



OPLEIDINGSBEHOEFTE N VOOR DE EXTERNE DIENSTEN VOOR PREVENTIE EN BESCHERMING OP HET WERK 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	3
1.1 KADER EN OORSPRONG VAN DE STUDIE	3
1.2 DOELSTELLINGEN VAN DE STUDIE.....	3
1.3 OMSCHRIJVING VAN DE RISICOGROEPEN	4
2. METHODOLOGIE	5
2.1 EXPLORERENDE GESPREKKEN	5
2.2 FOCUSGROEPEN	5
3. ANALYSE EN VOORSTELLING VAN DE RESULTATEN VOOR DE EXTERNE DIENSTEN VOOR PREVENTIE EN BESCHERMING OP HET WERK	9
3.1 VOORSTELLING VAN DE SUBSECTOR.....	9
3.2 RESULTATEN	11
<i>Algemene opleidingsbehoeften</i>	11
<i>Jonge werknemers</i>	12
<i>Oudere werknemers</i>	12
<i>Opleidingsbehoeften per functie</i>	12
<i>Opleidingsinhouden</i>	13
<i>Opleidingsformules</i>	14
<i>Begeleidingsprojecten</i>	15
<i>Werkzoekenden</i>	15
<i>Jongeren in deeltijds leren/deeltijds werken</i>	15
4. FUNCTIECLASSIFICATIE IN DE SECTOR VAN DE EDPBW ALS AANVULLING OP DE ANALYSE NAAR OPLEIDINGSBEHOEFTE VAN HET SOCIAAL FONDS GID	16
4.1 CONTEXT EN DOELSTELLING.....	16

4.2 BEPALEN VAN DE OPLEIDINGSBEHOEFTE OP SECTORNIVEAU AAN DE
HAND VAN DE IF-IC FUNCTIEBESCHRIJVINGEN 16

 A. Methodologie..... 17

 B. Inhoud..... 18

4.3 DE COMPLEMENTAIRE BENADERINGEN 18

4.4 STAND VAN ZAKEN FUNCTIECLASSIFICATIE EN VOORUITZICHTEN..... 19

4.5 VOORLOPIGE RESULTATEN VAN DE CLASSIFICATIE VOOR DE EDPBW..... 20

4.6 BIJLAGE: VOORBEELD VAN IF-IC FUNCTIEBESCHRIJVING (PC 330) 21

5. CONCLUSIE..... 22

6. BIJLAGEN..... 23

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.

Het bijgevoegd rapport geeft de resultaten weer van het onderzoek voor de sector van de Externe diensten voor Preventie en Bescherming op het Werk.

In het kader van de sectorale functieclassificatie is door IFIC een complementaire aanpak ontwikkeld en voorgesteld, om zo de opleidingsbehoeften van bepaalde subsectoren in GID te identificeren, met name de sector van EDPBW. In het 4de punt van dit rapport vindt u de details over de gebruikte methode en de resultaten.

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 experten 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 experten 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, toezichhoudende 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 functiecategorie.

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 prioritairere 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 EXTERNE DIENSTEN VOOR PREVENTIE EN BESCHERMING OP HET WERK

3.1 VOORSTELLING VAN DE SUBSECTOR

Toeziethoudende overheid:

Geen subsidiërende overheid. Financiering voor 100 % door de werkgevers.
Federale erkenning van de externe diensten door de FOD WASO.
Bijkomende erkenning door de gemeenschappen voor de afdeling medisch toezicht.

Opdrachten en activiteiten:

Zoals bepaald door het KB van 27 maart 1998, zijn de externe diensten samengesteld uit twee afdelingen: enerzijds een afdeling belast met risicobeheersing in de domeinen van veiligheid op het werk, arbeidsgeneeskunde, ergonomie, industriële hygiëne en psychosociale aspecten op het werk en anderzijds een afdeling belast met het medisch toezicht (cf. KB van 28 mei 2003). De belangrijkste opdrachten die door externe diensten uitgevoerd worden zijn bedrijfsbezoeken, analyse van de risico's, het bewaken van de gezondheid van de werknemers en deelname aan de Comités voor preventie en bescherming op het werk binnen de bedrijven. De opleiding van werknemers vormt tevens een belangrijk aspect binnen hun activiteiten.

Belangrijkste wetgevende teksten:

Strict wettelijk kader:

- KB gezondheidstoezicht van 28 mei 2003
- KB externe diensten van 27 maart 1998

Personeelsnormen:

Het aantal preventieadviseurs - arbeidsgeneesheren in functie van bepaalde parameters zoals het aantal aangesloten werknemers (1 uur arbeidsgeneesheer per onderworpen werknemer)

Publiek:

Alle bedrijven en hun werknemers.

Regionalisatie:

Weinig impact. Enkel de erkenning van de afdeling medisch toezicht is overgeheveld van de gemeenschappen naar de regio's.

Federatie:

De externe diensten zijn lid van een beroepsorganisatie Coprev. Daarnaast zijn sommige diensten aangesloten bij een werkgeversfederatie.

Uitdagingen:

- Tekort aan arbeidsgeneesheren en ingenieurs als knelpunt. Verpleegkundige is geen knelpunt
- Fusiebeweging als evolutie
- Moeilijkheid om bepaalde functies af te bakenen - Verschuiving van taken onderling tussen functies
- Klantgerichtheid als uitdaging in de toekomst

Aantal werkgevers:

Er zijn in totaal 12 externe diensten in België. De sector wordt geconfronteerd met verschillende functies.

Karakteristieken van de werknemers:

- Ongeveer 3000 werknemers
- Geen vrijwilligers in de sector
- Zelfstandige arbeidsgeneesheren vormen een minderheid
- Weinig of geen jongeren – 26 jaar
- Kwalificatieniveau van het personeel binnen de sector ligt hoog; werknemers met een lager studieniveau vooral binnen de ondersteunende administratieve functies

Functies:

De functies die het vaakst voorkomen zijn preventieadviseur-arbeidsgeneesheer (niveau 1, afdeling medisch toezicht), preventie-adviseurs (niveau 1, afdeling risicobeheersing), verpleegkundigen (afdeling medisch toezicht), assistent-preventieadviseurs (niveau 2, afdeling risicobeheersing) en administratief personeel.

Eventuele opleidingsverplichtingen:

De opleidingsnormen waaraan preventie-adviseurs (ingenieurs, psycholoog, etc.) moeten beantwoorden staan vermeld in het KB van 10 april 2014.

Opleidingsbeleid:

Er worden door de werknemers heel wat opleidingen gevolgd. Zowel technische functie-gerelateerde als meer algemene opleidingen (bv. ICT, taalopleidingen, klantgerichtheid, presentatietechnieken, opleidingen train de trainer, projectmanagement, ...). Er worden geen opleidingen georganiseerd zoals het SF GID doet met het kalenderaanbod (bv. opleiding word van 2 dagen). De opleidingen worden op maat gemaakt en afgestemd op de behoefte van de werknemer en de organisatie.

De meeste externe diensten beschikken over een opleidingsplan, een opleidingsbeleid.

Enkel voor de functie preventie-adviseur is de opleiding wettelijk verplicht.

Voorbeelden van opleidingen die door de externe diensten zelf aan hun werknemers worden gegeven zijn omgaan met stress, rugklachtpreventie, EHBO en HACCP. Het zijn een aantal voorbeelden van thema's die tot de core-business behoren.

3.2 RESULTATEN

Algemene opleidingsbehoeften

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

- **klantvriendelijkheid**
- **leiding geven**
- **competentiemanagement**
- **evalueren**
- **presentatietechnieken ('Train the trainer')**

Men heeft vooral interesse in het subsidieaanbod en minder in het kalenderaanbod. Ze zijn ook vragende partij als leverancier voor een aantal thema's die tot hun core-business behoren: nl. omgaan met stress, rugklachtpreventie, HACCP.

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 vernoemd werden zijn:

- **efficiënt communiceren** met interne en externe klanten en specifieke gesprekken voeren (19 punten) – dit thema werd door 2 deelnemers als eerste opleidingsbehoefte vernoemd
- **bureautica** (Office, e-learning, PC toepassingen) (16 punten, dit thema werd door 1 deelnemer als eerste opleidingsbehoefte vernoemd)
- **permanente technische opleidingen** in functie van de specificiteiten van de sector (10 punten, dit thema werd door 2 deelnemers als eerste opleidingsbehoefte vernoemd)
- **omgaan met stress** (9 punten, dit thema werd door 1 deelnemer als eerste opleidingsbehoefte vernoemd)
- **klantvriendelijkheid** (7 punten, dit thema werd door 1 deelnemer als eerste opleidingsbehoefte vernoemd)
- **management** (project management, priority management, enz.) (6 punten)

Tussen de uitgedrukte behoeften vinden we zowel opleidingsthema's terug die reeds voorkomen in het opleidingsaanbod van het SF GID (zoals communicatie, bureautica, omgaan met stress, klantvriendelijkheid, projectmanagement, presentatietechnieken en talen) als sectorspecifieke opleidingsbehoeften die nog niet voorkomen in het aanbod (zoals permanente technische opleidingen in functie van de specificiteiten van de sector, opleidingen planning, ontspanning, en 'teach the trainer').

Voor de werknemersvertegenwoordigers zijn de vaakst genoemde thema's in dalende volgorde:

- **bureautica** (Office, e-learning, PC toepassingen) (10 punten)
- **ontspanning, efficiënt communiceren, en omgaan met stress** (ex-aequo, 5 punten)

Voor de werkgeversvertegenwoordigers zijn de vaakst genoemde thema's in dalende volgorde:

- **efficiënt communiceren** (14 punten)
- **permanente technische opleidingen** in functie van de specificiteiten van de sector (10 punten)
- **klantvriendelijkheid** (7 punten)
- **bureautica** (Office, e-learning, PC toepassingen) en **management** (project management, priority management, enz.) (ex-aequo, 6 punten)

Jonge werknemers

Er zijn bijna geen jongere werknemers. Geen specifieke opleidingsbehoeften.

Oudere werknemers

De deelnemers stellen voor om het werkritme te verbeteren, om andere opleidingsmethodes voor te stellen (kortere opleidingen) en om oudere werknemers de nieuwe technologieën aan te leren.

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:

FUNCTIES	OPLEIDINGSBEHOEFTE
Preventieadviseur niveau 1	<ul style="list-style-type: none"> • Excel • PowerPoint • communicatie • omgaan met stress • vergadertechnieken • projectbeheer • agressiebeheersing • gesprekstechnieken • taalopleiding • klantvriendelijkheid • productkennis
Assistent -preventieadviseur niveau 2, 3 en 4	<ul style="list-style-type: none"> • communicatie • agressiebeheersing • taalopleiding
Administratief personeel	<ul style="list-style-type: none"> • PC initiatie • Word • Excel • Outlook • communicatie • organisatie van het secretariaat • taalopleiding • klantvriendelijkheid
Logistiek/onderhoudspersoneel	<ul style="list-style-type: none"> • omgaan met stress
Verpleegkundige	<ul style="list-style-type: none"> • omgaan met stress • agressie- en conflictbeheersing • Word
Manager/middle management (functie toegevoegd door de deelnemers)	<ul style="list-style-type: none"> • omgaan met stress • communicatie • agressie- en conflictbeheersing
Chauffeur (functie toegevoegd door de deelnemers)	<ul style="list-style-type: none"> • omgaan met stress • klantvriendelijkheid

FUNCTIES	OPLEIDINGSBEHOEFEN
Arbeidsgeneesheer (functie toegevoegd door de deelnemers)	<ul style="list-style-type: none"> • agressie- en conflictbeheersing • communicatie • taalopleiding

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

- **omgaan met stress** (21 punten)
- **agressie- en conflictbeheersing** (20 punten)
- **communicatie** en **taalopleiding** (ex aequo, 17 punten)
- **Excel intro en gevorderden 2010** (16 punten)
- **Word intro en gevorderden 2010** (15 punten)

Merk op dat de thema's stress, communicatie en bureautica ook thema's zijn die spontaan door de deelnemers vernoemd werden in fiche 1.

Het opleidingsthema onthaal in de context van de wijkgezondheidscentra werd door geen enkele deelnemer vernoemd. De reden hiervoor is omdat het niet aangepast is aan de sector. De deelnemers vroegen zich ook af of de aanwezigheid van de thema's HACCP, de kwaliteit, de hygiëne en EHBO wel gegrond is.

Er werden door de deelnemers ook verschillende nieuwe thema's toegevoegd. De belangrijkste zijn: time management, veranderingsmanagement, 'train the trainer' en manager-coach. De eerste drie thema's werden enkel voorgesteld door de werkgeversvertegenwoordigers voor het 'middle-management'.

Opleidingsinhouden

Na de opleidingsbehoeften te hebben geïdentificeerd, wilden we samen met de deelnemers de vraag rond de voorgestelde opleidingsinhouden behandelen (cf. fiche 2). Een aantal deelnemers benadrukten dat een aantal opleidingen binnen het aanbod van het SF GID ook terug te vinden zijn binnen hun intern opleidingsaanbod.

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

- **bureautica:** Windows 7 en 8, Excel en Powerpoint 2010, overstap naar Office 2013, Office voor Mac. Intern bestaan er hiervoor opleidingen, maar een externe opleidingsverstrekker zou ook interessant kunnen zijn. Er bestaat ook interesse voor e-learning.
- **omgaan met stress:** binnen de opleiding de lichamelijke aspecten opnemen, het bestrijden van stress door een betere lichaamscontrole, voor dit opleidingsthema bestaan er intern opleidingen dus is het niet nodig om deze opleiding door het sf gid te ondersteunen.
- **agressie- en conflictbeheersing:** is niet nodig want hiervoor bestaan er ook interne opleidingen
- **culturele diversiteit/multiculturaliteit:** hoe omgaan met personen met een minimale kennis van het Nederlands
- **communicatie:** de behoeften zijn verschillend naargelang de grootte van de instelling en de doelgroep, is niet nodig want de externe diensten werken reeds met externe opleidingsverstrekkers – een tussenkomst van het SF GID is dus niet nodig

- **rugklachtpreventie:** er bestaan interne opleidingen, deze opleiding zou aan een breder publiek moeten voorgesteld worden en niet enkel administratief personeel (bv. het poetspersoneel)
- **onthaal nieuwe medewerkers:** er bestaan hiervoor interne opleidingen

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

- **taalopleiding:** Nederlands, Frans, Engels en Duits. De externe diensten werken met externe opleidingsverstrekkers met wie ze wensen verder te werken. Een specifieke opleiding rond medisch vakjargon overwegen.
- **vergadertechnieken:** aandacht hebben voor verschillende types vergaderingen, tips en trucs, er is al een externe opleidingsverstrekker voor dit thema
- **klantvriendelijkheid:** klantgericht leren zijn en klanten vinden, correcte houding t.o.v. de klanten en conform de bedrijfsvisie
- **projectbeheer:** managementtechnieken, vormgeving en opvolging van projecten
- **psychopathologie/contact met psychiatrische patiënten:** voor de werknemers, het beheer van patiënten tijdens de consultaties
- **gesprekstechnieken/spreken voor een groep:** praktijkoefeningen maken, tips en trucs
- **organisatie van het secretariaat:** tips en trucs
- **netwerking/partnership:** basisnoties (hoe werkt het, hoe opstarten)
- **kwaliteit, hygiëne, productkennis en EHBO:** er zijn reeds interne opleidingen voor dit thema
- **kwaliteit:** dit kan gaan van kwaliteitssensibilisering tot het bekomen van een ISO norm

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

- **change management:** te bekijken op persoonlijk (hoe kan ik veranderen?) en professioneel niveau (hoe kan ik een project ondersteunen?)
- **time management:** zijn tijd beheren en weten hoe hem in te vullen, priority management (zaken uitvoeren in functie van de prioriteiten), optimaal gebruik van instrumenten zoals bv. Outlook, zijn tijd kunnen beheren met de nieuwe technieken die ter beschikking worden gesteld
- **coaching:** een groep sturen en ondersteunen in het bereiken van een bepaalde doelstelling,
- **sociale media en nieuwe technologieën:** hoe deze nieuwe middelen gebruiken en wat mag men in een professionele context verwachten?

Opleidingsformules

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

Globaal genomen en in tegenstelling tot de andere subsectoren, wordt het subsidieaanbod van het SF GID (52,6% van de uitgedrukte voorkeuren) in vergelijking met het kalenderaanbod (37,7% van de uitgedrukte voorkeuren) door de deelnemers vaker verkozen als gewenste opleidingsformule. 12,7% verkiest dat het SF GID niet tussenbeide komt.

De deelnemers verkiezen het subsidieaanbod van het SF GID voor volgende opleidingsthema's:

- **projectbeheer**
- **kwaliteit**
- **hygiëne**
- **productkennis**
- **agressie- en conflictbeheersing**
- **netwerking en partnership**

De deelnemers hadden ook de mogelijkheid om een aantal nieuwe opleidingsthema's voor te stellen (beheer van verandering, train the trainer, manager coach) maar voor geen van deze thema's werd een duidelijke voorkeur voor één van beide opleidingsformules uitgesproken.

Voor een aantal opleidingsthema's (psychopathologie/contact met psychiatrische patiënten, EHBO, rugklachtpreventie/ergonomie en HACCP), verkiezen de deelnemers dat het SF GID niet tussenkomt. De tussenkomst van het SF GID is voor hen niet nodig voor de opleidingsthema's die deel uitmaken van de core-business van de externe diensten.

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 (23 punten). Op de tweede plaats kwam intervisie (17 punten) gevolgd door opleidingsplan (8 punten) en als laatste welzijn op het werk (1 punt).

Merk op dat de begeleidingsprojecten voor een opleidingsplan (3 deelnemers op 8) en voor het welzijn op het werk (5 deelnemers op 8) voor verschillende deelnemers (werknemers- en werkgeversvertegenwoordigers) niet relevant zijn.

Werkzoekenden

Er bestaan aanwervingsproblemen voor de functies van arbeidsgeneesheer, ingenieur, preventieadviseur niveau 1 en tweetalige verpleegkundige. Globaal stippen de deelnemers de moeilijkheid aan om tweetalige personen aan te werven voor Brussel.

Betreffende de tweede en derde vraag, stellen de deelnemers voor dat het SF GID met zijn acties zowel het administratief en logistiek personeel, de preventieadviseur niveau 2 als de klantenbeheerders ondersteunt. Ze stellen tevens voor dat het SF GID tussenkomt bij het aanleren en in de opleidingskost voor het 'rijden met een bus'.

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. De deelnemers kennen de formule.

4. FUNCTIECLASSIFICATIE IN DE SECTOR VAN DE EDPBW ALS AANVULLING OP DE ANALYSE NAAR OPLEIDINGSBEHOEFTE VAN HET SOCIAAL FONDS GID

4.1 CONTEXT EN DOELSTELLING

Het periodiek organiseren van studies naar de opleidingsbehoeften staat het SF GID toe om een bruikbare en actuele database uit te bouwen waarmee ze ondersteunende acties voor de opleiding van werknemers kunnen uitwerken.

Sinds 2013 is **de ontwikkeling van een sectorale functieclassificatie** een aanvullende en nieuwe aanpak om de opleidingsbehoeften van bepaalde subsectoren van het SF GID te onderzoeken. Het gaat om een parallel project dat onder andere in de sector voor de EDPBW¹ loopt.

Het SF GID heeft deze opdracht toevertrouwd aan een externe specialist in deze materie: het Instituut voor Functieclassificatie (if-ic). If-ic werd opgericht door werknemers- en werkgeversorganisaties uit de privé gezondheidsinstellingen en werkt al meerdere jaren aan de ontwikkeling van een functieclassificatie voor verschillende paritaire comités uit de non-profit². Daardoor is if-ic gekend bij de sociale partners en geniet ze hun vertrouwen. If-ic hanteert haar eigen classificatiemethodologie die aangepast is aan de kenmerken van de non-profit.

De functieclassificatie is een lang proces dat uit verschillende, onafhankelijke fases bestaat (inventaris, beschrijvingen, weging, classificatie, implementatieprocedures).

Het opmaken van sectorale functiebeschrijvingen is een essentieel en centraal onderdeel van de classificatie.

Het is door middel van de uitgewerkte beschrijvingen dat deze functieclassificatie toestaat om bijkomende informatie aan te leveren voor de uitwerking van een opleidingsbeleid in de sector van de EDPBW.

4.2 BEPALEN VAN DE OPLEIDINGSBEHOEFTE OP SECTORNIVEAU AAN DE HAND VAN DE IF-IC FUNCTIEBESCHRIJVINGEN

Functiebeschrijvingen zijn een handig **HR-instrument** die voor verschillende doeleinden kunnen gebruikt worden: rekrutering en selectie, evaluatie, soms als basis voor het uitwerken van een loonbeleid en uiteraard ook voor opleiding en ontwikkeling.

1 De poliklinieken worden ook meegenomen in het functieclassificatieproject maar nemen momenteel niet deel aan het onderzoek naar opleidingsbehoeften.

2 PC 330, PC 330.04, PC 318.02, PC 319.01, PC 327.01, PC 329.01, PC 331

Net zoals interne functiebeschrijvingen gebruikt worden binnen een organisatie, kunnen sectorale beschrijvingen bruikbaar zijn op het niveau van het sectorale opleidingsbeleid.

De functiebeschrijvingen van if-ic bevatten, dankzij de gebruikte methodologie en hun inhoud, veel nuttige informatie die bruikbaar is voor het SF GID:

A. Methodologie:

- Een **inventaris** van de meest representatieve functies in de sector werd voorafgaand opgemaakt op basis van gegevens die verzameld zijn in zoveel mogelijk organisaties uit de sector. Deze inventaris werd voorgelegd aan de technische werkgroep (cfr. infra) die controleert of de functietitels voldoende herkenbaar zijn en of de functies genuanceerd zijn.
- Er worden **gedetailleerde functiebeschrijvingen** opgemaakt aan de hand van empirisch verzamelde gegevens via een **interview** bij gemiddeld 4 werknemers per beschreven functie. Het verkregen beeld is dus erg realistisch en gebaseerd op de ervaringen van het terrein. De functiebeschrijving neemt niet enkel de inhoud maar ook de verantwoordelijkheden en vereisten die gelinkt zijn aan de functie mee.
- De interviews worden op **systematische** wijze afgenomen via een gestandaardiseerde vragenlijst die de verschillende aspecten van een functie bevroegt. Dit diepgaande interview is voor de functiehouder niet enkel een goede gelegenheid om gedetailleerd in te gaan op de inhoud van de functie, maar ook om stil te staan bij de vaardigheden die nodig zijn om de functie te kunnen uitoefenen.
- De interviews worden afgenomen door de consultants van if-ic en niet door de werkgever of de hiërarchisch verantwoordelijke. Daardoor wordt de **objectiviteit** gegarandeerd bij het verzamelen van de gegevens. Bovendien geeft deze oefening ook erkenning aan de werknemer aangezien de verschillende aspecten van zijn functie worden gewaardeerd.
- De ontwerpbeschrijvingen worden besproken en bijgeschaafd in **technische werkgroepen**. Deze zijn samengesteld uit experts in functieclassificatie, werknemersvertegenwoordigers en werknemersvertegenwoordigers³ uit de sector. De beschrijvingen worden paritair onderzocht, op deze manier kunnen alle partijen akkoord gaan met de inhoud van een functie. Dit creëert een extra legitimiteit voor de beschrijvingen.
- De beschrijvingen worden goedgekeurd in de **stuurgroep**, deze is eveneens **paritair samengesteld** en bestaat uit de sociale partners die zetelen in het SF GID.

3 Momenteel zijn er 5 diensten voor preventie die in deze technische werkgroep meewerken aan de uitwerking van de functiebeschrijvingen. Daarnaast zijn er ook 10 werknemers- en werkgeversvertegenwoordigers uit deze sector (leden van het SF GID en experts in functieclassificatie).

B. Inhoud:

De functiebeschrijvingen van if-ic bevatten informatie die van toepassing is op de opleidingsnoden⁴:

- Positie van de functie (hiërarchie)
- Het doel van de functie
- Beschrijving van de taken (grootste gemene deler van taken op sectorniveau)
- Benodigde vaardigheden (verworven kennis en kunde)
- Het niveau van probleemanalyse (probleemoplossing)
- Zelfstandigheid (verantwoordelijkheid)
- Omgeving van de werkplek (omgevingsfactoren)

Al deze informatie vormt een stevige en objectieve basis voor de uitwerking van een vormingsbeleid dat gelinkt is aan de reële taken op sectorniveau.

4.3 DE COMPLEMENTAIRE BENADERINGEN

In 2014 zijn deze twee studies gelijktijdig op het terrein uitgevoerd. Ze hebben bepaalde zaken gemeen:

- **Doelstelling:** aanpassing van het opleidingsaanbod
- **De opdrachtgever:** het SF GID
- **De gebruikte empirische methode**

Er zijn echter heel wat zaken die de twee onderzoeken van elkaar scheiden:

- **De uitvoering gebeurt door verschillende operatoren:** de dienst O&O van FE.BI enerzijds en if-ic anderzijds.
- **Onderzoeksveld:** de functieclassificatie wordt voor meerdere doelgroepen uitgewerkt en omschrijft niet enkel de functies van de "risicogroepen", terwijl deze net wel de hoofddoelgroep van het SF GID vormen. If-ic breidt haar onderzoek uit naar de meest representatieve functies die voorkomen binnen de sector van de EDPBW. Het onderzoeksveld is vastgelegd in een functie-**inventaris** die opgesteld werd aan de hand van een bevraging bij de werkgevers van de EDPBW. Hoewel dit nog geen uitgebreide analyse is naar alle beroepen, geeft deze aanpak een vollediger beeld en vult ze het uitgevoerde behoeftenonderzoek aan.
- **Invalshoek:** op opleidingsniveau omschrijft de functieclassificatie wat er aanwezig is terwijl het behoeftenonderzoek zich focust op wat er aanwezig zou moeten zijn.
- **Gebruik:** de functieclassificatie kan op een bredere manier toegepast worden dan enkel op opleiding. Deze kan in de toekomst ondersteuning bieden bij andere ontwikkelingen op vlak van het HR-beleid in de sector.

Deze twee methodes dragen dus bij tot hetzelfde einddoel maar met verschillende methodieken en invalshoeken. Hun complementariteit vormt evenwel een troef voor het SF GID, die hierdoor over nieuwe informatie over bepaalde beroepen van zijn sector beschikt.

4 Voorbeeld van een if-ic functiebeschrijving als bijlage

4.4 STAND VAN ZAKEN FUNCTIECLASSIFICATIE EN VOORUITZICHTEN

Het SF GID heeft if-ic het mandaat gegeven om een classificatie uit te werken voor enkele kernfuncties die in 2013 bepaald zijn aan de hand van een bevraging bij de werkgevers in de sector. Aan de hand van hun antwoorden is een lijst opgesteld met de functies die representatief zijn voor de sectoren van de EDBPW.

De consultants van if-ic werden door acht diensten onthaald om de werknemers die één van de geïnventariseerde functies uitoefenen, op de werkvloer te interviewen. If-ic heeft gemiddeld 4 werknemers per functie ontmoet. Ze gaven antwoord op de gestandaardiseerde vragen die voorzien zijn in de methodologie van if-ic.

Aantal externe diensten voor bescherming en preventie die meegewerkt hebben aan de interviews	8
Aantal geïnterviewde werknemers	50

Elk interview resulteert in een individueel verslag dat als basis dient voor het opmaken van sectorale functiebeschrijvingen. De functiehouders krijgen de mogelijkheid om het verslag na te lezen en hun opmerkingen te geven alvorens de functiebeschrijvingen opgesteld worden. Uiteindelijk konden **11 functies** beschreven worden op basis van de vergaarde informatie. Het gaat om volgende functies :

- Preventieadviseur arbeidsveiligheid
- Preventieadviseur ergonomie
- Preventieadviseur psychosociale aspecten
- Preventieadviseur arbeidshygiëne
- Preventieadviseur arbeidsgeneesheer
- Preventieadviseur niveau 2
- Medewerker documentatiedienst
- Medewerker klantendienst/planning
- Relatiebeheerder
- Teamleader
- Verpleegkundige

Deze ontwerpbeschrijvingen werden vervolgens ter onderzoek voorgelegd aan de technische werkgroepen. De definitieve functiebeschrijvingen werden in juni 2015 goedgekeurd door de stuurgroep, en zijn sindsdien ter beschikking van het SF GID om zijn opleidingsaanbod te ontwikkelen.



4.5 VOORLOPIGE RESULTATEN VAN DE CLASSIFICATIE VOOR DE EDPBW

Bij de publicatie van de resultaten van deze studie zijn de functiebeschrijvingen voor de EDPBW dus net goedgekeurd.

Wat betreft het volledige classificatieproces (dus ook de weging van de functies), worden de volledige en definitieve resultaten van deze functiebeschrijvingen verwacht voor het eerste trimester 2016.

Wat betreft de opleidingsbehoefteanalyse, zijn de functiebeschrijvingen vanaf heden bruikbaar en bevatten ze informatieve elementen die het SF GID nodig heeft om zijn analyse aan te vangen. Dit onderzoek zou eveneens afgerond moeten zijn voor het eerste trimester 2016.

Hier al enkele voorbeelden van opmerkingen die naar boven kwamen na de beschrijvingen:

- Het bezitten van een diploma bedoeld voor het uitoefenen van de functie vormt een wettelijke verplichting voor de meerderheid van de functies representatief voor deze sector (7 van de 11 functies). Het kwalificatieniveau is doorgaans vrij hoog (universitair diploma vereist voor de meerderheid van de preventieadviseurs).
- Permanente vorming is bovendien een wettelijke verplichting voor een groot deel van de kernfuncties van deze sector. De diensten moeten er veel aandacht aan besteden.
- Voor de meerderheid van de functies vormt contact met klanten een belangrijk deel van de activiteiten. Dit aspect, evenals frequente professionele verplaatsingen (zelfs dagelijks) om zich naar de klanten te begeven, bevestigt de blootstelling van de werknemers aan het risico tot agressiviteit.
- De communicatie of mondelinge voorstelling van rapporten is een terugkerende taak voor verschillende beschreven functies. Voor een groot aantal van de functies moeten pedagogische vaardigheden ontwikkeld worden.

We kunnen dus pertinente informatie in verband met de opleidingsbehoefte waarnemen en concrete opleidingspunten identificeren. Het gaat in het bijzonder om de specifieke vaardigheden in de volgende domeinen:

- Risicobeheer en kennis van de risicofactoren (vb. fysieke, chemische, biologische)
- Gebruikstechnieken van het medisch testmateriaal
- Communicatie- (vb : communicatie in vergaderingen, in het openbaar het woord nemen) en publicatietechnieken
- Gebruik van specifieke informaticatoepassingen
- Wetgeving m.b.t. welzijn op het werk
- Kennis van planningstechnieken
- Agressiviteit beheren
- Conflictbeheer

Deze voorbeelden tonen aan dat de functiebeschrijvingen, maar ook het basismateriaal dat tijdens de interviews vergaard werd, een belangrijke informatiebron vormen om de kennis van de sector uit te breiden en de sociale partners toe te staan om via de sectorale Fondsen, opleidingsvoorstellen op te stellen die aangepast zijn aan de reële noden.

4.6 BIJLAGE: VOORBEELD VAN IF-IC FUNCTIEBESCHRIJVING (PC 330)

Boekhouder (M/V) Code 1270 13 5/05

Algemeen doel : Het correct registreren en verwerken van boekhoudkundige gegevens teneinde een waarheidsgetrouw beeld van de rekeningen te geven en tijdig juiste financiële informatie te kunnen verstrekken.

Activiteiten	Taken
<ul style="list-style-type: none"> - Verwerken en boeken van verrichtingen in het daarvoor gebruikte informaticasysteem en deze toelichten - Opvolgen van openstaande vorderingen van de patiënten/bewoners en de mutualiteiten - Verrichten van diverse administratieve taken 	<ul style="list-style-type: none"> - Boekt en verwerkt de inkomende facturen en volgt de betaling op teneinde het blokkeren van leveringen te voorkomen; - Stelt de uitgaande facturen (exclusief patiëntfacturen) op, boekt deze en volgt de betaling op; - Boekt en verwerkt financiële verrichtingen (vb. kas, bank); - Volgt doktershonoraria op, berekent en betaalt erelonen uit, zet fouten recht of geeft klachten door aan de betrokken diensten; - Lost problemen op (vb. ontbrekende gegevens opzoeken, creditnota of herfacturatie vragen aan leveranciers), meldt probleemgevallen en onregelmatigheden aan de hiërarchisch verantwoordelijke (vb. afboeking van hoge vorderingen en juridische dossiers), legt geschillen voor aan de hiërarchie en volgt de beslissingen op; - Controleert de grootboekrekeningen; - Contacteert verschillende diensten binnen de instellingen teneinde alle nodige gegevens tegen afsluiting te bekomen en hercontacteert op eigen initiatief de dienst wanneer de deadline verstreken is; - Levert de informatie aan de hiërarchisch verantwoordelijken teneinde deze toe te laten beslissingen te nemen en beantwoordt vragen m.b.t. de boekhouding; - Volgt de openstaande schulden op teneinde deze tijdig te vereffenen conform de afspraken om zo te voorkomen dat de wettelijke termijn van inning verstrekt en er financiële verliezen worden geleden; - Verstrekt aan de debiteuren informatie m.b.t. de openstaande rekeningen; - Tracht, via overleg met de patiënten/bewoners met financiële problemen, een voor beide partijen aanvaardbare betalingsregeling te bekomen of verwijst hen door naar de bevoegde instanties; - Staat in voor de algemene correspondentie en administratie; - Houdt een klassement bij van boekhoudkundige documenten;

(c) 2010 - Instituut Functieclassificatie - Institut de Classification de fonctions IF/IC

Boekhouder (M/V) Code 1270 13 5/05

Criteria

- Kennis en kunde
 - Bezit kennis van boekhouden;
 - Kent de procedures en het functioneren van de instelling;
 - Bezit rekenkundig en logisch inzicht;
 - Kan werken met de nodige boekhoudkundige informaticatoepassingen;
 - Inwerktijd: 6 tot 12 maanden;
- Leidinggeven
 - Aantal = 0;
- Communicatie
 - Verstrekt boekhoudkundige gegevens en inlichtingen aan de hiërarchie en beantwoordt vragen van interne diensten;
 - Maakt rapporten;
 - Beantwoordt vragen van de patiënten/bewoners en andere debiteuren over facturatie en openstaande vorderingen;
- Probleemoplossing
 - Lost zelf problemen op i.v.m. ontbrekende informatie of eenvoudige boekhoudkundige verrichtingen;
 - Contacteert de hiërarchisch verantwoordelijke bij complexere problemen;
- Verantwoordelijkheid
 - Is nauwkeurig en punctueel;
 - Staat in voor het correct boeken van de courante verrichtingen binnen de richtlijnen van de dienst en onder supervisie van de Hoofdboekhouder;
- Omgevingsfactoren
 - Werken aan een beeldscherm (>=80%) is een wezenlijk bestanddeel van de functie;

(c) 2010 - Instituut Functieclassificatie - Institut de Classification de fonctions IF/IC

5. CONCLUSIE

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.

6. 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 indienstreding. 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>