

# BEROEPSKWALIFICATIE

## Syndicaal deskundige



BK-0338-3

## 1. Globaal

### 1.1 TITEL

Syndicaal deskundige

### 1.2 DEFINITIE

De syndicaal deskundige staat in voor de dienstverlening, bewegingswerk, vorming en activering van de werknemers of sociaal verzekerden teneinde de rechten van de belanghebbenden te verdedigen.

### 1.3 NIVEAU (VKS EN EQF)

5

### 1.4 JAAR VAN ERKENNING

versie 3, 2020

## 2. Competenties

### 2.1 OPSOMMING COMPETENTIES

Competentie 1:

Werkt doelgroepgericht

- Zorgt voor een goede overlegsituatie
- Houdt rekening met de kenmerken, belangen, wensen en noden van de belanghebbenden (individueel en collectief)
- Wekt geen onrealiseerbare verwachtingen

- Stelt zich empathisch op
- Gaat authentiek om met bezwaren, weerstanden en klachten
- Gaat na of de geleverde diensten voldoen

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis ergonomische werken
- Basiskennis van ICT
- Kennis van regels voor het onthaal
- Kennis van zakelijke communicatie
- Kennis van kantoorsoftware
- Kennis van communicatietechnieken
- Kennis van redactionele normen

Competentie 2:

Werkt veranderingsgericht

- Werkt emancipatorisch met het oog op empowerment
- Handelt adequaat in functie van nieuwe evoluties

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis ergonomische werken
- Basiskennis van historische maatschappelijke en economische stelsels
- Basiskennis van ICT
- Basiskennis van brede maatschappelijke en socio-economische thema's
- Basiskennis van de sociale kaart van de regio
- Basiskennis van het ontstaan en organisatie van de sociale zekerheid
- Basiskennis van administratief beheer
- Basiskennis van gebruik van (elektronische) naslagwerken
- Basiskennis van gebruik van media en mediatechnieken
- Basiskennis van projectmatig werken
- Kennis van arbeidswetgeving
- Kennis van sociale wetgeving
- Kennis van methodisch werken
- Kennis van werkloosheidsreglementering
- Kennis van tewerkstellingsmaatregelen
- Kennis van werking en organisatie arbeidsmarkt
- Kennis van dossierbeheer
- Kennis van de methodiek van syndicale actie
- Kennis van zakelijke communicatie
- Kennis van kantoorsoftware
- Kennis van de structuren en praktijken van sociaal overleg
- Kennis van communicatietechnieken
- Kennis van redactionele normen
- Kennis van agogische methodieken en technieken
- Kennis van ethisch werken
- Kennis van emancipatorisch werken
- Kennis van reflectietechnieken
- Kennis van veranderingsgerichte methodieken en technieken
- Kennis van samenwerkingsmethodieken en technieken
- Kennis van structuur en werking van vakorganisaties

- Kennis van het waardenkader van de vakorganisatie

### Competentie 3:

#### Werkt methodisch en oplossingsgericht

- Analyseert het probleem of de vraag
- Houdt rekening met de (brede) context
- Stelt te bereiken doelen op
- Onderneemt actie(s) om tot een passende oplossing te komen
- Reflecteert over het eigen handelen en stuurt bij indien nodig
- Werkt constructief samen met betrokken actoren
- Reflecteert over de werking van de organisatie
- Stimuleert/participeert aan veranderings- of verbeteringsprocessen

#### Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van historische maatschappelijke en economische stelsels
- Basiskennis van ICT
- Basiskennis van overheidsorganisatie
- Basiskennis van overheidsbeleid
- Basiskennis van brede maatschappelijke en socio-economische thema's
- Basiskennis van de sociale kaart van de regio
- Basiskennis van het ontstaan en organisatie van de sociale zekerheid
- Basiskennis van didactische werkvormen
- Basiskennis van administratief beheer
- Basiskennis van gebruik van (elektronische) naslagwerken
- Basiskennis van gebruik van media en mediatechnieken
- Basiskennis van coaching methodieken
- Basiskennis van projectmatig werken
- Kennis van methodisch werken
- Kennis van bedrijfsadministratie
- Kennis van werking en organisatie arbeidsmarkt
- Kennis van schriftelijke en beeldcommunicatie
- Kennis van dossierbeheer
- Kennis van het werken met groepen en van groepsdynamica
- Kennis van de methodiek van syndicale actie
- Kennis van zakelijke communicatie
- Kennis van de structuren en praktijken van sociaal overleg
- Kennis van kantoorsoftware
- Kennis van communicatietechnieken
- Kennis van planning- en organisatietechnieken
- Kennis van oplossingsgericht werken
- Kennis van methodes voor probleemoplossing
- Kennis van agogische methodieken en technieken
- Kennis van ethisch werken
- Kennis van emancipatorisch werken
- Kennis van veranderingsgerichte methodieken en technieken
- Kennis van reflectietechnieken
- Kennis van samenwerkingsmethodieken en technieken
- Kennis van structuur en werking van vakorganisaties
- Kennis van het waardenkader van de vakorganisatie

#### Competentie 4:

Organiseert doelgericht eigen taken en opdrachten op middellange termijn

- Vormt zich een duidelijk beeld van het werkproces
- Organiseert het eigen werk op een overzichtelijke, efficiënt en doelgerichte manier
- Past het eigen werkschema aan in geval van een gewijzigde planning of bij veranderende omstandigheden
- Stelt prioriteiten binnen het eigen werkproces rekening houdend met de impact die dit op het werk van anderen heeft
- Reflecteert over de optimalisatie van het eigen werkproces

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis ergonomische werken
- Basiskennis van ICT
- Basiskennis van brede maatschappelijke en socio-economische thema's
- Basiskennis van de sociale kaart van de regio
- Basiskennis van administratief beheer
- Basiskennis van gebruik van (elektronische) naslagwerken
- Basiskennis van gebruik van media en mediatechnieken
- Basiskennis van projectmatig werken
- Kennis van methodisch werken
- Kennis van bedrijfsadministratie
- Kennis van agendabeheer
- Kennis van technieken om nota te nemen
- Kennis van dossierbeheer
- Kennis van de methodiek van syndicale actie
- Kennis van zakelijke communicatie
- Kennis van kantoorsoftware
- Kennis van planning- en organisatietechnieken
- Kennis van communicatietechnieken
- Kennis van oplossingsgericht werken
- Kennis van methodes voor probleemoplossing
- Kennis van agogische methodieken en technieken
- Kennis van ethisch werken
- Kennis van emancipatorisch werken
- Kennis van reflectietechnieken
- Kennis van samenwerkingsmethodieken en technieken
- Kennis van structuur en werking van vakorganisaties
- Kennis van het waardenkader van de vakorganisatie

#### Competentie 5:

Communiqueert professioneel

- Stemt de communicatie af op de doelgroep
- Houdt rekening met de context/situatie
- Stelt zich empathisch op
- Stelt zich, indien de context dit vereist, assertief op
- Luistert actief
- Hanteert duidelijke taal

- Communiceert integer

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van ICT
- Basiskennis van brede maatschappelijke en socio-economische thema's
- Basiskennis van administratief beheer
- Basiskennis van gebruik van (elektronische) naslagwerken
- Basiskennis van gebruik van media en mediatechnieken
- Basiskennis van projectmatig werken
- Kennis van arbeidswetgeving
- Kennis van sociale wetgeving
- Kennis van methodisch werken
- Kennis van werkloosheidsreglementering
- Kennis van bedrijfsadministratie
- Kennis van werking en organisatie arbeidsmarkt
- Kennis van dossierbeheer
- Kennis van zakelijke communicatie
- Kennis van kantoorsoftware
- Kennis van communicatietechnieken
- Kennis van oplossingsgericht werken
- Kennis van redactionele normen
- Kennis van agogische methodieken en technieken
- Kennis van rapporteringstechnieken
- Kennis van emancipatorisch werken
- Kennis van ethisch werken
- Kennis van reflectietechnieken
- Kennis van bemiddelingstechnieken
- Kennis van het waardenkader van de vakorganisatie

Competentie 6:

Communiceert overtuigend

- Houdt rekening met het feit dat de eigen gekleurde mening kan verschillen met die van anderen
- Houdt rekening met de impact van de eigen argumentatie en aanpak
- Houdt rekening met mogelijke weerstand en andere visies
- Zoekt overeenstemming tussen verschillende standpunten

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van brede maatschappelijke en socio-economische thema's
- Kennis van arbeidswetgeving
- Kennis van sociale wetgeving
- Kennis van werkloosheidsreglementering
- Kennis van overtuigingstechnieken
- Kennis van schriftelijke en beeldcommunicatie
- Kennis van zakelijke communicatie
- Kennis van communicatietechnieken
- Kennis van ethisch werken
- Kennis van reflectietechnieken
- Kennis van onderhandelingstechnieken

- Kennis van bemiddelingstechnieken
- Kennis van het waardenkader van de vakorganisatie

#### Competentie 7:

##### Ontwikkelt permanent de eigen deskundigheid

- Informeert zich over de ontwikkelingen in relatie tot de eigen werkzaamheden
- Reflecteert over het eigen handelen in functie het optimaliseren van de eigen deskundigheid
- Volgt de grote lijnen van maatschappelijke en sociaal-economische actualiteit
- Neemt actief deel aan vormingsinitiatieven en opleidingen
- Deelt kennis met collega's

##### Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van historische maatschappelijke en economische stelsels
- Basiskennis van ICT
- Basiskennis van brede maatschappelijke en socio-economische thema's
- Basiskennis van gebruik van (elektronische) naslagwerken
- Basiskennis van gebruik van media en mediatechnieken
- Kennis van technieken om nota te nemen
- Kennis van dossierbeheer
- Kennis van zakelijke communicatie
- Kennis van kantoorsoftware
- Kennis van communicatietechnieken
- Kennis van redactionele normen
- Kennis van rapporteringstechnieken
- Kennis van structuur en werking van vakorganisaties

#### Competentie 8:

##### Houdt bij de uitvoering van de opdrachten rekening met de geldende wetgeving en afspraken

- Controleert de uitvoering van de eigen opdrachten op een correcte toepassing van wetgeving en afspraken
- Handelt consequent en neemt in vergelijkbare situaties soortgelijke standpunten in
- Schat in of informatie al dan niet verder kan of mag worden verspreid
- Gaat vertrouwelijk om met gevoelige informatie
- Houdt rekening met het waardenkader van de organisatie

##### Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van ICT
- Basiskennis van overheidsorganisatie
- Basiskennis van overheidsbeleid
- Basiskennis van brede maatschappelijke en socio-economische thema's
- Basiskennis van de sociale kaart van de regio
- Basiskennis van projectmatig werken
- Kennis van arbeidswetgeving
- Kennis van sociale wetgeving
- Kennis van methodisch werken
- Kennis van werkloosheidsreglementering
- Kennis van bedrijfsadministratie

- Kennis van tewerkstellingsmaatregelen
- Kennis van werking en organisatie arbeidsmarkt
- Kennis van overtuigingstechnieken
- Kennis van dossierbeheer
- Kennis van de methodiek van syndicale actie
- Kennis van zakelijke communicatie
- Kennis van kantoorsoftware
- Kennis van communicatietechnieken
- Kennis van planning- en organisatietechnieken
- Kennis van registratietechnieken
- Kennis van oplossingsgericht werken
- Kennis van redactionele normen
- Kennis van methodes voor probleemoplossing
- Kennis van agogische methodieken en technieken
- Kennis van ethisch werken
- Kennis van emancipatorisch werken
- Kennis van reflectietechnieken
- Kennis van samenwerkingsmethodieken en technieken
- Kennis van het waardenkader van de vakorganisatie

#### Competentie 9:

Levert syndicale individuele en/of collectieve dienstverlening aan de leden

- Onthaalt de klant/lid en analyseert de situatie
- Informeert de klant/lid over rechten en plichten en geeft advies
- Stelt het dossier onderbouwd en deskundig samen
- Volgt het dossier nauwgezet op
- Bemiddelt op individueel en/of collectief niveau
- Fungeert als aanspreekpunt voor belanghebbenden
- Merkt signalen over problemen of knelpunten op
- Geeft signalen over problemen of knelpunten door aan betreffende diensten van de organisatie
- Verwijst, indien nodig, door naar bevoegde interne en externe instanties
- Gebruikt copingmechanismes in functie van zelfzorg

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van historische maatschappelijke en economische stelsels
- Basiskennis van overheidsorganisatie
- Basiskennis van overheidsbeleid
- Basiskennis van brede maatschappelijke en socio-economische thema's
- Basiskennis van de sociale kaart van de regio
- Basiskennis van administratief beheer
- Basiskennis van gebruik van (elektronische) naslagwerken
- Basiskennis van projectmatig werken
- Kennis van arbeidswetgeving
- Kennis van sociale wetgeving
- Kennis van werkloosheidsreglementering
- Kennis van methodisch werken
- Kennis van bedrijfsadministratie
- Kennis van tewerkstellingsmaatregelen

- Kennis van werking en organisatie arbeidsmarkt
- Kennis van regels voor het onthaal
- Kennis van overtuigings technieken
- Kennis van schriftelijke en beeldcommunicatie
- Kennis van technieken om nota te nemen
- Kennis van de methodiek van syndicale actie
- Kennis van zakelijke communicatie
- Kennis van de structuren en praktijken van sociaal overleg
- Kennis van kantoorsoftware
- Kennis van planning- en organisatietechnieken
- Kennis van communicatietechnieken
- Kennis van registratietechnieken
- Kennis van oplossingsgericht werken
- Kennis van methodes voor probleemoplossing
- Kennis van redactionele normen
- Kennis van rapporteringstechnieken
- Kennis van agogische methodieken en technieken
- Kennis van ethisch werken
- Kennis van emancipatorisch werken
- Kennis van reflectietechnieken
- Kennis van veranderingsgerichte methodieken en technieken
- Kennis van onderhandelings technieken
- Kennis van samenwerkingsmethodieken en technieken
- Kennis van bemiddelingstechnieken
- Kennis van het waardenkader van de vakorganisatie

#### Competentie 10:

Licht de belanghebbenden in over sociale wetgeving in functie van een individuele of collectieve vraag

- Geeft informatie over tewerkstellingsmaatregelen, tijdskrediet, deeltijdse arbeid, verlofstelsel, werkloosheidsreglementering, diversiteit, milieubeleid, ...
- Zoekt arbeids/werkloosheidswetgeving op via gespecialiseerde databanken
- Volgt wijzigingen in de sociale wetgeving en aanpassingen in de CAO's op
- Analyseert gegevens rekening houdend met de sociale wetgeving en het arbeidsrecht
- Wint advies in van derden

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van historische maatschappelijke en economische stelsels
- Basiskennis van ICT
- Basiskennis van overheidsorganisatie
- Basiskennis van overheidsbeleid
- Basiskennis van de sociale kaart van de regio
- Basiskennis van het ontstaan en organisatie van de sociale zekerheid
- Basiskennis van gebruik van (elektronische) naslagwerken
- Basiskennis van projectmatig werken
- Kennis van arbeidswetgeving
- Kennis van sociale wetgeving
- Kennis van werkloosheidsreglementering
- Kennis van tewerkstellingsmaatregelen



- Kennis van werking en organisatie arbeidsmarkt
- Kennis van dossierbeheer
- Kennis van de methodiek van syndicale actie
- Kennis van zakelijke communicatie
- Kennis van de structuren en praktijken van sociaal overleg
- Kennis van kantoorsoftware
- Kennis van communicatietechnieken
- Kennis van planning- en organisatietechnieken
- Kennis van oplossingsgericht werken
- Kennis van methodes voor probleemoplossing
- Kennis van agogische methodieken en technieken
- Kennis van ethisch werken
- Kennis van emancipatorisch werken
- Kennis van veranderingsgerichte methodieken en technieken
- Kennis van reflectietechnieken
- Kennis van samenwerkingsmethodieken en technieken
- Kennis van structuur en werking van vakorganisaties
- Kennis van het waardenkader van de vakorganisatie

#### Competentie 11:

Sensibiliseert, mobiliseert en ondersteunt de doelgroep op syndicaal en agogische vlak

- Informeert en maakt de doelgroep bewust van maatschappelijke problematieken en thema's
- Activeert en stimuleert de doelgroep in functie van het gezamenlijk bereiken van doelstellingen
- Coacht de doelgroep vanuit een bredere emancipatorische gedachte
- Enthousiasmeert, verenigt en stimuleert tot sociaal en syndicaal engagement
- Begeleidt werkgroepen en animeert een discussie in functie van het bepalen van standpunten
- Organiseert en/of neemt deel aan syndicale en/of sociale activiteiten en acties

#### Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van historische maatschappelijke en economische stelsels
- Basiskennis van ICT
- Basiskennis van overheidsorganisatie
- Basiskennis van overheidsbeleid
- Basiskennis van brede maatschappelijke en socio-economische thema's
- Basiskennis van de sociale kaart van de regio
- Basiskennis van het ontstaan en organisatie van de sociale zekerheid
- Basiskennis van didactische werkvormen
- Basiskennis van gebruik van (elektronische) naslagwerken
- Basiskennis van gebruik van media en mediatechnieken
- Basiskennis van coaching methodieken
- Basiskennis van projectmatig werken
- Kennis van arbeidswetgeving
- Kennis van sociale wetgeving
- Kennis van methodisch werken
- Kennis van werkloosheidsreglementering
- Kennis van tewerkstellingsmaatregelen

- Kennis van werking en organisatie arbeidsmarkt
- Kennis van overtuigingstechnieken
- Kennis van schriftelijke en beeldcommunicatie
- Kennis van dossierbeheer
- Kennis van het werken met groepen en van groepsdynamica
- Kennis van de methodiek van syndicale actie
- Kennis van zakelijke communicatie
- Kennis van de structuren en praktijken van sociaal overleg
- Kennis van kantoorsoftware
- Kennis van communicatietechnieken
- Kennis van planning- en organisatietechnieken
- Kennis van oplossingsgericht werken
- Kennis van registratietechnieken
- Kennis van redactionele normen
- Kennis van methodes voor probleemoplossing
- Kennis van agogische methodieken en technieken
- Kennis van rapporteringstechnieken
- Kennis van ethisch werken
- Kennis van emancipatorisch werken
- Kennis van veranderingsgerichte methodieken en technieken
- Kennis van reflectietechnieken
- Kennis van samenwerkingsmethodieken en technieken
- Kennis van structuur en werking van vakorganisaties
- Kennis van het waardenkader van de vakorganisatie

#### Competentie 12:

Ondersteunt de doelgroep bij de operationalisering van syndicale en maatschappelijke thema's

- Vertaalt beleidsbeslissingen rond syndicale en maatschappelijke thema's in concrete acties en/of procedures op maat van de doelgroep.
- Levert een bijdrage aan het detecteren en opstellen van operationele doelen voor de syndicale werking
- Levert een bijdrage aan het opstellen en ontwikkelen van tools, actieplannen en promotiemateriaal afgestemd op de doelgroep
- Organiseert en geeft vorming over syndicale thema's
- Ondersteunt de doelgroep bij het sociaal overleg en de sociale verkiezingen

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van historische maatschappelijke en economische stelsels
- Basiskennis van ICT
- Basiskennis van overheidsorganisatie
- Basiskennis van overheidsbeleid
- Basiskennis van brede maatschappelijke en socio-economische thema's
- Basiskennis van de sociale kaart van de regio
- Basiskennis van het ontstaan en organisatie van de sociale zekerheid
- Basiskennis van didactische werkvormen
- Basiskennis van gebruik van media en mediatechnieken
- Basiskennis van coaching methodieken
- Basiskennis van projectmatig werken
- Kennis van arbeidswetgeving

- Kennis van sociale wetgeving
- Kennis van methodisch werken
- Kennis van werkloosheidsreglementering
- Kennis van tewerkstellingsmaatregelen
- Kennis van werking en organisatie arbeidsmarkt
- Kennis van overtuigingstechnieken
- Kennis van schriftelijke en beeldcommunicatie
- Kennis van het werken met groepen en van groepsdynamica
- Kennis van dossierbeheer
- Kennis van de methodiek van syndicale actie
- Kennis van kantoorsoftware
- Kennis van de structuren en praktijken van sociaal overleg
- Kennis van communicatietechnieken
- Kennis van planning- en organisatietechnieken
- Kennis van oplossingsgericht werken
- Kennis van registratietechnieken
- Kennis van redactionele normen
- Kennis van methodes voor probleemoplossing
- Kennis van rapporteringstechnieken
- Kennis van agogische methodieken en technieken
- Kennis van ethisch werken
- Kennis van emancipatorisch werken
- Kennis van reflectietechnieken
- Kennis van veranderingsgerichte methodieken en technieken
- Kennis van samenwerkingsmethodieken en technieken
- Kennis van bemiddelingstechnieken
- Kennis van structuur en werking van vakorganisaties
- Kennis van het waardenkader van de vakorganisatie

#### Competentie 13:

Vertaalt opleidingsbehoeften en -noden van de doelgroep naar opleidingsinitiatieven

- Detecteert in nauw contact met de doelgroep opleidings- en vormingsbehoeften en verwijst door naar de organisatie/afdeling die hiervoor aangesproken kan worden
- Legt, indien nodig, contacten met collega's en externe opleiders/sprekers

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van overheidsorganisatie
- Basiskennis van brede maatschappelijke en socio-economische thema's
- Basiskennis van het ontstaan en organisatie van de sociale zekerheid
- Basiskennis van coaching methodieken
- Basiskennis van projectmatig werken
- Kennis van de methodiek van syndicale actie
- Kennis van communicatietechnieken
- Kennis van registratietechnieken
- Kennis van ethisch werken
- Kennis van het waardenkader van de vakorganisatie

#### Competentie 14:

Neemt op een actieve manier deel aan (overleg)fora

- Vertegenwoordigt de organisatie en/of de doelgroep op (overleg)fora
- Onderhoudt contacten met collega's van andere organisaties die een rechtstreekse bijdrage kunnen leveren aan de realisatie van de doelstellingen en taken
- Biedt, indien nodig, ondersteuning bij sociaal overleg
- Bevraagt en luistert naar standpunten, argumenten en belangen
- Reageert gepast op conflictsituaties en treedt, indien nodig, verzoenend op met het oog op collectieve belangenbehartiging
- Neemt administratieve taken op zoals voorbereiding van de agenda, notuleren en verslaggeving

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van ICT
- Kennis van agendabeheer
- Kennis van technieken om nota te nemen
- Kennis van het werken met groepen en van groepsdynamica
- Kennis van kantoorsoftware
- Kennis van de structuren en praktijken van sociaal overleg
- Kennis van communicatietechnieken
- Kennis van registratietechnieken
- Kennis van methodes voor probleemoplossing
- Kennis van agogische methodieken en technieken
- Kennis van rapporteringstechnieken
- Kennis van ethisch werken
- Kennis van reflectietechnieken
- Kennis van samenwerkingsmethodieken en technieken
- Kennis van onderhandelingstechnieken
- Kennis van structuur en werking van vakorganisaties
- Kennis van het waardenkader van de vakorganisatie

Competentie 15:

Volgt professionele informatie en reglementering op

- Raadpleegt informatiebronnen (handleidingen, literatuur, databanken, internetsites, ...)
- Participeert aan VTO-activiteiten
- Legt en onderhoudt contacten met deskundigen binnen en buiten de organisatie
- Deelt kennis en ervaringen met collega's

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis ergonomische werken
- Basiskennis van historische maatschappelijke en economische stelsels
- Basiskennis van ICT
- Basiskennis van overheidsorganisatie
- Basiskennis van overheidsbeleid
- Basiskennis van brede maatschappelijke en socio-economische thema's
- Basiskennis van de sociale kaart van de regio
- Basiskennis van het ontstaan en organisatie van de sociale zekerheid
- Basiskennis van gebruik van (elektronische) naslagwerken
- Basiskennis van gebruik van media en mediatechnieken
- Kennis van arbeidswetgeving

- Kennis van sociale wetgeving
- Kennis van werkloosheidsreglementering
- Kennis van tewerkstellingsmaatregelen
- Kennis van technieken om nota te nemen
- Kennis van kantoorsoftware
- Kennis van de structuren en praktijken van sociaal overleg
- Kennis van communicatietechnieken
- Kennis van redactionele normen
- Kennis van rapporteringstechnieken
- Kennis van samenwerkingsmethodieken en technieken
- Kennis van structuur en werking van vakorganisaties
- Kennis van het waardenkader van de vakorganisatie

## 2.2 BESCHRIJVING COMPETENTIES ADHV DE DESCRIPTORELEMENTEN

### Kennis

#### Algemene kennis

- Basiskennis ergonomische werken
- Basiskennis van ICT
  
- Kennis van methodisch werken
- Kennis van bedrijfsadministratie
- Kennis van regels voor het onthaal
- Kennis van agendabeheer
- Kennis van technieken om nota te nemen
- Kennis van dossierbeheer
- Kennis van zakelijke communicatie
- Kennis van kantoorsoftware
- Kennis van communicatietechnieken
- Kennis van registratietechnieken
- Kennis van redactionele normen
- Kennis van rapporteringstechnieken
- Kennis van ethisch werken
- Kennis van reflectietechnieken
- Kennis van onderhandelingstechnieken
- Kennis van bemiddelingstechnieken

#### Specifieke kennis

- Basiskennis van historische maatschappelijke en economische stelsels
- Basiskennis van overheidsorganisatie
- Basiskennis van overheidsbeleid
- Basiskennis van brede maatschappelijke en socio-economische thema's
- Basiskennis van de sociale kaart van de regio
- Basiskennis van het ontstaan en organisatie van de sociale zekerheid
- Basiskennis van didactische werkvormen
- Basiskennis van administratief beheer
- Basiskennis van gebruik van (elektronische) naslagwerken
- Basiskennis van gebruik van media en mediatechnieken

- Basiskennis van coaching methodieken
- Basiskennis van projectmatig werken
  
- Kennis van arbeidswetgeving
- Kennis van sociale wetgeving
- Kennis van werkloosheidsreglementering
- Kennis van tewerkstellingsmaatregelen
- Kennis van werking en organisatie arbeidsmarkt
- Kennis van overtuigingstechnieken
- Kennis van schriftelijke en beeldcommunicatie
- Kennis van het werken met groepen en van groepsdynamica
- Kennis van de methodiek van syndicale actie
- Kennis van de structuren en praktijken van sociaal overleg
- Kennis van planning- en organisatietechnieken
- Kennis van oplossingsgericht werken
- Kennis van methodes voor probleemoplossing
- Kennis van agogische methodieken en technieken
- Kennis van emancipatorisch werken
- Kennis van veranderingsgerichte methodieken en technieken
- Kennis van samenwerkingsmethodieken en technieken
- Kennis van structuur en werking van vakorganisaties
- Kennis van het waardenkader van de vakorganisatie

## Cognitieve vaardigheden

- Zorgt voor een goede overlegsituatie
- Houdt rekening met de kenmerken, belangen, wensen en noden van de belanghebbenden (individueel en collectief)
- Stelt zich empathisch op
- Gaat na of de geleverde diensten voldoen
- Werkt emancipatorisch met het oog op empowerment
- Handelt adequaat in functie van nieuwe evoluties
- Analyseert het probleem of de vraag
- Houdt rekening met de (bredere) context
- Stelt te bereiken doelen op
- Onderneemt actie(s) om tot een passende oplossing te komen
- Werkt constructief samen met betrokken actoren
- Reflecteert over de werking van de organisatie
- Vormt zich een duidelijk beeld van het werkproces
- Organiseert het eigen werk op een overzichtelijke, efficiënt en doelgerichte manier
- Past het eigen werkschema aan in geval van een gewijzigde planning of bij veranderende omstandigheden
- Stelt prioriteiten binnen het eigen werkproces rekening houdend met de impact die dit op het werk van anderen heeft
- Stemt de communicatie af op de doelgroep
- Houdt rekening met de context/situatie
- Stelt zich empathisch op
- Stelt zich, indien de context dit vereist, assertief op
- Luistert actief

- Hanteert duidelijke taal
- Communiceert integer
- Houdt rekening met het feit dat de eigen gekleurde mening kan verschillen met die van anderen
- Houdt rekening met de impact van de eigen argumentatie en aanpak
- Houdt rekening met mogelijke weerstand en andere visies
- Zoekt overeenstemming tussen verschillende standpunten
- Informeert zich over de ontwikkelingen in relatie tot de eigen werkzaamheden
- Volgt de grote lijnen van maatschappelijke en sociaal-economische actualiteit
- Neemt actief deel aan vormingsinitiatieven en opleidingen
- Deelt kennis met collega's
- Controleert de uitvoering van de eigen opdrachten op een correcte toepassing van wetgeving en afspraken
- Handelt consequent en neemt in vergelijkbare situaties soortgelijke standpunten in
- Schat in of informatie al dan niet verder kan of mag worden verspreid
- Gaat vertrouwelijk om met gevoelige informatie
- Houdt rekening met het waardenkader van de organisatie
- Onthaalt de klant/lid en analyseert de situatie
- Informeert de klant/lid over rechten en plichten en geeft advies
- Stelt het dossier onderbouwd en deskundig samen
- Volgt het dossier nauwgezet op
- Bemiddelt op individueel en/of collectief niveau
- Fungeert als aanspreekpunt voor belanghebbenden
- Verwijst, indien nodig, door naar bevoegde interne en externe instanties
- Geeft informatie over tewerkstellingsmaatregelen, tijdskrediet, deeltijdse arbeid, verlofstelsel, werkloosheidsreglementering, diversiteit, milieubeleid, ...
- Zoekt arbeids/werkloosheidswetgeving op via gespecialiseerde databanken
- Volgt wijzigingen in de sociale wetgeving en aanpassingen in de CAO's op
- Analyseert gegevens rekening houdend met de sociale wetgeving en het arbeidsrecht
- Wint advies in van derden
- Informeert en maakt de doelgroep bewust van maatschappelijke problematieken en thema's
- Activeert en stimuleert de doelgroep in functie van het gezamenlijk bereiken van doelstellingen
- Coacht de doelgroep vanuit een bredere emancipatorische gedachte
- Enthousiasmeert, verenigt en stimuleert tot sociaal en syndicaal engagement
- Begeleidt werkgroepen en animeert een discussie in functie van het bepalen van standpunten
- Organiseert en/of neemt deel aan syndicale en/of sociale activiteiten en acties
- Vertaalt beleidsbeslissingen rond syndicale en maatschappelijke thema's in concrete acties en/of procedures op maat van de doelgroep.
- Levert een bijdrage aan het detecteren en opstellen van operationele doelen voor de syndicale werking
- Levert een bijdrage aan het opstellen en ontwikkelen van tools, actieplannen en promotiemateriaal afgestemd op de doelgroep
- Organiseert en geeft vorming over syndicale thema's
- Ondersteunt de doelgroep bij het sociaal overleg en de sociale verkiezingen
- Detecteert in nauw contact met de doelgroep opleidings- en vormingsbehoeften en verwijst door naar de organisatie/afdeling die hiervoor aangesproken kan worden
- Legt, indien nodig, contacten met collega's en externe opleiders/sprekers
- Vertegenwoordigt de organisatie en/of de doelgroep op (overleg)fora

- Onderhoudt contacten met collega's van andere organisaties die een rechtstreekse bijdrage kunnen leveren aan de realisatie van de doelstellingen en taken
- Biedt, indien nodig, ondersteuning bij sociaal overleg
- Bevraagt en luistert naar standpunten, argumenten en belangen
- Neemt administratieve taken op zoals voorbereiding van de agenda, notuleren en verslaggeving
- Raadpleegt informatiebronnen (handleidingen, literatuur, databanken, internetsites, ...)
- Participeert aan VTO-activiteiten
- Legt en onderhoudt contacten met deskundigen binnen en buiten de organisatie
- Deelt kennis en ervaringen met collega's

## Probleemoplossende vaardigheden

- Wekt geen onrealiseerbare verwachtingen
- Gaat authentiek om met bezwaren, weerstanden en klachten
- Reflecteert over het eigen handelen en stuurt bij indien nodig
- Stimuleert/participeert aan veranderings- of verbeteringsprocessen
- Reflecteert over de optimalisatie van het eigen werkproces
- Reflecteert over het eigen handelen in functie het optimaliseren van de eigen deskundigheid
- Merkt signalen over problemen of knelpunten op
- Geeft signalen over problemen of knelpunten door aan betreffende diensten van de organisatie
- Gebruikt copingmechanismes in functie van zelfzorg
- Reageert gepast op conflictsituaties en treedt, indien nodig, verzoenend op met het oog op collectieve belangenbehartiging

## Motorische vaardigheden

### Omgevingscontext

- Dit beroep wordt uitgeoefend in een kantooromgeving en/of op locaties die doorheen de werkdag frequent kunnen wijzigen.
- De beroepsbeoefenaar wordt geconfronteerd met steeds wisselende bedrijfscontexten met hun eigen specifieke cultuur en procedures.
- Het wordt hoofdzakelijk uitgeoefend in een dag-systeem.
- De werkdruk kan variëren en pieken bereiken naargelang de noden van en de situatie in de organisatie.
- Het takenpakket is vrij gevarieerd.
- Voor een aantal taken zijn procedures uitgetekend.
- De beroepsbeoefenaar krijgt te maken met een veelheid aan geldende en aan veranderingen onderhevige wetten en procedures.
- De beroepsbeoefenaar moet prioriteiten stellen binnen het eigen takenpakket en, indien nodig, doorgeven.
- De uitvoering van bepaalde taken is onderhevig aan digitalisering en automatisering.
- De deskundige wordt geconfronteerd met diverse situaties en dossiers die een persoonlijke aanpak en verwerking vereisen.
- De vaardigheden zijn onderhevig aan evoluties.



- Binnen dit beroep is een goede communicatie belangrijk.
- Het beroep wordt in teamverband uitgeoefend.
- De beroepsuitoefening is gebonden aan normen en reglementering inzake veiligheid, gezondheid, hygiëne, welzijn, milieu en vestiging.
- Het uitvoeren van het beroep vereist inzicht in de complexe structuren van de (vak)organisaties.

## Handelingscontext

- De beroepsbeoefenaar beschikt over een groot aanpassingsvermogen en kan flexibel omgaan met wisselende opdrachten, projecten, doelgroepen, thema's, belangen,...
- De deskundige wordt voortdurend aangesproken, terwijl zijn werkzaamheden op tijd en conform de procedures moeten afgerond worden
- De beroepsbeoefenaar beschikt over voldoende veerkracht om aan stressvolle situaties het hoofd te bieden
- De beroepsbeoefenaar wordt vaak geconfronteerd met negatieve gebeurtenissen (inkomensonzekerheid door ontslag, ziekte, handicap, sluiting, faillissement,...) waardoor hij over voldoende copingmechanismes i.f.v. zelfzorg moet beschikken
- De beroepsbeoefenaar wordt geregeld geconfronteerd met tegenstand, kritiek en hevige emoties, zowel van de klant/doelgroep als van externen
- De beroepsbeoefenaar dient tijdens de uitvoering van de opdracht zorgvuldig en vertrouwelijk te werken
- Voortdurend aandacht hebben voor tijdige aflevering en uitvoering van de opdrachten
- Efficiënt, kwaliteitsvol, ethisch en integer handelen in alle omstandigheden
- Zorgvuldig, economisch en ecologisch handelen
- Handelt volgens de wetgeving en het beleid van de organisatie
- De beroepsbeoefenaar moet steeds efficiënt communiceren
- De beroepsbeoefenaar is sociaal vaardig en stelt zich empathisch en positief assertief op
- Het beantwoorden van vragen vergt een individuele aanpak
- Het beheren van dossiers vraagt nauwgezet werken
- De syndicaal deskundige moet een goed inzicht hebben in de gehele procedure ifv een correct dossierbeheer en termijnbewaking
- De beroepsbeoefenaar is bereid om zaken aan te leren en anders aan te pakken
- De beroepsbeoefenaar vervult een schakelrol tussen de werknemer/sociaal verzekerde en de werkgever/instelling van de sociale zekerheid
- De beroepsbeoefenaar gaat discreet om met gegevens
- De beroepsbeoefenaar handelt onbevooroordeeld en kan omgaan met mensen met een verschillende (culturele) achtergrond
- De beroepsbeoefenaar respecteert en handelt vanuit de waarden van de organisatie
- De beroepsbeoefenaar werkt regelmatig samen met collega's van verschillende partners en organisaties
- De beroepsbeoefenaar werkt voor verschillende belanghebbenden (leden, militanten, vrijwilligers, burgers, werkgevers, overheidsdiensten,...)
- De beroepsbeoefenaar zal steeds actief streven naar een solidaire samenleving

## Autonomie

Is zelfstandig in

- Het voorbereiden, nauwkeurig uitvoeren en controleren van de opdracht
- Het bepalen van de volgorde van de uitvoering van de opdrachten
- Het bepalen van de wijze waarop de opdracht wordt uitgevoerd
- Het zelf oplossen van problemen en onregelmatigheden
- Het melden van problemen aan de verantwoordelijke indien deze niet zelf op te lossen zijn
- Het aanpassen van timing en werkwijze in functie van gewijzigde omstandigheden
- Het opvolgen van diensten geleverd door externen
- De vertegenwoordiging van de organisatie en/of de doelgroep binnen zijn bevoegdheden
- Het onthalen en analyseren van de vragen die gesteld worden
- Het informeren van de doelgroep
- Het opvolgen en beheren van dossiers
- Het consulteren van diverse bronnen in functie van de gestelde vraag
- Het stellen van gepaste handelingen (doorverwijzen, bemiddelen, onderhandelen, signaleren) in functie van het oplossen van het probleem binnen zijn bevoegdheden
- Het voeren van efficiënte communicatie met leidinggevende(n), collega's, doelgroep, werkgevers, overheidsdiensten,...
- Het uitbouwen en bestendigen van een netwerk en vertrouwensrelatie met alle betrokken partijen (collega's, militanten, achterban, werkgevers, derde partijen,...)
- Het permanent opvolgen van nieuwe ontwikkelingen op de arbeidsmarkt en sociale wetgeving
- Het opvolgen en actualiseren van professionele informatie en reglementering
- Het, indien nodig, inwinnen van advies van derden
- Het opstellen van operationele doelen in functie van sensibilisering en mobilisering
- Het ondernemen van doelgerichte acties in functie van de vooropgestelde doelen
- Het op sleeptouw nemen van de doelgroep in het kader van de vooropgestelde doelen bij sensibilisering en mobilisering (informeren, groepsvorming, enthousiasmeren, coachen en aansturen)
- De organisatie en/of deelname aan syndicale en/of sociale activiteiten binnen zijn bevoegdheden
- Het vertalen van beleidsbeslissingen naar concrete operationele doelstellingen op maat van de doelgroep
- Het uitwerken en aanpassen van tools, actieplannen, vormings- en promotiemateriaal rond syndicaal-maatschappelijke thema's al dan niet in samenwerking met collega's
- Het organiseren van informatie- en vormingssessies rond specifieke syndicaal-maatschappelijke thema's
- Het (mee)begeleiden van informatie- en vormingssessies
- Het detecteren van opleidingsnoden van de directe doelgroep
- Het doorverwijzen van de doelgroep naar relevante actoren/partners in functie van de invulling van deze vormingsbehoeften
- Het leggen en onderhouden van contacten met collega's en externe sprekers/opleiders
- Het actueel houden van de kennis rond het vormings- en opleidingsaanbod dat relevant is voor de doelgroep
- Het uitvoeren van administratieve taken
- Het bieden van ondersteuning aan en het coachen van de doelgroep in bemiddelings- en overlegsituaties
- Het communiceren met klant/lid in functie van het gestelde probleem
- Het bemiddelen met betrokken partijen in functie van het gestelde probleem binnen zijn bevoegdheden

Is gebonden aan

- De opgelegde timing of noodzakelijk tijdstip voor de uitvoering van de taken
- De geldende regels en bepaalde procedures van de organisatie, inclusief vertrouwelijkheid en waardenkader
- De sociale wetgeving, arbeidsreglement, cao's, ...
- Het "mandaat" afgestemd op de wensen door de klant/lid

#### Doet beroep op

- De leidinggevende/de verantwoordelijke voor het inwinnen van informatie over de aanpak van diverse taken
- De leidinggevende/de verantwoordelijke voor het inwinnen van informatie over het te volgen beleid.
- Het team/collega's voor het inwinnen/uitwisselen van informatie
- Op collega's/externen bij het opzetten/uitwerken van projecten
- Externen voor het inwinnen van informatie
- De verantwoordelijke indien problemen niet zelf op te lossen zijn

### Verantwoordelijkheid

- Werkt doelgroepgericht
- Werkt veranderingsgericht
- Werkt methodisch en oplossingsgericht
- Organiseert doelgericht eigen taken en opdrachten op middellange termijn
- Communiqueert professioneel
- Communiqueert overtuigend
- Ontwikkelt permanent de eigen deskundigheid
- Houdt bij de uitvoering van de opdrachten rekening met de geldende wetgeving en afspraken
- Levert syndicale individuele en/of collectieve dienstverlening aan de leden
- Licht de belanghebbenden in over sociale wetgeving in functie van een individuele of collectieve vraag
- Sensibiliseert, mobiliseert en ondersteunt de doelgroep op syndicaal en agogische vlak
- Ondersteunt de doelgroep bij de operationalisering van syndicale en maatschappelijke thema's
- Vertaalt opleidingsbehoeften en -noden van de doelgroep naar opleidingsinitiatieven
- Neemt op een actieve manier deel aan (overleg)fora
- Volgt professionele informatie en reglementering op

## 2.3 ATTESTEN EN VOORWAARDEN

### Wettelijke attesten en voorwaarden

Er zijn geen wettelijke attesten of voorwaarden vereist.