OCMW wet, staatshervorming

Voor de volgende thema's uit het opleidingsaanbod van het SF GID werden er door de deelnemers geen omschrijvingen of opmerkingen bij de omschrijvingen geformuleerd: onthaal nieuwe medewerkers, HACCP, welzijn op het werk en productkennis. Dit is ook het geval voor de nieuwe thema's confrontatie met een trauma en rouwverwerking, risicobeheer en spelling.

Opleidingsformules

Naast 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 (65,6% van de uitgedrukte voorkeuren) door de deelnemers in vergelijking met het subsidieaanbod (32,6%) vaker verkozen als gewenste opleidingsformule. Namelijk 2/3^{de} van de voorkeuren tegenover 1/3^{de}. Voor een aantal opleidingsthema's vond er telkens ook één of meerdere deelnemers (1,83% van de voorkeuren) dat het SF GID niet diende tussen te komen, nl. gesprekstechnieken, vergadertechnieken, productkennis en netwerking en partnership.

Volgens onze analyses verkiezen de deelnemers het kalenderaanbod van het SF GID voor de volgende opleidingsthema's:

- **agressie- en conflictbeheersing**
- **bureautica**
- **EHBO**
- **omgaan met stress**
- **organisatie van het secretariaat**
- **rugklachtpreventie/ergonomie**
- **communicatie**

Voor 1 opleidingsthema verkiezen de deelnemers het subsidieaanbod van het Fonds:

- **psychopathologie/contact met psychiatrische patiënten**

Vervolgens konden de deelnemers ook voor de nieuwe opleidingsthema's een gewenste formule aangeven. Ze stellen voor om de thema's sociale wetgeving en de arbeidsovereenkomsten, de evaluatie van het sociaal werk via het kalenderaanbod van het SF GID te organiseren. Voor supervisie/intervisie stellen ze voor om dit via het subsidieaanbod te organiseren.

Ten slotte werd er voor verschillende thema's uit het opleidingsaanbod geen voorkeur uitgesproken, namelijk: HACCP, rugklachtpreventie, kwaliteit en EHBO.

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.

Het begeleidingstype dat het best scoorde was teambegeleiding/supervisie (34 punten). Op de tweede plaats kwam intervisie (30 punten) gevolgd door opleidingsplan (21 punten) en als laatste welzijn op het werk (15 punten).

Werkzoekenden

De deelnemers stippen de moeilijkheid aan om tweetalige personen aan te werven (ongeacht welke functie), alsook psychologen, huisartsen en psychiaters.

Betreffende de tweede en derde vraag werden de volgende acties voorgesteld door de deelnemers: een betaalde stage voor het administratief personeel en een opleiding onthaal voor de vrijwilligers (die in feite voor een belangrijk deel het onthaal van de diensten verzekeren).

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 er slechts één geval in deze sector voor. Het is dus niet mogelijk om voor deze beroepscategorie een besluit te trekken.

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 für 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 verminderskaart 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>