

HANDLEIDING

in het kader van het ESF project Competentiespiegel 2004-2005
met steun van ESF en VESOC



Mijn gegevens



Mijn ervaringen



Mijn profiel



Mijn beroepskeuze



Mijn pop



Mijn bewijsmateriaal

PORTFOLIO TRAJECT

Inhoudstafel

INHOUDSTAFEL	0
VOORWOORD	3
INLEIDING	5
HOOFDSTUK 1. THEORETISCH KADER	6
1.1. INLEIDING	6
1.2. COMPETENTIEBEGRIIP	6
1.2.1. <i>Sleutelcompetenties</i>	7
1.2.2. <i>Beroepsspecifieke competenties</i>	8
1.3. VERWERVEN VAN COMPETENTIES	8
1.4. EVC	9
1.5. EVC-DOELEN EN FUNCTIES	9
1.6. DE FASEN VAN HET EVC-MODEL	10
HOOFDSTUK 2. VLAAMSE TRENDS BINNEN EVC	14
2.1. INLEIDING	14
2.2. LEVENSLANG EN LEVENSBREED LEREN	14
2.3. HET EVC-BELEID	15
2.4. EVC IN VLAANDEREN	16
2.4.1. <i>Werkgroep EVC</i>	16
2.4.2. <i>Pilootprojecten</i>	17
2.4.3. <i>Titel van beroepsbekwaamheid</i>	18
HOOFDSTUK 3. METHODIEKONTWIKKELING	20
3.1. INLEIDING	20
3.2. VOORONDERZOEK RELEVANTE COMPETENTIES	22
3.3. HET PORTFOLIOTRAJECT: VERNIEUWENDE METHODIEK	23
3.3.1. <i>Bewijzen van competenties</i>	24
3.3.2. <i>Portfoliomap</i>	24

3.4. FASEN	29
3.5. STARTFASE	30
3.5.1. <i>Toeleiding</i>	30
3.5.2. <i>Informatie vooraf</i>	30
3.5.3. <i>Intake</i>	30
3.5.4. <i>Documenten</i>	31
3.6. FASE 1 INTERVIEW	32
3.6.1. <i>Doelstelling</i>	32
3.6.2. <i>STARRO- methodiek</i>	32
3.6.3. <i>Rol van de interviewer en de observator</i>	34
3.6.4. <i>Resultaatverwerking</i>	36
3.6.5. <i>Documenten</i>	37
3.7. FASE 2 OPDRACHTEN & ROLLENSPELEN	38
3.7.1. <i>Doelstelling</i>	38
3.7.2. <i>Opdrachten</i>	41
3.7.3. <i>Rollenspelen</i>	42
3.7.4. <i>Rol van de begeleider / observator</i>	43
3.7.5. <i>Resultaatverwerking</i>	44
3.7.6. <i>Opstellen competentieprofiel</i>	45
3.7.7. <i>Documenten</i>	49
3.8. FASE 3 MATCHING	50
3.8.1. <i>Doelstelling</i>	50
3.8.2. <i>Documenten</i>	51
3.9. FASE 4 PORTFOLIOBEGELEIDING	52
3.9.1. <i>Doelstelling</i>	52
3.9.2. <i>Documenten</i>	54
BIJLAGE 1. DEFINITIES	55

Voorwoord

Voor u ligt de handleiding "Portfoliotraject", een productresultaat van het project "Competentiespiegel". Het is een gids voor (portfolio)begeleiders, assessoren en coaches als ondersteuning bij de (traject)begeleiding van kansengroepen. Het project 'Competentiespiegel' richt zich naar kortgeschoolde vrouwen met weinig of geen relevante werkervaring. In het bijzonder richt het project zich naar kortgeschoolde allochtone vrouwen, vrouwen uit de kansengroepen, mutualiteitsafhankelijke vrouwen en PWA-sters. Deze vrouwen voldoen niet of onvoldoende aan de eisen die door de arbeidsmarkt gesteld worden. Wij willen deze vrouwen helpen om zich (terug) te integreren op de arbeidsmarkt.

Om dit resultaat te bereiken hebben we een methodiek ontwikkeld die competentiedenken, assessment en portfolio(begeleiding) combineert. De assessment methodiek (tot hiertoe enkel gebruikt als oriëntatie- en screeningsinstrument) werd in dit project aangepast en vernieuwd toegepast in combinatie met het criteriumgericht interview om de competenties te accrediteren en op te nemen in de portfolio. Vaardigheden -zowel vanuit formeel maar vooral ook non formeel kader- worden opgespoord, benoemd, beschreven en vertaald naar arbeidsmarktgerichte competenties. Het gaat dan vooral om elders verworven competenties namelijk vaardigheden die men verworven heeft in het persoonlijk leven.

Competentiespiegel is een project dat tot stand kwam dankzij de steun van het Europees Sociaal Fonds en VESOC. De specifieke aandacht voor vrouwen en het streven naar gelijke kansen voor de doelgroep, zorgen er voor dat het project zich situeert binnen Zwaartepunt 5. Graag willen we dan ook Caroline Meyers, regisseur Zwaartepunt 5, bedanken voor de begeleiding van het project en de adviezen die ze ons gegeven heeft.

Het project is voor vzw Vokans en zijn netwerkpartners (ACV Bijblijven en ACV Vrouwen) een unieke kans gebleken om de knowhow die aanwezig is omtrent assessment te verfijnen. Ervaring en kennis zijn binnen het project aangewend om een traject te ontwikkelen voor een specifieke doelgroep en met een specifiek doel voor ogen. Daarnaast heeft het project ons ook de kans geboden een portfoliomethodiek te ontwikkelen die een toepassingsgebied heeft dat de deelnemers van dit project ruim overschrijdt.

De ervaringen van de afgelopen jaren met betrekking tot de assessmentmethodiek en de knowhow opgedaan via het project zijn in deze handleiding verwerkt, immers door een veelheid aan raadgevers kwam deze vernieuwde methodiek tot stand.

De inzet van heel wat vzw Vokans medewerkers tijdens de werkgroepen en in de pilootregio's Rupel en West-Vlaanderen (waar het Portfoliotraject is uitgetest in 2005), zijn de sleutels tot succes voor het project. Graag zouden we ook Greet De Boeck willen bedanken voor het werk in de evaluatieploeg en haar eindwerk dat een solide basis vormde voor het theoretisch kader van deze handleiding.

Aangezien de portfoliobegeleiding een belangrijke tool en een essentieel onderdeel van o.a. sollicitatietraining en Jobcoaching wordt voor de vzw Vokans en voor vele netwerkpartners, was deze leidraad noodzakelijk. Ze is bestemd voor diegenen die daadwerkelijk het portfoliotraject uitvoeren: de assessoren, de begeleiders, de coaches, en voor hen die meer inzicht willen hebben in het portfolioproces.

Wij wensen zowel de begeleider als de kandidaat veel succes bij de voorbereiding en uitvoering van het portfoliotraject.

Inleiding

Om het lezen van de handleiding vlot te laten verlopen, hebben we er voor gekozen de belangrijkste begrippen, afkortingen en definities in een **theoretisch kader** te verklaren. We leggen uit wat competenties zijn en hoe je ze kan verwerven. Daarnaast zal er ook aandacht besteed worden aan de betekenissen van het letterwoord EVC en de fases binnen EVC-procedures.

Een volgend hoofdstuk belicht het **Vlaamse kader** waarbinnen Competentiespiegel zich situeert. Zo schetsen we een algemeen beeld waarbinnen we ons project kunnen situeren.

Het derde deel van de handleiding zal de verschillende stappen van de door ons ontwikkelde methodiek behandelen. We overlopen samen met u de verschillende fasen en methodieken die aan bod komen. Dit deel bevat een **concrete leidraad** voor het Portfoliotraject.

Hoofdstuk 1. Theoretisch kader

*Over competenties en het verwerven ervan,
Eerder, elders en (h)erkenning van verworven competenties,
De doelen en functies van EVC,
En hoe een traject kan worden opgevat.*

1.1. Inleiding

In dit deel behandelen we de verschillende begrippen, afkortingen en definities die een belangrijke rol spelen binnen het competentiedenken. We leggen uit wat competenties zijn en hoe ze verworven kunnen worden. Daarnaast gaan we in op het begrip EVC en de functies en doelen ervan. Een laatste onderdeel binnen dit hoofdstuk schenkt aandacht aan de verschillende fases binnen het EVC-model.

1.2. Competentiebegrip

Competenties zijn het geheel van kennis, vaardigheden en houdingen die een persoon in staat stellen om taken goed uit te voeren. Een competentie is de combinatie van weten, kunnen, willen en zijn. Wanneer iemand competent is, betekent dit dat hij/zij in een bepaalde situatie, op het werk, op school of in zijn persoonlijk leven adequaat kan handelen.¹ Competenties dragen bij tot het succesvol functioneren in een functie of job.

¹ DIELEN, I, e.a., Een klare kijk op competentie management, p. 17-18, s.l., augustus 2002

Kennis

Onder kennis verstaan we de dingen die iemand weet en kent. Je kan bijvoorbeeld kennis hebben van een bepaalde taal, weten hoe een bepaalde machine werkt, weten welke stappen je moet zetten om een bepaald probleem op te lossen, enz.

Vaardigheden

'Vaardigheden' laten mensen toe om bepaalde fysieke of mentale handelingen uit te voeren. Voorbeelden van vaardigheden zijn: in staat zijn een computer of een andere machine te bedienen, in staat zijn ingewikkelde berekeningen uit te voeren of in staat zijn een groep werknemers te leiden.

Attitude

Een attitude is iemands houding of instelling, vb. 'motivatie'. Ook resultaatsgerichtheid, ordelijkheid, flexibiliteit en nauwkeurigheid zijn attitudes.

1.2.1. Sleutelcompetenties

Competenties zijn persoonlijke houdingen, inzichten en vaardigheden waarover iemand beschikt. Een sleutelcompetentie heeft twee extra eigenschappen. In de eerste plaats is ze transfereerbaar en dus toepasbaar op heel veel situaties en contexten. Het gaat niet over een competentie die nodig is voor slechts één bepaald beroep of één bepaalde situatie. Bovendien is een sleutelcompetentie *multifunctioneel* aangezien je er verschillende doelen mee kan bereiken, verschillende problemen mee kan oplossen en verschillende soorten taken mee kan volbrengen.¹

Het zijn dus eigenlijk competenties van een hogere orde of een soort 'supercompetenties' die de basisvoorwaarde zijn om andere competenties te kunnen verwerven. Sleutelcompetenties komen vaak overeen met attitudes en zijn dus erg subjectief. Het belang van sleutelcompetenties mag niet onderschat worden. Het zijn immers competenties die ook toelaten een andere job uit te voeren en dus de kansen op de arbeidsmarkt vergroten. Voorbeelden van sleutelcompetenties zijn: overleggen met collega's, leren leren en kunnen leren. Iemand moet immers kunnen leren, wil hij competenties kunnen verwerven om een job uit te oefenen.²

¹ DUNON, R., e.a., Sleutelcompetenties in Vlaanderen. Een verkenning, *Van A tot Z*, p. 1-2, s.l., 2001 site VOOB

² Steekkaarten A, p. 3, *Internet*, s.d. (http://www.leerplek.be/leerplek/NL/steekkaarten_RS.htm)

1.2.2. Beroepsspecifieke competenties

Beroepsspecifieke competenties zijn, zoals het woord zelf zegt, competenties die toelaten om één bepaalde baan succesvol uit te voeren. Ze hebben te maken met 'stielkennis', met wat je binnen een beroep doet. Beroepsspecifieke competenties komen vaak overeen met kennis en vaardigheden en zijn, in tegenstelling tot sleutelcompetenties, meer objectief meetbaar. Voorbeelden van beroepsspecifieke competenties zijn: kennis hebben van bepaalde lasertechnieken, kunnen lassen, een vorkheftruck kunnen besturen, ...¹

1.3. Verwerven van competenties

Competenties kan je op verschillende manieren verwerven. In de literatuur wordt er melding gemaakt van formeel, non-formeel en informeel leren.²

Uiteraard zijn deze vormen van leren enkel in theorie strikt te onderscheiden. In de praktijk kunnen tussenvormen voorkomen of elementen van de verschillende vormen gecombineerd worden.

Onder **formeel leren** verstaan we alle vormen van leren binnen een gestructureerde leercontext. Het gaat niet alleen om het formele onderwijssysteem, maar ook om het gestructureerd leren via publieke, intermediaire en private opleidingssystemen. In regel wordt formeel leren afgerond met een diploma of getuigschrift.

Non-formeel leren omvat alle geplande activiteiten met een duidelijke leercomponent, zoals een congres, een workshop, ... Dit zijn allemaal georganiseerde activiteiten die plaatsvinden buiten de formele educatieve systemen.

Informeel leren zijn alle vormen van leren tijdens de dagdagelijkse activiteiten van het individu in de persoonlijke, familiale, professionele en maatschappelijke context. Centraal staat het verkennen en vergroten van ervaringen. Voorbeelden van informeel leren zijn huishoudelijk werk, hobby's, vrijwilligerswerk, media, ...

¹ DIELEN, I., e.a., *Een klare kijk op competentie management*, p. 19-20, s.l., augustus 2002.

² VERLEY, P., *Competent inspelen op competenties van laaggeschoolden. Onderzoek naar de doorstromingsproblematiek in de basiseducatie*, p. 5, Mechelen, februari 2004.

1.4. EVC

Bij het verklaren van de afkorting 'EVC' is er verscheidenheid in het bronnenmateriaal. EVC kan vertaald worden als Eerder, Elders of Erkenning van Verworven Competenties. In de literatuur staat EVC meestal voor 'Erkenning van Verworven Competenties'. Ook de Vlaamse Gemeenschap volgt deze invulling van EVC. Erkenning van Verworven Competenties wordt dan gezien als het eindpunt in een EVC-procedure en bevat zowel de Eerder als de Elders verworven Competenties.¹

Vanuit het opzicht van het project Competentiespiegel kiezen we ervoor om te spreken van Elders Verworven Competenties. Tijdens het project wordt er gewerkt met kortgeschoolde vrouwen die weinig of geen arbeidsmarktrelevante beroepservaring hebben. Aan de hand van hun leefwereld, ervaringen en kennis worden hun competenties in kaart gebracht.

De verschillende verklaringen voor EVC hebben echter maar een beperkte invloed op het eigenlijke concept. Wat telt is niet enkel het diploma dat cursisten ooit via deelname aan onderwijsvoorzieningen hebben behaald, maar het geheel van competenties dat ze hebben verworven, 'waar dan ook' en 'hoe dan ook'.²

1.5. EVC-doelen en functies

De *doelstelling* van een geïntegreerd model van EVC is de persoonlijke ontwikkeling en inzetbaarheid op de arbeidsmarkt en in de samenleving te verhogen. Het gaat hierbij om alle burgers, zonder doelgroepbeperking. Het model van EVC is er dus niet alleen voor werknemers en werkzoekenden, maar ook voor zelfstandigen, vrijwilligers, ongekwalificeerde schoolverlaters, nieuwkomers, herintreders, ... Non-discriminatie, gelijke kansen en maatschappelijke integratie zijn dan ook belangrijke aandachtspunten binnen het EVC-concept, zowel naar inhoud en procedure als naar methodieken en instrumenten.³

Er bestaan verschillende doelstellingen van EVC of EVC-achtige strategieën:⁴

¹ Ibid.

² DIENST INFORMATIE VORMING EN AFSTEMMING, Wat is EVC?, *Internet*, 2004 (<http://diva.vlaanderen.be/page.aspx?pageid=86>)

³ DIENST INFORMATIE VORMING EN AFSTEMMING, Wat is EVC?, *Internet*, 2004 (<http://diva.vlaanderen.be/page.aspx?pageid=86>)

⁴ KENNISCENTRUM EVC, "Alle hens aan EVC": de verankering van EVC in elke context, Jaarplan 2004, p. 4, *Internet*, 19 februari 2004 (http://www.kenniscentrumevc.nl/site/documenten/jaarplan_2004.doc)

- de ontwikkeling, bewustwording en zelfachting van de persoon bevorderen;
- het (her)intreden in de arbeidsmarkt en flexibiliseren van de arbeidsmarkt verhogen door een grotere inzetbaarheid, ook vanuit de ene sector naar de andere sector;
- bedrijfsspecifieke doelen, zoals interne scholing of functiewaardering;
- een planningsinstrument voor scholing en instrument voor verder leren;
- de verrijking van het bedrijf of van de maatschappij door het erkennen van non-formeel en informeel leren;
- het verlagen van de werkloosheid en het verhogen van het aantal personen die werken op het juiste niveau en de juiste plaats door het matchen van gevraagde en aanwezige competenties.

Bij de invulling van het EVC-concept wordt een onderscheid gemaakt tussen twee *functies* van EVC: een **summatieve** functie en een **formatieve** functie.

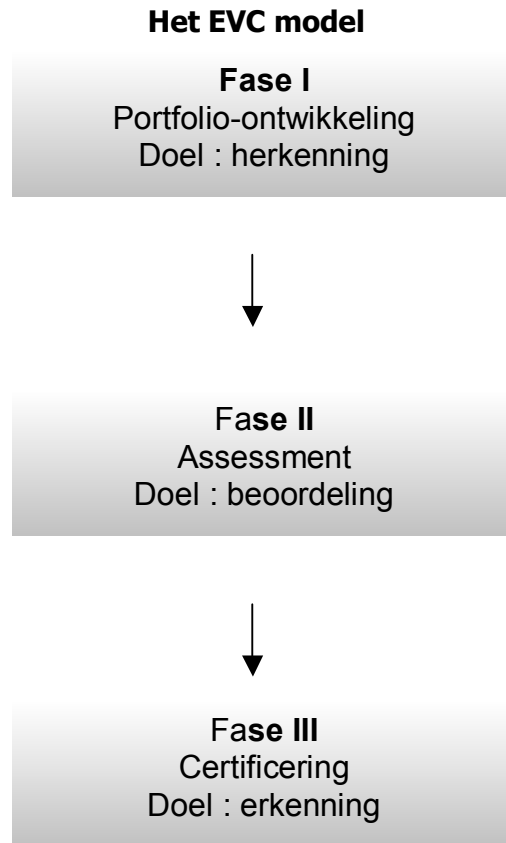
De **summatieve functie** heeft betrekking op de erkenning en transfer van het geheel van competenties van een persoon. De algemene doelstelling is het verhogen van de persoonlijke ontwikkeling en inzetbaarheid door het formeel erkennen en overdraagbaar maken van competenties via het toekennen van een civiel effect aan de erkenning van competenties. Dit betekent dat ook aan competenties, verworven buiten het formeel onderwijssysteem, een evenwaardig civiel effect wordt verleend als aan schools verworven competenties. Dit betreft zowel de toegang tot onderwijs/opleidingen als de toegang tot de arbeidsmarkt.

De **formatieve functie** benadrukt de methodieken en instrumenten ter ondersteuning van het leerproces van personen in het kader van hun *(levens)loopbaanplanning*. De algemene doelstelling hier is het verhogen van de persoonlijke ontwikkeling en inzetbaarheid door de ontwikkeling van competenties. Deze ontwikkeling van competenties kadert in de levensloopbaan van de persoon. Concreet gaat het over de uitbouw van een systeem van *levensloopbaanbegeleiding*, toegankelijk voor alle burgers.¹⁰

1.6. De fasen van het EVC-model

In Vlaanderen wordt er vooral aandacht geschonken aan de competenties die je in het formele onderwijssysteem hebt verworven. Meer en meer begint het echter door te dringen dat ook niet-schoolse competenties herkend moeten worden. Dit is zeker een vereiste als je de mobiliteit op de arbeidsmarkt en de deelname aan vorming bij volwassenen wilt

verhogen. Om de competenties die je buiten de school verworven hebt te erkennen, bestaat er een model met een standaardstructuur. Dit model heet EVC en bestaat uit drie fasen. Eerst moeten de competenties in kaart worden gebracht, dan worden ze beoordeeld om ze vervolgens te erkennen.¹



De drie fasen in het EVC-model

De eerste fase: herkenning

Tijdens de eerste fase worden de competenties die je reeds verworven hebt in kaart gebracht. Dit gebeurt aan de hand van een portfolio. Een portfolio bestaat uit een beschrijving van relevante ervaringen van mensen. Letterlijk is het portfolio een verzamelmap van kwaliteiten. In de kunstwereld is het een instrument om het werk te presenteren. Een portfolio, zoals hier bedoeld, bevat beschrijvingen van opleidingen en

¹ FRANCKX, C., EVC, *Sporen, maandblad voor sociaal-cultureel werk*, jrg. 3, nr. 10

relevante werk- of levenservaringen.¹ Het bezitten van bepaalde competenties moet ook bewezen worden met rechtstreekse of onrechtstreekse bewijzen. Diploma's, attesten, certificaten zijn voorbeelden van rechtstreekse bewijzen. Onrechtstreekse bewijzen zijn referenties, video-opnames, ... Je kan spreken van twee soorten portfolio's: een open of algemeen portfolio en een gesloten of specifiek portfolio.

Een **open of algemeen** portfolio bevat een zo breed mogelijke beschrijving van ervaringen. Het doel ervan is te ontdekken waar iemand goed in is, welke ervaringen eruit springen en wat je er verder mee wilt doen.

Een **gesloten of specifiek** portfolio bevat enkel die ervaringen die relevant zijn voor één bepaalde functie, job of opleiding.

De tweede fase: beoordeling

Tijdens de tweede fase worden de competenties die je in de eerste fase herkend hebt beoordeeld. Die beoordeling gebeurt aan de hand van een standaard. Een standaard kan een beroeps- of opleidingsprofiel zijn. Als je een beroep wilt uitoefenen, dan kan je kijken over welke competenties je reeds beschikt en aan welke competenties je nog moet werken. Anders gezegd, je vergelijkt het beroepsprofiel met je competenties. Het beroepsprofiel van de job die je wilt uitoefenen is dus de standaard. Hetzelfde kan je doen wanneer je een bepaalde opleiding wilt volgen. Door het opleidingsprofiel te vergelijken met jouw competenties kan je vrijstellingen bekomen door te kijken welke competenties je al hebt en welke competenties er nodig zijn voor die opleiding. Wanneer er onvoldoende geldige bewijsstukken in je portfolio zitten, kan je de portfoliobeoordeling aanvullen met andere instrumenten zoals een examen, praktijkproeven, groepsdiscussie, rollenspelen, ...²

De derde fase: erkenning

In de derde fase wordt de beslissing genomen of je bepaalde competenties al dan niet verworven hebt. Deze erkenning kan worden uitgedrukt in een formele vrijstelling, een getuigschrift, een certificaat of een diploma. We spreken ook van erkenning wanneer competenties zodanig zijn vastgelegd en gewaardeerd dat ze een civiel effect hebben. Civiel

¹ THOMAS, E., FRIETMAN, J., (H)erkenning van elders verworven competenties, EVC als motor voor employability en 'een leven lang leren', p. 8, Nijmegen, 1998

² Ibid.

effect heeft betrekking op de rechten (bijvoorbeeld toelating tot een beroepsgroep of toelating tot een opleiding) die aan een certificaat ontleend kunnen worden. Het civiele effect wordt bepaald door de acceptatie van en het draagvlak voor de gehanteerde beoordelingsstandaard enerzijds en door de kwaliteit van de gehanteerde beoordelingsprocedures anderzijds.¹

Kort samengevat kan je zeggen dat tijdens de eerste fase door middel van portfolio-ontwikkeling wordt getracht competenties inzichtelijk en herkenbaar te maken voor beoordelaars. Tijdens de tweede fase wordt het portfolio beoordeeld, eventueel aangevuld met een toetsing van de te beoordelen competenties door bijvoorbeeld praktijkopdrachten, een examen, een interview of observatie. Op basis van deze beoordeling wordt vervolgens in de derde fase een advies uitgebracht over het wel of niet erkennen en het vervolgtraject dat de betrokkene nog zal moeten doorlopen om het beoogde doel te bereiken.

Niet elk EVC-model schenkt aandacht aan de drie fasen zoals hierboven beschreven. Zo zijn er voorbeelden te vinden van modellen waarbij fase 1 (portfolio-ontwikkeling) helemaal niet aan bod komt, maar de procedure zich richt op het beoordelen van competenties door middel van observatie, demonstratie of een andere vorm van toetsing.²

In het derde hoofdstuk bespreken we het Portfoliotraject dat werd ontwikkeld in het kader van het project Competentiespiegel. Vermits op dit moment in Vlaanderen enkel de onderwijsinstellingen gemachtigd zijn om erkende certificaten of diploma's uit te reiken of vrijstellingen toe te staan, wordt in het portfoliotraject enkel fase 1 en 2 van het supra beschreven EVC model toegepast.

¹ THOMAS, E., VAN BROEKHOVEN, S., en FRIETMAN, J., EVC aan de poorten van het hoger onderwijs, p. 4, *Internet*, juli 2000
(http://www.minocw.nl/onderwijs/evc/pagina_04.html)

² NUFFIC, *IDW en EVC voor buitenlands opgeleiden: naar een structurele plaatsing in het inburgeringsproces*, p. 6, s.l., januari 2003

Hoofdstuk 2. Vlaamse trends binnen EVC

*Over levenslang en levensbreed leren,
het beleid in Vlaanderen,
praktijkvoorbeelden van EVC,
en wat we van elkaar kunnen leren.*

2.1. Inleiding

In dit deel geven we weer waar Vlaanderen op dit moment staat op het gebied van EVC. Dit doen we om ons project in een breder perspectief te plaatsen. Eerst gaan we dieper in op wat levenslang en levensbreed leren betekent. Daarna werpen we een blik op het Vlaamse beleid rond EVC.

2.2. Levenslang en levensbreed leren

Levenslang en levensbreed leren is het continue proces waarbij lerenden de nodige kennis en competenties verwerven om hun professionele, sociale en culturele taken in een snel veranderende samenleving beter aan te kunnen en zich ook kritisch en zingevend tegenover dit geheel te kunnen opstellen. Levenslang en levensbreed leren is rechtstreeks ingebed in het leven met zichzelf en sluit aan bij ervaringen, de vragen en de educatieve behoeften van personen, organisaties en ondernemingen.¹

Het begrip 'levenslang' leren vestigt de aandacht op het tijdsaspect: leren tijdens het hele leven, hetzij continu, hetzij periodiek. Het recente begrip 'levensbreed' leren voegt een extra dimensie toe door de aandacht te vestigen op de spreiding van de leeractiviteiten over alle gebieden en fasen van het leven. De dimensie van het 'levensbreed leren' brengt de

¹ DIENST INFORMATIE VORMING EN AFSTEMMING, ABC van DIVA, *Internet*, 2004
(<http://diva.vlaanderen.be/page.aspx?pageid=56>)

complementariteit van formele, non-formele en informele leeractiviteiten beter in beeld. Ze herinnert ons eraan dat nuttige en aangename leeractiviteiten ook in het gezin, tijdens de vrije tijd, in het gemeenschapsleven en tijdens het dagelijkse werk plaatsvinden. Levensbreed leren maakt ons er ook van bewust dat onderwijzen en leren, rollen en activiteiten zijn die, afhankelijk van het tijdstip en de plaats, kunnen worden gewijzigd en omgewisseld.¹

In het Memorandum over levenslang leren van de Europese commissie (30 oktober 2000) wordt de volgende definitie gegeven aan levenslang leren: "*elke zinvolle opleidingsactiviteit die een permanent karakter heeft en bedoeld is ter vergroting van kennis en vaardigheden*".² In een communicatie van diezelfde commissie op 21 november 2001 wordt de bovenstaande definitie verruimd naar: "*alle leeractiviteiten die gedurende het hele leven ontplooid worden om kennis, vaardigheden en competenties vanuit een persoonlijk, burgerlijk, sociaal en/of werkgelegenheidsperspectief te verbeteren*".³

Levenslang en levensbreed leren heeft vier doelstellingen. Een *eerste doelstelling* is het verwezenlijken en het in stand houden van de inzetbaarheid of, anders gezegd, het vermogen om werk te vinden en te houden. Een *tweede doel* is het bevorderen van het actief burgerschap. Actief burgerschap staat voor de mate waarin mensen deelnemen aan het sociale en economische leven en de mate waarin ze het gevoel hebben erbij te horen en inspraak te hebben in de maatschappij. De *derde doelstelling* duidt op het feit dat levenslang leren een belangrijke rol speelt in de persoonlijke ontwikkeling van de persoon. Het *vierde* en laatste doel is het bevorderen van de zelfredzaamheid van de persoon, niet zozeer als burger binnen de maatschappij, maar als individu binnen de eigen omgeving.⁴

2.3. Het EVC-beleid

Europa gaf in 1995 voor het eerst bijzondere aandacht aan het competentiegericht denken en het levenslang leren in het 'Witboek over onderwijs en opleiding'⁵. Daarin wijst de

¹ EUROPESE COMMISSIE, Memorandum over levenslang leren, p. 10, *Internet*, 30 oktober 2000 (http://ppw.kuleuven.be/levenslangleren/word/memorand_nl.doc)

² Ibid., p DIENST INFORMATIE VORMING EN AFSTEMMING, *Levenslang en levensbreed leren in Vlaanderen: gegevens, ontwikkelingen en beleidsmaatregelen*, s.l., 2003.2

⁴ BOLLENS, J., e.a., *Levenslang en levensbreed leren in Vlaanderen: gegevens, ontwikkelingen en beleidsmaatregelen*, p. 27-29, *Internet*, 2003 (<http://diva.vlaanderen.be/docs.aspx?docid=419>)

⁵ EUROPESE COMMISSIE, White Paper on Education and Training – Teaching and Learning: Towards the Learning Society, *Internet*, 1995

Europese Commissie op het belang van erkenning en transfer van competenties als instrument voor de ontwikkeling en verwerving van nieuwe kennis. In het kader van de Europese Top in Luxemburg (1997) wordt levenslang leren en het verhogen van de inzetbaarheid via opleiding voor het eerst als een centraal thema geïntroduceerd in de werkgelegenheidsrichtsnoeren. Vanaf 1999 worden de werkgelegenheidsrichtsnoeren gaandeweg verfijnd. De aandacht voor een leven lang leren neemt toe en aan de lidstaten wordt gevraagd om richtcijfers voorop te stellen. Dit proces wordt versterkt op de Europese Raad van Lissabon (maart 2000) door te stellen dat het menselijk kapitaal het hoogste goed is en het kernpunt moet zijn van het EU-beleid. In de conclusies van de Europese Raad van Feira (juni 2000) worden de Europese lidstaten verzocht om *"binnen het bestek van hun bevoegdheden coherente strategieën en praktische maatregelen ter stimulering van levenslang leren voor iedereen te bepalen"*. Het Memorandum over levenslang leren van de Europese commissie (30 oktober 2000) tekent hiervoor meer praktische krijtlijnen uit. Een van de krijtlijnen, 'leeractiviteiten naar waarde schatten', wordt vertaald in de volgende doelstelling: *"de manieren waarop deelname aan en resultaten van leeractiviteiten worden ervaren en gewaardeerd aanzienlijk verbeteren, in het bijzonder wat niet-reguliere en informele leeractiviteiten betreft"*.¹

2.4. EVC in Vlaanderen

2.4.1. Werkgroep EVC

Naar aanleiding van het actieplan 'Een leven lang leren in goede banen' werd er een werkgroep EVC opgericht. De werkgroep was een actieve samenwerking met de overheid en de interprofessionele sociale partners. Doel van deze werkgroep was het uitwerken van een advies met betrekking tot een minimumkader voor de implementatie van een beleidsmodel EVC in Vlaanderen. De werkgroep ging van start in 2000. Twee jaar later formuleerde de werkgroep een advies met een aantal aanbevelingen ten aanzien van de Vlaamse regering. Het EVC-model dat zij voorstelde vertrekt vanuit het kader van het levenslang en levensbreed leren waarin de persoon centraal staat. Een van de aanbevelingen die vanuit de werkgroep geformuleerd werden, was de opstart van een aantal pilootprojecten en initiatieven die verder gestalte moeten geven aan het concept van EVC.²

¹ VANHOREN, I., DE CONINCK, P. en ROELS, J., *Een model van (h)erkenning van verworven competenties in Vlaanderen: beleidsconcept en aanzetten tot operationalisering*, p. 4, s.l., 15 oktober 2001

² VANHOREN, I., DE CONINCK, P. en ROELS, J., *Een model van (h)erkenning van verworven competenties in Vlaanderen: beleidsconcept en aanzetten tot operationalisering*, p. 1-2, s.l., 15 oktober 2001

2.4.2. Pilootprojecten

In 2002 werden de eerste EVC-projecten opgestart door de toenmalige Interface Vorming van de Vlaamse administratie, sinds 2003 Dienst Informatie Vorming en Afstemming (DIVA) genoemd. De stuurgroep EVC, een van de projecten van DIVA, volgde het advies van de werkgroep EVC op en deed een oproep voor pilootprojecten.¹

Voor de eerste pilootoproep 2002-2003 had de Vlaamse regering de volgende prioritaire actiedomeinen bepaald:²

- De publieke en private zorgsector: buitenschoolse kinderopvang;
- Het Hoger Onderwijs: de lerarenopleiding en de toegang tot het lerarenberoep;
- Het domein van de inburgering, en in het bijzonder de verworven competenties van nieuwkomers en de erkenning van taalcompetenties;
- De toeristische sector, en in het kader hiervan specifieke aandacht voor het beroep van gidsen en reisleiders en aandacht voor de erkenning van het levensbrede leren binnen deze sector;
- Het domein van de kortgeschoolden met in het bijzonder: jongeren zonder startkwalificaties, alsook de ongekwalificeerde uitstroom van jongeren, voornamelijk uit het reguliere onderwijssysteem.

Voor de tweede projectenoproep 2003-2004 heeft de DIVA stuurgroep EVC de nadruk gelegd op een verruiming van experimentele ervaring voor het implementeren van EVC. De gekozen beleidsdomeinen voor de tweede projectenoproep zijn:³

- De publieke en zorgsector: verpleegkunde (4^e graad BSO);
- Taalcompetenties en volwassenenonderwijs;
- Sleutelcompetenties verworven in het maatschappelijk middenveld;
- Knelpuntberoepen in de horeca: ambachtelijk bakker en slager.

¹ DIENST INFORMATIE VORMING EN AFSTEMMING, *Levenslang en levensbreed leren in Vlaanderen: gegevens, ontwikkelingen en beleidsmaatregelen*, s.l., 2003

² MINISTERIE VAN DE VLAAMSE GEMEENSCHAP, *Syntheserapport resultaten pilootprojecten Erkenning Verworven Competenties 2003-2005*, p. 7, Brussel, 2005

³ Ibid.

De eindrapporten van deze pilootprojecten zijn integraal terug te vinden op de DIVA-website¹. Voor de verdere invulling van het EVC-beleid worden er aanbevelingen en conclusies geformuleerd op basis van de EVC-projecten.

2.4.3. Titel van beroepsbekwaamheid

Op 30 april 2004 keurde het Vlaamse Parlement en de Vlaamse Regering het decreet voor het behalen van een titel van beroepsbekwaamheid goed.² Het decreet laat toe dat competenties die buiten het formele leren verworven zijn, erkend en gewaardeerd worden. Het gaat hierbij uitsluitend over beroepsgerichte competenties die werknemers of werkzoekenden hebben verworven door ervaring op de werkplek en in het dagelijkse leven. Iedereen kan op vrijwillige basis een titel van beroepsbekwaamheid bekomen.³ Met deze titel wil de Vlaamse overheid competenties zichtbaar maken, persoonlijke groei stimuleren, talenten optimaal inzetten op de arbeidsmarkt en de positie van kansengroepen (ouderen, laaggeschoolden, vrouwen, allochtonen) op de arbeidsmarkt versterken.

Voor het behalen van een titel van beroepsbekwaamheid moet de kandidaat drie fasen doorlopen: een fase van herkenning, een fase van beoordeling en een fase van erkenning. In de fase van herkenning is er een intake voorzien en een samenvatting van de competenties waarover de kandidaat reeds beschikt. Dit gebeurt onder professionele begeleiding. Tijdens de tweede fase, de fase van beoordeling, zullen de competenties ingeschat worden. Die inschatting gebeurt door een vergelijking met het beroepsprofiel van het beroep waarvoor de kandidaat de titel wil behalen. De beroepsstandaarden worden opgesteld door de Sociaal-Economische Raad van Vlaanderen (SERV) en zullen over heel Vlaanderen hetzelfde zijn. De SERV is het overleg- en adviesorgaan van de Vlaamse sociale partners. In de SERV zitten tien vertegenwoordigers van de werkgeversorganisaties en tien van de werknemersorganisaties. Wanneer de kandidaat voldoet aan het beroepsprofiel zal er een erkenning plaatsvinden door de bevoegde instanties onder de vorm van een titel van beroepsbekwaamheid.

In de toekomst zal de SERV elk jaar een selectie maken van beroepen waarvoor je een titel kan verwerven. De eerste selectie die ze hebben gemaakt is die voor 2005. De lijst bevat

¹ <http://diva.vlaanderen.be>

² Belgisch Staatsblad, 26 november 2004

³ MAGAZINE OVER BELEID EN REGELGEVING IN HET SOCIAAL-CULTUREEL VOLWASSENENWERK, Goedkeuring ontwerpdecreet titel van beroepsbekwaamheid, *Internet*, jg. 4, nr. 6 (http://www.fov.be/FOV_digizine_040319.htm)

de volgende beroepen: autobuschauffeur, autocarchauffeur, begeleider buitenschoolse kinderopvang, brood- en banketbakker, call center operator, industriële schilder, kapper, kapper-salonbeheerder, torenkraanbestuurder en wever.

Hoofdstuk 3. Methodiekontwikkeling

*Over hoe sommige vrouwen in de kou blijven staan,
Competentiespiegel dat een antwoord wil bieden,
De verschillende fasen tijdens het Portfoliotraject,
En hoe we soms tot meer in staat zijn dan we zelf beseffen.*

3.1. Inleiding

Het werken rond elders verworven competenties krijgt binnen vzw Vokans concreet vorm in het project Competentiespiegel. Voor een beknopt overzicht van het project verwijzen we naar de projectfiche op de volgende bladzijde. Het resultaat dat vzw Vokans met dit project wil bereiken, is dat vrouwen sterker, assertiever en autonomer gaan functioneren, zowel in hun persoonlijk leven als in hun toekomstige arbeidssituatie.

Het EVC-proces zal resultaat geven op twee niveau's. Op individueel niveau draagt het bij tot een verhoging van de tewerkstellingskansen en van de levenskwaliteit van de vrouwen (zelfvertrouwen, zelfkennis, zelfsturing en zelfredzaamheid van de persoon). Op maatschappelijk niveau resulteert het in een versterkte emancipatie door een sterkere waardering van competenties verworven buiten het formele circuit.

Er is nood aan ondersteuning en professionele begeleiding voor deze doelgroep. Daarom werd er specifiek voor onze doelgroep een Portfoliotraject¹ ontwikkeld voor de (h)erkenning van diverse vormen van verworven kennis, vaardigheden en attitudes uit het non-formele en informele circuit. Deze vrouwen zullen beter worden gescreend en efficiënter worden georiënteerd naar arbeidsmarktgerichte trajecten en daaruit voortvloeiend naar een duurzame tewerkstelling.

¹ i.e. de weg die een vrouw vanuit onze doelgroep aflegt naar de (re)integratie op de arbeidsmarkt



PROJECTFICHE

Competentiespiegel

Portfoliotraject

Waarom ?

Omdat arbeid en permanente vorming een fundamenteel recht is, nemen vzw Vokans en het ACV het op voor vrouwen die met uitsluiting van de arbeidsmarkt bedreigd worden. Wij geloven in de waarde van de vaardigheden die thuiswerkende vrouwen verwerven en die hen op de werkvloer goed van pas kunnen komen.

Wie ?

We bereiken graag kortgeschoolde vrouwen met beperkte of geen werkervaring, die erkend willen worden:

- leefloners
- allochtone vrouwen
- herintreedsters
- PWA werkneemsters
- mutualiteitsafhankelijke vrouwen

om een beter zicht te krijgen op:

- hun leefwereld
- hun competenties en zelfbeeld
- de waardering die aan dergelijke competenties wordt gegeven door de werkvloer

Hoe?

- Vrouwenacties om te peilen naar waarden en meningen, en tegenstellingen te toetsen
- Bijblijfacties om vrouwen te sensibiliseren en te motiveren, om zichzelf te leren kennen via een individueel gesprek
- Loopbaandienstverleningsacties

Het '*Portfoliotraject*' beoogt het zelfbeeld en de persoonlijke impact op de arbeidsmarkt te vernieuwen, door het benoemen van competenties, ze om te zetten naar de arbeidsmarkt en op te nemen in de portfolio.

Waar & Wanneer ?

Het project loopt van 1 januari 2004 tot 31 december 2005 in verschillende regio's in Vlaanderen.

Resultaat ?

Vrouwen leren sterker, assertiever en meer autonoom functioneren in zowel hun persoonlijk leven als in hun toekomstige arbeidssituatie.

3.2. Vooronderzoek relevante competenties

Bij de ontwikkeling van het Portfoliotraject werd een selectie gemaakt van 10 basiscompetenties die zullen worden onderzocht bij iedere vrouw die het Portfoliotraject aflegt. Om te weten te komen welke vaardigheden de meest voorkomende en **de meest belangrijke zijn voor de werkgever** op de huidige arbeidsmarkt, hebben we een analyse gemaakt van volgende bronnen: SERV beroepsprofielen, VDAB beroepsprofielen (**CO.BR.A.** COmpetentie- en BeroepenRepertorium voor de Arbeidsmarkt) en 85 relevante lopende vacatures (voorjaar 2004). Het gaat hier om een zorgvuldige selectie van competenties die noodzakelijk zijn voor het uitoefenen van een beroep¹. Deze basiscompetenties komen in alle beroepen in meer of mindere mate aan bod. Het zijn ook kenmerken die van invloed zijn op het succes van een werknemer in een gegeven situatie, los van de specifieke functie-inhoud. Het betreft hier dus eigenschappen die een duidelijke transfermogelijkheid naar verschillende beroepen hebben. Voor werkgevers neemt de behoefte aan bedrijfsspecifieke kennis en vaardigheden, die statisch zijn van aard, af. Er wordt steeds minder rekening gehouden met zogenaamde "schoolse kennis". Daartegenover staat dat de nadruk steeds meer komt te liggen op vaardigheden en inzicht, die een flexibelere inzet van de werknemer mogelijk maken. Ook winnen criteria die meer met persoonlijkheid en beroepshouding te maken hebben, zoals o.a. motivatie, zelfstandigheid, flexibiliteit en zin voor samenwerken, aan belang.

Naast de analyse van de relevante competenties voor werkgevers werd ook de doelgroep bevraagd, om een beter beeld te krijgen van de **competenties** die **thuiswerkende vrouwen** hebben en om te toetsen hoe zij zelf hun competenties inschatten.

Wanneer we de top 10 van de cursisten vergelijken met de top 10 van de werkgevers, dan zien we dat een aantal competenties overeenkomen. Het gaat dan om competenties als organiseren, ordelijkheid/zorgvuldigheid, zelfstandigheid, flexibiliteit en stresstolerantie. We kunnen hieruit besluiten dat de vrouwen die deelnamen aan de bevraging zich bewust zijn van deze belangrijke competenties. Het komt er vervolgens op aan om samen met hen te onderzoeken welk van deze vaardigheden de vrouw in kwestie al dan niet heeft en hoe ze deze als troef kan inzetten bij het vinden naar een passende job, en hoe ze de werkgever ervan moet overtuigen dat ze over deze vaardigheid beschikt.

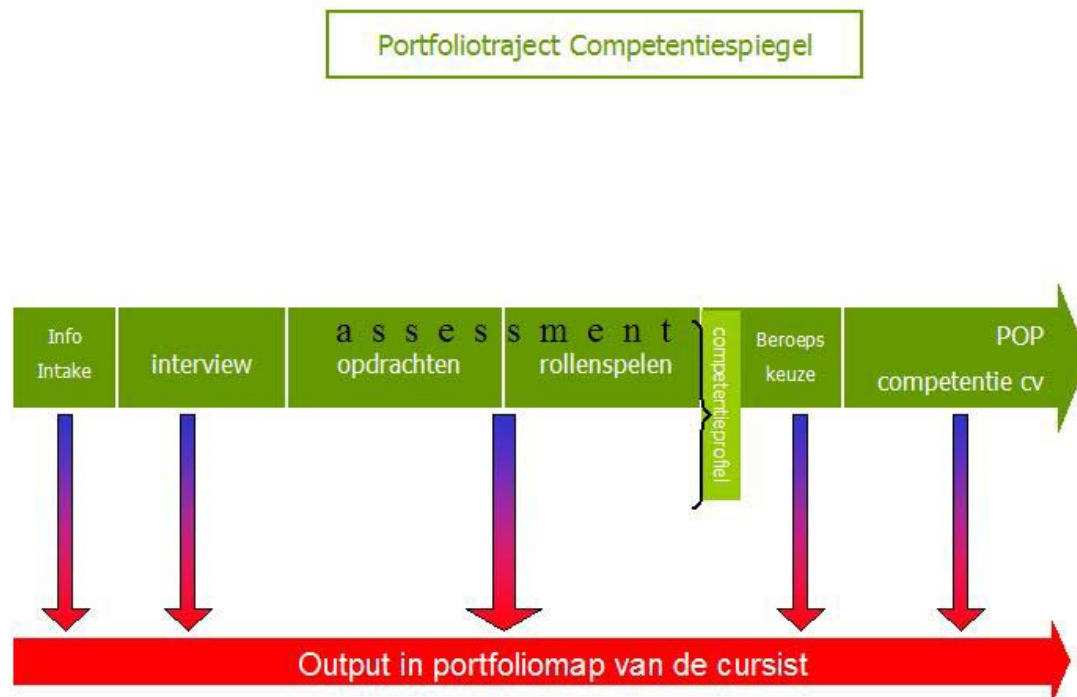
¹ In de serv profielen wordt er gesproken van "beroepshoudingen".

Op basis van deze twee onderzoeken werd er een **top tien gemaakt van de competenties** die in het Portfoliotraject gemeten worden. Hieronder volgen de tien competenties. U kunt de definities van deze competenties terugvinden onder bijlage 1.

Stressbestendigheid	Zelfstandigheid
Zin voor samenwerken	Nauwkeurigheid
Flexibiliteit	Zorgvuldigheid/ordelijkheid
Organiseren	Communiceren
Leervermogen	Klantgerichtheid

3.3. Het Portfoliotraject: vernieuwende methodiek

Het Portfoliotraject is een methode om de doelgroep te begeleiden in hun zoektocht naar zichzelf en naar werk. Door op een intensieve en objectief verantwoorde manier het **criteriumgericht interview** en de **assessmentmethodiek** (3.3.1. Bewijzen van competenties) te combineren met de **portfoliomethodiek** (3.3.2. Portfoliomap), wil vzw Vokans voor elke deelnemster een zo juist mogelijk traject uitstippelen en verder intensief begeleiden en/of coachen tot op de werkvloer. In de volgende figuur wordt het Portfoliotraject schematisch voorgesteld.



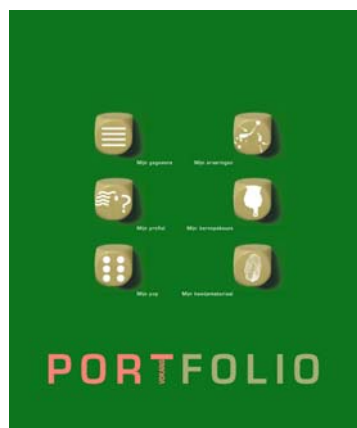
3.3.1. Bewijzen van competenties

Om aan te tonen over welke competenties iemand beschikt, maken we gebruik van enerzijds het *criteriumgericht interview* en anderzijds de *assessment-methodiek*.

*Het **criteriumgericht interview** (ervaringsgericht of gedragsgericht) is een gestructureerde interviewtechniek. Het heeft tot doel om de competenties die mensen bezitten uit hun verleden, uit hun vroegere ervaringen te analyseren. De vooronderstelling is hier dat gedrag in het verleden een voorspellende waarde heeft voor gedrag in de toekomst.*

***Assessment** is de beoordeling van relevant en concreet waarneembaar gedrag volgens een werkwijze die een zo groot mogelijke garantie biedt voor objectiviteit, betrouwbaarheid en bruikbaarheid van gegevens. Doel is het in kaart brengen van sterke en zwakke kanten van de persoon en dit in relatie tot opleiding en werk.*

Aan de hand van gestructureerde gesprekken, praktijkopdrachten en rollenspelen worden de **10 competenties in kaart** gebracht. Tijdens het uitvoeren van de opdrachten worden de deelnemers door observatoren geobserveerd voor de 10 verschillende competenties. Voor elke competentie worden waarneembare concrete gedragsindicatoren¹ geobserveerd, aangevinkt wanneer ze zich voordoen en vervolgens getoetst aan een vooraf bepaalde norm. Deze observaties resulteren in een overzichtelijke competentiematrix die aangeeft welke van de tien competenties werden geobserveerd en bewezen. De *motivatie* van de kandidate wordt eveneens tijdens het traject gemeten. Ze wordt ook tijdens alle opdrachten geobserveerd. Tijdens heel het proces wordt er aandacht besteed aan het al dan niet aanwezig zijn van deze competentie.



3.3.2. Portfoliomap

vzw Vokans ontwikkelde in het kader van het project Competentiespiegel de portfoliomap. De portfoliomap moet uiteindelijk een verzameling bewijsstukken worden, die aantonen dat de cursist de 10 basiscompetenties, nodig voor het beroep, beheerst. De bewezen competenties worden dan vertaald in een Competentie CV.

¹ Deze concrete gedragsindicatoren zijn gedefinieerd per opdracht.

Gaandeweg en onder professionele begeleiding maakt het portfolio duidelijk welke doelen de kandidate wil bereiken en hoe ze die doelen wil bereiken. Welke competenties moet ze hebben of ontwikkelen voor haar beoogde jobdoel. Het portfolio vertelt haar "levensloopbaan". Haar portfolio wordt een levende documentverzameling: het is eigenlijk nooit af. Nieuwe ervaringen kunnen steeds weer in het portfolio aangevuld worden. Met behulp van het portfolio kan de cursist anderen (opleiders, trajectbegeleiders, werkgevers,...) bewijzen wat ze in huis heeft.

3.3.2.1. Relatie met ontwikkeling van competenties - Portfoliobegeleiding

Bij een portfolio draait het om competentieontwikkeling. Competenties kunnen worden opgevat als het *samenspel van vaardigheden, attitudes en onderliggende kenniselementen, die ervoor zorgen dat iemand taken bij een bepaalde functie adequaat kan uitvoeren*. Ze worden beschreven als te verwerven bekwaamheden. Competenties spelen zich altijd af in een *context*. In het project beogen we vooral competenties vanuit een non formele context te bewijzen.

Competenties ontwikkel je niet van de ene dag op de andere, daar is *een ontwikkelingsproces* voor nodig. Bepaalde competenties zijn reeds ontwikkeld in de (thuis)werksituatie of tijdens vrije tijd voor de cursist aan het Portfoliotraject begon. Sommige competenties zijn bij de start van het traject geheel of gedeeltelijk aanwezig andere niet of nauwelijks.

De cursist beschikt dus reeds over een aantal competenties. De competentieontwikkeling gaat echter door tijdens het portfoliotraject en later de professionele loopbaan. Het portfolio is een belangrijke bron om te beoordelen of de cursist over de vereiste 10 basiscompetenties beschikt. Daarnaast kan ook zichtbaar gemaakt worden hoe deze competenties zich ontwikkeld hebben.

Tijdens fase 1 en 2 wordt nagegaan over welke competenties de cursiste al beschikt, daarna, vanaf fase 3 wordt besproken welk nog moeten verworven worden of verder ontwikkeld.

Het portfolio heeft als doel de competentie ontwikkeling in kaart te brengen, het fungeert dus als een **begeleidingsinstrument**. Competenties kunnen echter ook worden beoordeeld. Het portfolio kan dus ook worden opgevat als een **beoordelingsinstrument**.

Samenvattend:

- Het portfolio is gestructureerd rond de 10 basiscompetenties van het Portfoliotraject.
- Het portfolio bevat zorgvuldig geselecteerde documenten en materialen binnen verschillende contexten, die verwijzen naar deze competenties.
- Het portfolio bevat persoonlijke commentaren en reflecties in relatie tot de opgenomen documenten en materialen.
- Het portfolio wordt gebruikt in het kader van coaching waarbij het een basis is voor gesprekken over de eigen ontwikkeling.
- Het uiteindelijke doel is een neerslag van de ontwikkeling van competenties en een bewijs dat ze verworven zijn.

3.3.2.1. Inhoud



Inhoud

1. Mijn gegevens <ul style="list-style-type: none">- Dit portfolio is van- Wie ben ik en wat wil ik	2. Mijn ervaringen <ul style="list-style-type: none">- Mijn ervaringen met leren- Mijn ervaringen met betaald werk- Mijn andere werkervaringen- Mijn thuiswerkervaringen	3. Mijn profiel <ul style="list-style-type: none">- Zelfevaluatie stap 1- Zelfevaluatie stap 2- Zelfevaluatie stap 3- Zelfevaluatie stap 4- Mijn reflecties- Mijn profiel	4. Mijn beroepskeuze <ul style="list-style-type: none">- Wie ben ik en wat wil ik- Mijn jobdoelen- Competenties	5. Mijn job <ul style="list-style-type: none">- Mijn gesprekken- Mijn ontwikkelingspunten- Mijn traject- Mijn netwerk- Mijn CV	6. Mijn bewijsmateriaal
---	--	---	--	---	--------------------------------

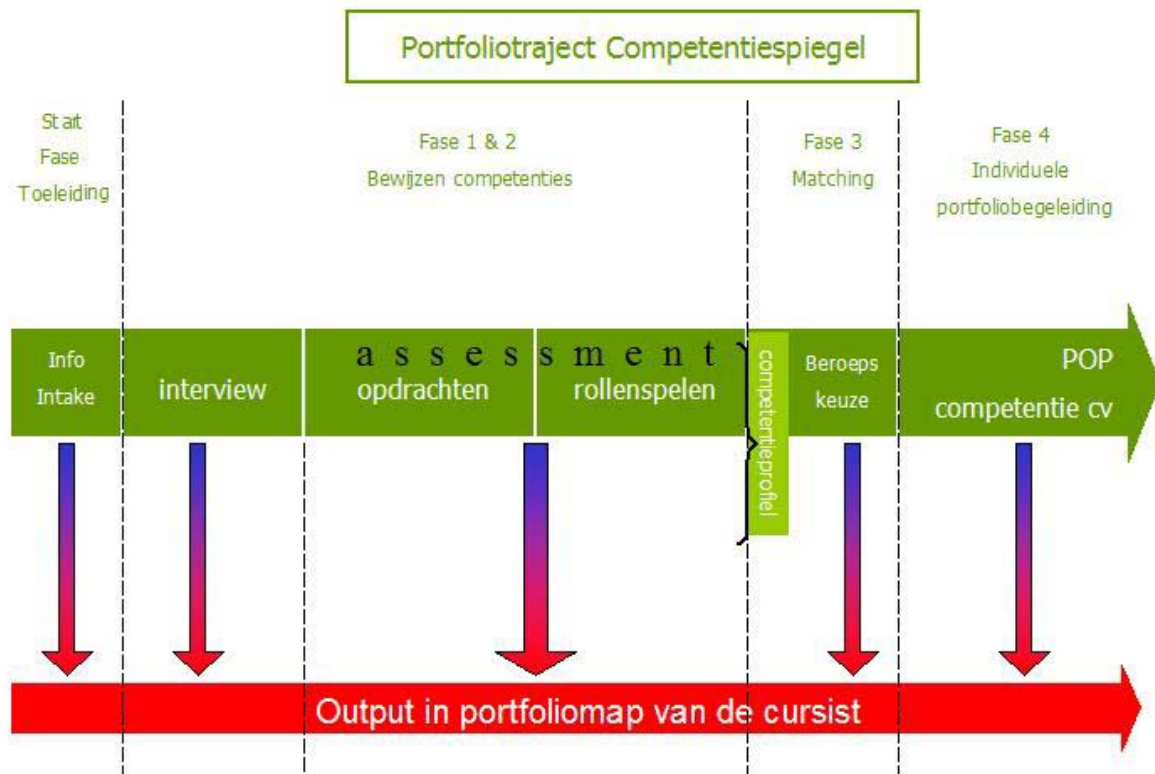
Meer concreet komen in de portfoliomap komen de volgende delen aan bod:

- *Info vooraf:* in dit deel wordt er aan de kandidaten uitgelegd wat een portfolio juist is, wat er in staat en wanneer je het kan gebruiken. Ze krijgen ook een afsprakenblad waarop staat wanneer ze aanwezig moeten zijn en welke taken ze tegen wanneer moeten uitvoeren.
- *Mijn gegevens:* hier komt een overzicht van wie kandidate is en wat ze wil. Eerst vult de kandidate haar persoonsgegevens in. Daarna krijgt ze enkele vragen voorgelegd die belangrijk zijn in functie van haar latere tewerkstelling. Deze vragen gaan over arbeidsomstandigheden, arbeidsduur, belemmerende factoren, ...
- *Mijn ervaringen:* in 'mijn ervaringen' kan de kandidate al haar ervaringen kwijt die ze in haar formele en non formele leven heeft opgedaan. Het gaat om ervaringen met leren, betaald werk, andere werkervaringen (onbetaald werk, vrijwilligerswerk, hobby's, verenigingsleven, sportclub....) en thuiswerkervaringen.
- *Mijn profiel:* 'Mijn profiel' bevat de zelfevaluaties van de kandidate. Als huistaak, na een opdracht of een rollenspel vult de kandidate een zelfevaluatie in waarin ze aangeeft hoe ze over zichzelf denkt in functie van de 10 competenties. In dit belangrijke onderdeel krijgt de competentiematrix zijn vorm. De matrix geeft een overzicht van de beoordeling van de opdrachten en de zelfevaluaties. In dit deel is ook 'mijn reflecties' terug te vinden waarin de kandidate kan aangeven hoe ze het Portfoliotraject heeft ervaren.
- *Mijn beroepskeuze:* aan de hand van een beroepeninteresseset, beroepenfilmpjes en een gesprek vult de kandidate hier haar top drie in van beroepen die ze graag zou willen uitoefenen. Nadien wordt er per beroep een overzicht gemaakt van de competenties waarover de kandidate moet beschikken om dit beroep te kunnen uitoefenen.
- *Mijn Persoonlijk Ontwikkelingsplan (POP):* in dit onderdeel wordt er een overzicht gegeven van de gesprekken die de kandidate voert samen met de portfoliobegeleider en van haar ontwikkelingspunten. De kandidate brengt ook haar netwerk in beeld van mensen die haar kunnen helpen bij het vinden van een job. Op het einde van dit deel wordt de Competentie-CV van de kandidate opgebouwd.

- *Mijn bewijsmateriaal:* hier kan de kandidate haar bewijsmateriaal kwijt dat ze heeft verzameld uit haar ervaringen. Het bewijsmateriaal bestaat uit o.a. het beoordelingsverslag van het portfoliotraject (rapportage), referenties, getuigschriften, (diploma's, certificaten) ...

3.4. Fasen

In het Portfoliotraject onderscheiden we vijf verschillende fasen. In het volgend schematisch overzicht ziet u in welke fasen het Portfoliotraject is opgedeeld.



Startfase	Toeleiding
Fase 1	Interview
Fase 2	Opdrachten en rollenspelen
Fase 3	Matching
Fase 4	Individuele portfoliobegeleiding

Fase 1,2 en 3 duren ongeveer twee weken. Daaropvolgend start fase 4: de individuele begeleiding en coaching .gedurende minimum drie maanden.

3.5. Startfase

3.5.1. Toeleiding

Gezien de doelgroep werkt men voornamelijk met toeleiding van deelnemers via VDAB-consulenten, trajectbegeleiders en andere netwerkpartners zoals basiseducatie, OCMW, ... De doorverwijzers maken een schriftelijke verwijsvraag (Doorverwijsformulier) en maken een afspraak met vzw Vokans of laten de werkzoekende dit zelf doen.

3.5.2. Informatie vooraf

Vooraf is er een infomoment waarop de kandidaten meer uitleg krijgen over wat er hen de komende weken te wachten staat (Info vooraf).

De info kan collectief worden gegeven aan een geïnteresseerde groep kandidaten. Maar de info kan ook individueel worden gegeven, bijvoorbeeld aan kandidaten die zich pas op het laatste moment inschrijven. Volgende elementen komen aan bod tijdens de info:

- v *Wat is het portfolio?*
- v *Wat zijn competenties?*
- v *Wie zal me begeleiden?*
- v *Welke stappen zitten er in?*
- v *Wat is het doel van dit traject?*
- v *Welke opdrachten zal ik moeten doen?*
- v *Hoe wordt er naar mijn kwaliteiten gekeken?*
- v *Naar welke kwaliteiten of competenties wordt er gekeken?*
- v *Hoe kan ik mezelf inschatten? Hoe weet ik wat ik goed en minder goed kan?*

De cursisten krijgen ook al een eerste huistaak mee (3 Mijn profiel, Zelfevaluatie stap 1) die ze moeten maken en meebrengen naar de eerste afspraak.

3.5.3. Intake

De vrouwen worden toegelaten op basis van drie criteria:

- ze moeten behoren tot de beoogde doelgroep;
- ze moeten voldoende kennis hebben van de Nederlandse taal;
- ze moeten arbeidsgemotiveerd zijn.

Wanneer er niet voldaan wordt aan de drie criteria wordt de kandidate niet toegelaten tot het Portfoliotraject en vindt er een doorverwijzing plaats.

Tijdens de intake worden identificatiegegevens verzameld (Identificatiefiche), nagegaan of kandidate tot de doelgroep behoort, of ze voldoende Nederlands spreekt en schrijft en of ze voldoende gemotiveerd is. Er wordt een datum vastgelegd voor de start van het Portfoliotraject. De deelnemster ontvangt ook een afsprakenblad (Mijn afsprakenblad) waarop staat wanneer ze aanwezig moeten zijn voor de diverse opdrachten en afspraken van fase 2 en 3.

3.5.4. Documenten

Portfoliomap CURSIST :

Info vooraf pg.1, 2

Wat is een portfolio

Mijn afsprakenblad

3 Mijn profiel, Zelfevaluatie stap 1 (pg.1)

Cursisten Documenten STARTFASE

Doorverwijsformulier

Identificatiefiche

3.6. Fase 1 Interview

Tijdens de eerste fase van het Portfoliotraject worden de kandidates aan de hand van een persoonlijk gesprek bevraagd op minimum vier competenties. Daarnaast komen een aantal elementen uit de portfoliomap aan bod zoals: *Mijn gegevens* en *Zelfevaluatie stap 1*.

3.6.1. Doelstelling

Het persoonlijk gesprek heeft de vorm van een criteriumgericht interview. Het criteriumgericht (of ervaringsgericht of gedragsgericht) interview is een gestructureerde interviewtechniek. Het heeft tot doel om de competenties die mensen bezitten uit hun verleden, uit hun vroegere ervaringen te analyseren. De vooronderstelling is hier dat gedrag in het verleden een voorspellende waarde heeft voor gedrag in de toekomst. De omkadering van het interview komt in essentie overeen met het klassieke interview. De interviewer moet zichzelf voorstellen, hij moet het ijs breken, informatie aanbieden, enzovoort. Hier wordt **individueel** gewerkt met het STARR(O)-principe, een afgeleide van de STAR-methodiek. STARR(O) staat voor Situatie, Taak, Actie, Resultaat, Reflectie en Overtuiging.

Beoogd resultaat

Het aantonen van volgende competenties :

- plannen en organiseren
- klantgerichtheid
- leervermogen
- motivatie

3.6.2. STARRO- methodiek

Bij het gedragsgericht interview wordt gewerkt met de **STARRO-methodiek**.

S = Situatie

Allereerst vraagt de interviewer naar een ervaring in het verleden, waar de kandidaat een bepaalde competentie nodig had. Er wordt hier gevraagd naar een specifieke situatie die rijk genoeg is om door te vragen en waaruit later kan blijken of de kandidaat de competentie bezit of niet. De interviewer start met een vraag naar een 'case', een specifieke ervaring, een

voorbeeld van een competentie. De kandidaat kan een voorbeeld geven uit zijn beroepservaring, thuiswerk, vrije tijd, hobby's, enz. In deze stap is het de bedoeling dat de interviewer een beeld krijgt van de ervaring. Het is nog niet de bedoeling dat de kandidaat al vertelt over het persoonlijk aandeel in deze ervaring, maar dat hij een algemene beschrijving geeft.

T = Taak

Daarna wordt gevraagd naar de taak of opdracht die de kandidaat in deze situatie had. Hier is het de bedoeling te beschrijven wat er van hem verwacht werd in deze situatie, nog niet wat de kandidaat effectief heeft gedaan!

A = Actie

De volgende stap is te kijken wat de kandidaat uiteindelijk heeft gedaan. Er kan een groot verschil zijn tussen wat de kandidaat zou moeten doen (taak) en wat hij uiteindelijk ook doet (actie).

R = Resultaat

Uiteindelijk wordt aan de kandidaat gevraagd wat hij bereikt heeft met zijn actie. Wat is de uitkomst geweest van zijn interventie, van zijn gedrag.

R = Reflectie

Tussen de vorige stap en deze stap moet ruimte gecreëerd worden. De kandidaat moet even uit het geheugen van het interview kunnen stappen en afstand kunnen nemen. Hier wordt gevraagd om te reflecteren over hetgeen in zijn ervaring gebeurd is. Was dit een goede manier van werken, is hij er tevreden over, zou hij het de volgende keer anders aanpakken, enzovoort.

O = Overtuiging

Bij de laatste stap in het STARRO-interview wordt bekeken welke manier van denken de kandidaat heeft. Bepaalde denkwijzen kunnen eenvoudig worden losgelaten, maar zijn voor de kandidaat toch heel belangrijk. Het is goed te weten wat zijn denkkader is, zodat blokkades opgespoord kunnen worden.

In de loop van het gedragsgericht interview kunnen ook andere competenties naar voor komen dan diegene waarnaar specifiek wordt gevraagd. Bepaalde competenties worden immers in de andere fasen (opdrachten, rollenspelen,...) geobserveerd, maar kunnen ook naar voor komen tijdens het interview. Op die manier kunnen bepaalde competenties 'dubbel' worden gecheckt, wat de objectiviteit en de betrouwbaarheid alleen maar ten goede kan komen.

Het is van groot belang de verschillende stappen in het STARRO-principe goed te scheiden. Kandidaten zullen zich niet aan dit principe houden. Zij kennen dit niet. Zij vertellen gewoon hun verhaal. Het is de bedoeling dat de interviewer goed **de rode draad** vasthoudt en de te meten competentie niet uit het oog verliest. Als het gesprek zijn structuur mist, kan je over een bepaalde stap te weinig informatie verkrijgen, waardoor het doorvragen moeilijk wordt. Het *verwerkingsformulier* met de definitie van de te meten competentie en de reeds opgestelde vragen volgens de STARRO-methodiek is hierbij een handig hulpmiddel.

Een manier om het overzicht te houden, is het gesprek op te delen in drie grote stukken:

- Het eerste deel is de wij-fase. De kandidaat praat over de situatie zonder over zichzelf te beginnen. Hier kan de interviewer gemakkelijk merken of de kandidaat teveel wil vertellen over zichzelf en hij de situatie nog niet voldoende heeft uitgediept.
- In het volgende gedeelte wordt er wel vanuit de ik-persoon verteld. De kandidaat vertelt over zijn taak, zijn actie en zijn resultaat. Hier moet vooral informatie gevraagd kunnen worden die betrekking heeft op de kandidaat zelf.
- Tenslotte zal de kandidaat moeten reflecteren en komen we in de zogenoemde 'duo meta-fase'. Hier gaat de kandidaat afstand nemen van het gebeurde en zal hij samen met de interviewer reflecteren over zijn ervaring.

3.6.3. Rol van de interviewer en de observator

De validiteit van het criteriumgericht interview hangt sterk af van de professionaliteit van de interviewer. Zijn deskundigheid en ervaring zijn van cruciaal belang.

Een 3 daagse training "diepte-interview technieken", die alle betrokken interviewers vooraf hebben gevolgd, blijkt een vereiste minimum opleiding. Het is zeer belangrijk dat de interviewer zich verder oefent in deze technieken om de nodige vaardigheden te ontwikkelen.

De interviewer dient te beschikken over kennis en vaardigheden op volgende vlakken:

- Grondige kennis van de definitie van de competenties (CGI 10 Competenties definities)
- Kennis en correct gebruik van de starro techniek en toepasselijke vraagstellingstechnieken. (CGI STARRO techniek)

- Inzicht in de wijze waarop mensen competenties kunnen ontwikkelen in het thuiswerk, bij de opvoeding van de kinderen, in het verenigingsleven, in het vrijwilligerswerk, de hobbies, etc...
- Vaardigheid om de kandidaat te stimuleren en te motiveren om te vertellen over eigen ervaringen en te zoeken naar situaties die de competentie kunnen bewijzen. (CGI - 10 competenties: eenvoudige taal)
- Kennis van de competenties die vereist zijn in de beroepspraktijk, om de transfereerbaarheid te kunnen toetsen. De interviewer moet in staat zijn de opgedane vaardigheden in het non-formele kader te vertalen naar een werksituatie. De interviewer kent voor elke competentie een aantal transfereerbare concrete voorbeelden om, bij gebrek aan inspiratie, de creativiteit bij de kandidaat aan te wakkeren. (CGI - 10 Competenties definities, situaties)
- Vaardigheid op het gebied van creëren van een vertrouwelijke sfeer en veilig klimaat voor de kandidaat. Dit zal de kandidaat toe laten aan zelfreflectie te doen. Een veilig klimaat bevordert tevens de ontwikkeling van het zelfvertrouwen (Oplossing zelfevaluatie stap 1).
- Een professionele houding t.o.v. de kandidaat: durven een confronterende rapportage te maken en (eerlijk) opbouwende feedback te geven.

Aanraders:

- De interviewer moet ervoor zorgen dat er een vertrouwelijke sfeer gecreëerd wordt, zodat de informatie die nodig is wordt verteld. Die sfeer kan verkregen worden door zichzelf voor te stellen en de bedoeling van het interview duidelijk te maken. De kandidaat moet weten met wie hij een gesprek aangaat. In deze stap is het ook van belang dat de begeleider informatie geeft over het verloop van het interview en de verschillende competenties die in het gesprek aan bod zullen komen.
- De interviewer kan zijn stem (volume, snelheid, toonhoogte) en houding (lichaam, ritme) overeenstemmen met die van de geïnterviewde. Deze methode heet 'matchen' en zorgt ervoor dat de geïnterviewde zich geruster zal voelen.
- Om het interview vlotter te laten verlopen, kan het door de kandidaat ingevulde document *Zelfevaluatie stap 1* een handig hulpmiddel zijn. De

deelnemer geeft hierbij al aan of een bepaalde stelling voor hem van toepassing is. De begeleider kan zich tijdens het interview baseren op de gegeven antwoorden bij de stellingen en hierop verder doorvragen. Hierna kan het interview beginnen volgens het STARRO-principe (zie hierboven).

- Tijdens het interview is het zeer belangrijk dat de begeleider de beoogde competentie(s) niet uit het oog verliest.
- Stellen van korte, open vragen en inspelen op elementen die uit het verhaal van de geïnterviewde komen zijn een aanrader.
- Suggestieve vragen, waarvan het antwoord reeds in de vraag staat, zijn uit den boze. De kandidaat moet zelf het voorbeeld geven.
- Actief luisteren naar wat de persoon te vertellen heeft kan door het verhaal te herformuleren met eigen woorden, syntheses te maken of kort enkele woorden te herhalen.
- Voor een optimale betrokkenheid is het aangewezen de interviewer zelf weinig of geen notities neemt. Het noteren van het verhaal volgens de STARRO-methodiek op het *verwerkingsformulier*, is de taak van de observator.
- Na het interview wordt er aan de kandidaat feedback gegeven over het gesprek. Belangrijk is dat de kandidaat met een goed gevoel terug naar huis gaat.

3.6.4. Resultaatverwerking

Na afloop van het interview wordt er bekeken of de kandidaat over de specifieke competenties beschikt. Tijdens het interview heeft de kandidaat verteld over de verschillende competenties die door de interviewer bevroegd werden. De informatie uit het *verwerkingsformulier* dient hier als input. Het is nu belangrijk dat aan de hand van de genoteerde bevindingen de portfoliobegeleider, in overleg met de observator, een beoordeling over het al dan niet verworven zijn van de specifieke competenties geeft. Het

resultaat wordt verzameld in het competentieprofiel (= competentiematrix) van de kandidaat. Hier wordt bij de bevraagde competenties ingevuld of de kandidaat voldoet ('ja') of niet voldoet ('neen')¹. Een verslag van het eigenlijke interview wordt voor elke competentie genoteerd in de portfoliomap in het gedeelte: 3 Mijn profiel, pg.6 Zelfevaluatie stap 3.

3.6.5. Documenten

Portfoliobegeleiders Documenten FASE 1

- Leidraad fase 1
- 10 competenties: eenvoudige taal
- CGI STARRO techniek
- CGI Voorbeeldvragen
- CGI 10 Competenties definities
- CGI Verwerkingsformulier leervermogen
- CGI Verwerkingsformulier klantgerichtheid
- CGI Verwerkingsformulier plannen & organiseren
- CGI Verwerkingsformulier motivatie

Portfoliomap CURSIST :

3 Mijn profiel, Zelfevaluatie stap 3 (pg.6)

¹ Zie pagina 45 van deze handleiding

3.7. Fase 2 Opdrachten & Rollenspelen

In de tweede fase van het Portfoliotraject worden vier praktijkopdrachten en twee rollenspelen, waarin de tien competenties gemeten worden, uitgevoerd.

- Groepsopdracht samenwerken
- Groepsopdracht buurtfeest
- Individuele opdracht toren
- Individuele opdracht brievenstandaard
- Rollenspel logistiek assistent
- Rollenspel callcenter medewerker

3.7.1. Doelstelling

De opdrachten en rollenspelen hebben tot doel de deelnemers te screenen, hun juiste (competentie)profiel te bepalen. Er wordt hierbij gebruik gemaakt van de assessment-methodiek. Vanuit het criteriumgericht interview hebben we reeds een aantal gegevens verzameld. Aan de hand van de observaties tijdens de opdrachten en rollenspelen kunnen deze gegevens bevestigd worden en kunnen ontbrekende gegevens worden aangevuld.

In het verdere verloop van het traject zullen deze observaties met de deelnemer worden besproken en zijn ze van essentieel belang in het uittekenen van het competentieprofiel, de analyse van de beroepskeuze en de begeleidingsgesprekken die hierop nog worden gebaseerd in functie van het opstellen van het persoonlijk ontwikkelingsplan. De portfoliomap is hierbij een belangrijk werkinstrument.

Samenwerken & buurtfeest

Het doel van de opdrachten samenwerken en buurtfeest is het beoordelen van de competenties die van belang zijn bij samenwerken en het beoordelen van de wijze van functioneren (zelfstandigheid). Naast de samenwerkingscompetenties (samenwerken & communiceren), is het ook mogelijk volgende competenties te observeren: flexibiliteit, stressbestendigheid, nauwkeurigheid, ordelijkheid & zorgvuldigheid, organiseren/plannen.

Toren

Het doel van de opdracht Toren is enerzijds het beoordelen van het functioneren van de deelnemer en de manier van werken wat betreft werkvolgorde en plannen en anderzijds het beoordelen van de aanleg van de deelnemer ten aanzien van fijne motoriek¹. Door een inschatting te maken van de aanleg van de deelnemer kan een indicatie gegeven worden of fijn motorische vaardigheden snel aan te leren zijn (leervermogen). De beginsituatie wordt eerst in beeld gebracht tijdens een vooroefening. Vervolgens wordt in de opdracht Toren het functioneren beoordeeld (niveau van zelfstandigheid).

Brievenstandaard

Het doel van de opdracht **brievenstandaard** is het beoordelen van de aanleg van de deelnemer ten aanzien van grove motoriek² tijdens het bewerken van materiaal met behulp van gereedschappen. Door de aanleg te beoordelen kan bekeken worden of iemand snel en in korte tijd in staat is praktische vaardigheden van grof motorische aard aan te leren. De beginsituatie wordt in beeld gebracht in de vooroefening. Op basis van de vooroefening kan de kandidaat een keuze maken voor de moeilijkheidsgraad van de eigenlijke oefening.

Logistiek assistent & Call-center medewerker

Het doel van deze opdrachten is het oproepen van criteriumgedrag rond flexibiliteit en klantgerichtheid. In deze opdrachten worden een situaties gecreëerd waarin aspecten van deze competenties gericht kunnen worden beoordeeld.

Beoogd resultaat

Het aantonen van volgende competenties :

- plannen en organiseren
- klantgerichtheid
- leervermogen
- motivatie
- zelfstandigheid
- samenwerken

¹ Onder fijne motoriek wordt verstaan: het uitvoeren van handelingen waarbij bewegingen van pols, hand en vingers gemaakt worden.

² Onder grove motoriek wordt verstaan: het uitvoeren van handelingen waarbij bewegingen van romp, armen, pols en handen gemaakt worden.

- zorgvuldigheid / ordelijkheid
- flexibiliteit
- nauwkeurigheid
- stressbestendigheid

De volgende schematische voorstelling geeft weer welke competenties gemeten kunnen worden in de respectievelijke opdrachten en rollenspelen.

Vaardigheden	Samen werken	Buurt feest	Toren	Brieven standaard	Rollen spel telefoon	Rollen spel logistiek
Zelfstandigheid	x	x	x	x		
Flexibiliteit	x	x				x
Stressbestendigheid	x	x	x	x		
Leervermogen			x	x		
Samenwerken	x					
Communicatief vaardig	x					
Klantgerichtheid					x	
Nauwkeurigheid	x	x	x	x		
Zorgvuldigheid & Ordelijkheid	x	x	x	x		
Organiseren en plannen			x			
Motivatie	x	x	x	x	x	x

x meting is mogelijk

3.7.2. Opdrachten

A. Beschrijving

Opdrachten samenwerken en buurtfeest

Deze opdrachten zijn gericht op het voeren van goed overleg, komen tot een goede taakverdeling en werkplanning, bereiken van een goed eindresultaat in concreet te beoordelen vorm: een werkstuk, een affiche, een uitnodiging en een inschrijvingsformulier. Deze opdrachten worden in groepjes van 3 tot 5 cursisten uitgevoerd, in onderlinge samenwerking.

Opdrachten toren en brievenstandaard

Het uitvoeren van de opdrachten impliceert het maken van een werkstuk met ijzerdraad (toren) resp. het maken van een brievenstandaard in hout of plexi. De kandidaat krijgt alle nodige technische uitleg¹ om de invloed van verschillen in kennis en ervaring te minimaliseren. Deze opdrachten worden individueel in groepen van 8 tot 12 cursisten uitgevoerd.

B. Methodiek

Assessment is een methodiek waarbij op systematische wijze en met behulp van verschillende opdrachten concreet waarneembaar gedrag objectief wordt geobserveerd om de competenties van de deelnemer vast te stellen.

Zoals u kunt afleiden uit de schematische voorstelling op de vorige pagina, werden er voor elke opdracht specifieke competenties meetbaar gemaakt². De competenties werden voor elke opdracht geconcretiseerd in gedragsindicatoren i.e. het concreet waarneembaar gedrag dat zich tijdens de opdracht kan voordoen. De observatoren kunnen tijdens de oefening op die manier de gedragsindicatoren aanvinken (op het [observatieformulier](#)) wanneer zij zich voordoen m.a.w. wanneer een bepaald gedrag waargenomen wordt. Per competentie werd het minimum aantal gedragsindicatoren vastgelegd (=de norm) om te kunnen zeggen dat de competentie aanwezig is.

¹ over de techniek van het knippen, buigen en solderen resp. de techniek van het zagen en vijlen

² De opdrachten werden in de ontwikkelingsfase van het project kritisch getest en aangepast opdat alle gedragsindicatoren zich zouden *kunnen* voordoen.

In onderstaand voorbeeld krijgt de candidate een positieve beoordeling voor “samenwerken” wanneer minstens 7 van de 12 gedragsindicatoren werden geobserveerd tijdens de opdracht “Buurtfeest”.

Voorbeeld van een competentie, gedragsindicatoren en de norm

	<i>SAMENWERKEN norm:7 op 12</i>
1	<i>Neemt deel in het overleg m.b.t. de taakverdeling / afspraken / het werkplan</i>
2	<i>Houdt zich aan de gemaakte de taakverdeling / afspraken / het werkplan</i>
3	<i>Neemt deel in de tussentijdse evaluaties / eindevaluatie</i>
4	<i>Geeft informatie door die voor anderen nuttig of belangrijk kan zijn</i>
5	<i>Geeft eigen kennis/ervaring/ideeën door die voor anderen nuttig/belangrijk kan zijn</i>
6	<i>Geeft eigen mening m.b.t. de uit te voeren opdracht</i>
7	<i>Vraagt informatie die voor zichzelf of voor anderen nuttig of belangrijk kan zijn</i>
8	<i>Vraagt kennis/ervaring/ideeën die voor zichzelf of anderen nuttig/belangrijk kan zijn</i>
9	<i>Vraagt mening van anderen mbt tot de uit te voeren opdracht</i>
10	<i>Biedt hulp aan bij problemen, ook al valt de taak niet onder de eigen opdracht</i>
11	<i>Vraagt hulp aan anderen bij problemen voor het vervullen van de eigen opdracht</i>
12	<i>Geeft opbouwende kritiek, nuttige feedback, complimenten, aanmoedigingen,...</i>

3.7.3. Rollenspelen

A. Beschrijving

Rollenspel call-center medewerker

In deze opdracht wordt een situatie gecreëerd waarin aspecten van klantgerichtheid gericht worden beoordeeld. De deelnemer kreeg wat achtergrondinformatie van het bedrijf Fluxys. Ze verwacht een telefoontje van een klant en heeft zich kunnen voorbereiden. Dit gesprek wordt gevoerd door een rollenspeler en een observator op de achtergrond aanwezig.

Rollenspel logistiek assistent

In deze opdracht wordt een situatie gecreëerd waarin aspecten van flexibiliteit gericht worden beoordeeld. De deelnemer kreeg de nodige informatie omtrent de afdeling

van een ziekenhuis waar zij werkt als logistiek assistent. Het is er erg druk omwille van een aantal zieke collega's. Ze heeft de volgende dag recuperatieverlof gepland. Zij loopt achter op de planning en binnen een uurtje zit haar dienst erop. Dit gesprek wordt gevoerd door een rollenspeler en een beoordelaar op de achtergrond aanwezig.

B. Methodiek

Bij rollenspelen (of gesprekssimulaties) wordt er individueel gewerkt: de candidate wordt in een bepaalde situatie geplaatst om op die manier gedrag op te roepen dat verband houdt met de te meten competentie(s).

Ook bij een rollenspel zoals bij de opdrachten is het uitgangspunt: meten wat je wil weten. Het is zeer belangrijk de competenties vooraf te kennen en ze gedurende het rollenspel steeds voor ogen te houden. Het aantal competenties dat gemeten wordt, blijft dus het beste beperkt. De link met de werkelijkheid moet tijdens het rollenspel aanwezig zijn, zodat de situatie herkenbaar is voor de candidate en er natuurlijk gedrag optreedt.

De betrokken actoren zijn: de deelnemer, een rollenspeler en een observator. Men maakt gebruik van een duidelijke situatieschets voor de deelnemer en een procedure voor de rollenspeler. De observator legt de opdracht uit en geeft de deelnemer de tijd om de opgave te lezen en het rollenspel voor te bereiden.

Het is cruciaal dat de deelnemer de opdracht begrijpt, zoniet mislukt het rollenspel. Ook de rollenspeler (begeleider) moet de situatie goed kennen om zich te kunnen inleven.

Deze oefening moet een positieve stimulans geven aan de kandidaat. Hij moet het gevoel krijgen dat hij een overwinning heeft geboekt. Feedback gesprekken verhogen het leereffect (onmiddellijk na de oefening). De feedback over het rollenspel moet dus positief en constructief zijn. Er moet een leerelement aanwezig zijn.

3.7.4. Rol van de begeleider / observator

Bij de opdrachten

De begeleider geeft de nodige toelichting bij de verschillende opdrachten. De rol van de observatoren beperkt zich tot het observeren.

Bij de rollenspelen

De deelnemer krijgt beperkte mondelinge en geschreven instructies. De observator geeft de uitleg aangezien dit een zuiverder rollenspel als resultaat geeft. De rollenspeler wordt zo beschouwd al een nieuw persoon die dus onbevoorrecht is. De situatie is realistischer. Na het beëindigen van de opdracht wordt de opdracht geëvalueerd samen met de deelnemer.

Belangrijke tips voor de rollenspeler:

- Lees vooraf de instructies goed en beheers ze, maar wees flexibel en panikeer niet wanneer onverwachte reacties voorkomen.
- Leid het rollenspel in en vraag vooraf of alles duidelijk is; indien de deelnemer de opdracht niet goed heeft begrepen, moet hij uitleg krijgen en op gang worden geholpen.
- Geef een duidelijk signaal wanneer je in je rol stapt.
- Durf van rol te veranderen afhankelijk van de reactie van de deelnemer, een rollenspel is geen theater maar moet realistisch gedrag oproepen.
- Wees voorbereid door vooraf een aantal reacties uit te denken.
- Laat de kandidaat voldoende aan het woord.
- Confronteer de kandidaat met zijn gedrag: bv. "*Waarom reageert u boos?*"
- Verdeel het rollenspel in drie fasen:
 - afwachten: de kandidaat zich laten inleven in de rol,
 - blokkeren: opbouwen van de stress,
 - afwachten en sturing vragen: reactie van de kandidaat.
- Bouw de stress voorzichtig af door een positief einde en een nagesprek: hoe voelde je je erbij, ben je tevreden met wat je bereikt hebt, zou je in werkelijkheid anders gereageerd hebben,...

3.7.5. Resultaatverwerking

Zowel bij de opdrachten als bij de rollenspelen vindt de observator tijdens de opdracht resp. rollenspel de gedragsindicatoren aan die zich bij de kandidate voordoen en toetst deze af aan de vooropgestelde norm. Hij gebruikt hiervoor een *observatieformulier* per opdracht. Het

resultaat wordt verzameld in het competentieprofiel (=competentiematrix¹) van de kandidaat. Hier wordt bij de betrokken competenties ingevuld of de kandidaat voldoet ('ja') of niet voldoet ('neen').

In onderstaand voorbeeld krijgt de kandidate een positieve beoordeling voor "klantgerichtheid" wanneer minstens 7 van de 9 gedragsindicatoren werden geobserveerd tijdens het rollenspel.

Voorbeeld van een competentie, gedragsindicatoren en de norm

	<i>KLANTGERICHTHEID norm 7 op 9</i>
1	<i>Luistert , vat samen en vraagt door tot een compleet beeld ontstaat van de wensen/behoefte van de klant</i>
2	<i>Reageert vriendelijk, rustig, op een kalme manier</i>
3	<i>De klant kalmeert</i>
4	<i>Formuleert een (voorstel van) antwoord om het probleem op te lossen</i>
5	<i>Verwijst zo nodig door of zoekt hulp + licht toe waarom</i>
6	<i>Is beleefd</i>
7	<i>Gaat expliciet na of de klant tevreden is met de aangeboden oplossing of dienstverlening</i>
8	<i>Past taalgebruik aan de klant (bijvoorbeeld vermijden van moeilijke woorden of geen technische termen)</i>
9	<i>Kan grenzen respecteren in functie van de mogelijkheden van de organisatie qua dienstverlening</i>

3.7.6. Opstellen competentieprofiel

De overzichtelijke matrix geeft uiteindelijk aan welke van de tien competenties geobserveerd en bewezen werden tijdens de verschillende opdrachten en de informatie verkregen tijdens het eerste interview. Zo wordt het competentieprofiel van de kandidate opgesteld. Op de volgende pagina vindt u een voorbeeld van een matrix.

Na elke opdracht wordt tevens een zelfevaluatie aangeboden waarbij gewerkt wordt aan het bevorderen van de zelfkennis en de zelfevaluatie van de deelnemster². De scores van deze evaluaties worden geïnterpreteerd en opgenomen in de definitieve matrix. Hieruit wordt duidelijk hoe de kandidate over zichzelf denkt in functie van de gemeten competenties.

¹ Zie pagina 45 van deze handleiding.

² In de competentiematrix is er ook een kolom voorzien voor de zelfevaluaties van de kandidate.

Voorbeeld competentiematrix: persoon X

Competentie	zelf beoordeling	observaties										aantal bewijzen	
		Criteriaumgericht interview	opdracht samen werken	opdracht buurtfeest	opdracht toren	opdracht brieven standaard	rollenspel telefoon	rollenspel logistiek assistent	opdracht brieven standaard	rollenspel telefoon	rollenspel logistiek assistent		
Ik kan zelfstandig werken (niveau 1,2,3)			NIVEAU 2	NIVEAU 2		opdracht toren	NIVEAU 1						TUSSEN NIVEAU 1 EN 2
Ik kan me flexibel opstellen			JA	NEE								NEE	1
Ik ben stressbestendig			GEEN METING	JA			JA						2
Ik ben leerbekwaam								NEE					0
Ik kan in team werken			JA	NEE									1
Ik ben communicatief vaardig			GEEN METING	JA									1
Ik ben klantgericht										NEE			0
Ik ben nauwkeurig en punctueel			JA	JA									3
Ik ben ordelijk en zorgvuldig			NEE	JA									2
Ik kan mijn werk organiseren en plannen			JA										1
Ik ben gemotiveerd			JA										1

Hoe de matrix interpreteren?

Wanneer er JA vermeld is in de matrix, betekent dit dat de competentie tijdens deze specifieke opdracht bewezen werd.

Wanneer er NEE vermeld is in de matrix, betekent dit dat er tijdens deze specifieke opdracht onvoldoende gedragsindicatoren konden worden geobserveerd.

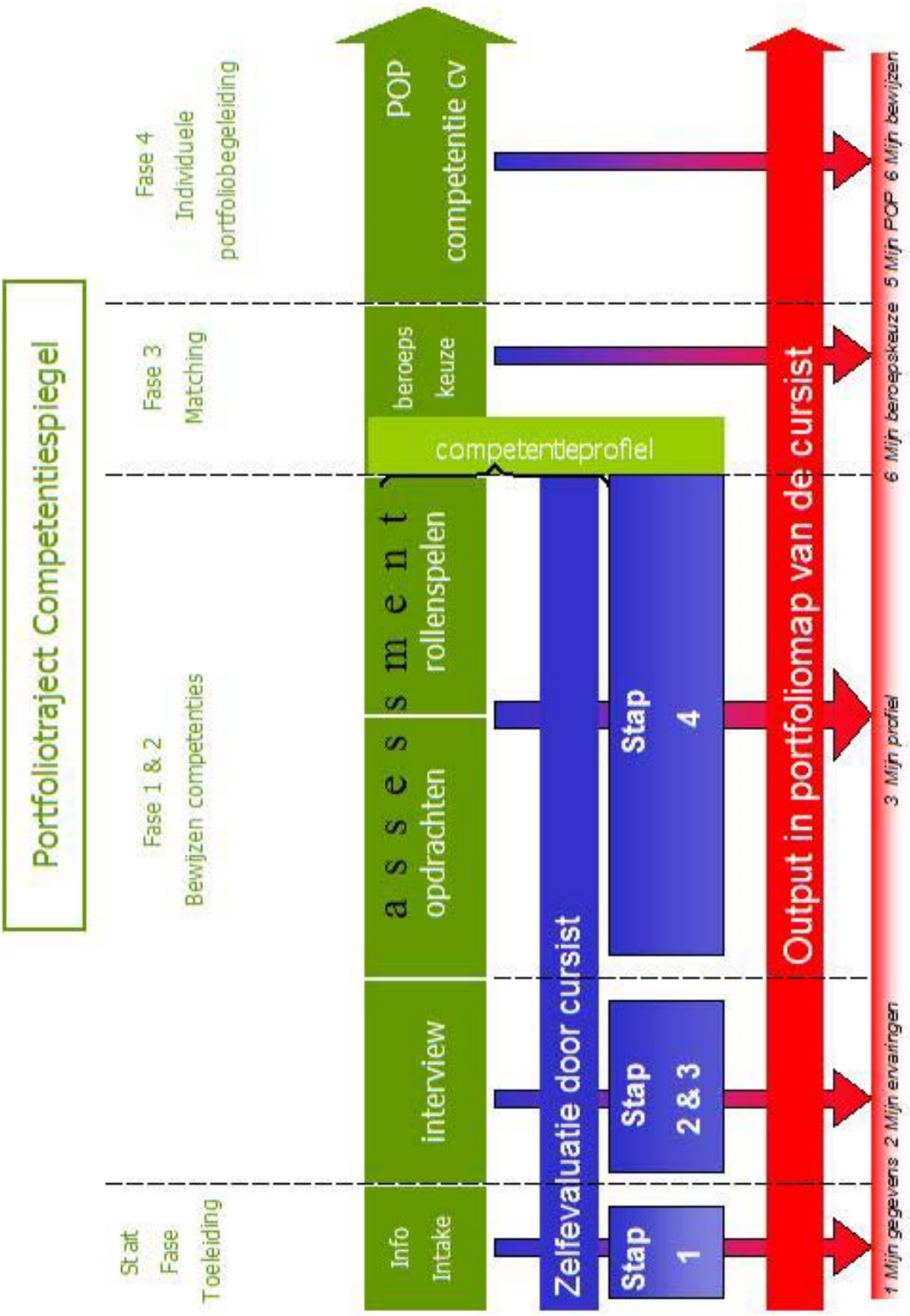
Wanneer er GEEN METING vermeld is in de matrix, betekent dit dat een deel van de opdracht is weggevallen waardoor de gedragsindicatoren niet aan bod kwamen en de competentie dus niet kon gemeten worden. Uitzonderlijk kan er een andere reden zijn voor 'geen meting'. In dat geval wordt dit verantwoord in het persoonlijk verslag van de kandidate.

In het geval van persoon X zien we voor de competentie *zelfstandigheid* dat de kandidate bij de opdracht samenwerken en buurtfeest niveau 2 behaalt. Bij de opdracht brievenstandaard behaalt deze persoon niveau 1. De proefpersoon scoort dus over de ganse lijn van de opdrachten een zelfstandigheid tussen niveau 1 en 2.

Wanneer we kijken naar *flexibiliteit* werd de competentie enkel aangetoond tijdens de opdracht samenwerken. Wat betreft de opdracht buurtfeest en het rollenspel logistiek assistent werd de vooropgestelde norm niet behaald. Op drie opdrachten heeft persoon X één keer de norm behaald, dus we hebben één keer het bewijs dat persoon X de competentie bezit. Dit kan u aflezen in de kolom 'aantal bewijzen'. De andere competenties werden op dezelfde manier in kaart gebracht.

De resultaten van de zelfbeoordeling worden vergeleken met de resultaten van de observaties. Deze vergelijking vormt de basis voor een confronterend gesprek met de kandidate waarin de overeenkomsten en verschillen worden besproken. Dit is meteen de start van het persoonlijk ontwikkelingsplan. Het persoonlijk ontwikkelingsplan maakt duidelijk welke doelen de kandidate wil bereiken. Tijdens de maanden van individuele begeleiding wordt er gewerkt aan de concretisering van deze doelen.

In het volgend schema wordt het ganse proces nogmaals voorgesteld, ditmaal aangevuld met de situering van de zelfevaluatie van de cursist. Nu wordt ook duidelijk dat gedurende het ganse traject de portfoliomap een rode draad vormt die alle documenten en resultaten ordent en verzamelt.



3.7.7. Documenten

Portfoliobegeleiders Documenten fase 2

- Leidraad fase 2
- Opdracht samenwerken instructies begeleider
- Opdracht samenwerken observatieformulier
- Opdracht buurtfeest instructies begeleider
- Opdracht buurtfeest observatieformulier
- Opdracht brievenstandaard
- Opdracht brievenstandaard observatieformulier
- Opdracht toren
- Opdracht toren observatieformulier
- Rollenspel logistiek assistent
- Rollenspel call center medewerker
- Rollenspelen observatieformulier

Cursisten Documenten fase 2

- Opdracht samenwerken Kennistoets
- Opdracht samenwerken Instructieblad
- Opdracht samenwerken Opdrachtkaarten
- Opdracht buurtfeest Instructieblad
- Opdracht buurtfeest Technische instructies
- Opdracht brievenstandaard Technische instructies
- Opdracht brievenstandaard Vooroefening
- Opdracht brievenstandaard Instructieblad F1
- Opdracht brievenstandaard Instructieblad F2
- Opdracht brievenstandaard Instructieblad F3
- Opdracht toren Technische instructies
- Opdracht toren Vooroefening
- Opdracht toren Instructieblad
- Opdracht toren Instructieblad F1
- Opdracht toren Instructieblad F2
- Opdracht toren Instructieblad F3
- Rollenspel logistiek assistent Instructieblad
- Rollenspel call center medewerker Instructieblad

3.8. Fase 3 Matching

3.8.1. Doelstelling

In deze fase wordt gestreefd naar een realistische beroepskeuze.

Beschrijving

De derde fase van het project bestaat uit een analyse van de beroepskeuze. Aan de hand van een beroepeninteresseset, beroepenfilmpjes en een persoonlijk gesprek wordt er een top drie opgesteld van de beroepen die de kandidate graag zou willen uitoefenen. Daarna wordt er gekeken naar de competenties die bij de gekozen beroepen horen. Zowel de top drie als de bijbehorende competenties worden opgenomen in de portfoliomap.

Er wordt concreet gewerkt met het hoofdstuk "4 Mijn beroepskeuze" uit de portfoliomap. De kansen op plaatsing op de arbeidsmarkt worden zo concreet en objectief mogelijk bekeken. Aan de hand van de invuloefeningen (4 Mijn beroepskeuze, pg 1 t/m 7 en 2 Mijn ervaringen pg. 1 t/m 10) in de portfoliomap wordt gekeken naar volgende criteria:

- *beroepswens*
- *opleiding in relatie tot beroepswens*
- *(eventuele) werkervaring*
- *thuiswerkervaring*
- *kijk op de arbeidsmarkt*
- *acceptatie van de mogelijke beperkingen*
- *(belemmerende) randvoorwaarden*
- *zelfbeeld*
- *sociale redzaamheid en sociale vaardigheden*
- *mobiliteit*
- *kinderopvang*
- *werkomstandigheden*
- *haalbaarheid arbeidsregime*
- *mogelijke tewerkstellingsmaatregelen*

Verder wordt er in de loop van deze fase een vergelijking gemaakt van de resultaten van de zelfevaluaties en de resultaten van de observaties. Deze vergelijking vormt de basis van een confronterend gesprek waarin de overeenkomsten en de verschillen besproken worden.

Naast de bovenstaande confrontatie vindt er ook een confrontatie plaats tussen het profiel dat nodig is om het gekozen beroep uit te voeren en het competentieprofiel van de kandidate.

In deze fase staan twee vragen centraal:

- Beschik ik over de competenties die naar voor komen uit de beroepsprofielen?
- Kan ik aan die competenties werken?

Beide confrontaties vormen de start van het Persoonlijk Ontwikkelingsplan dat tijdens de vierde fase verder uitgewerkt wordt.

3.8.2. Documenten

Portfoliobegeleiders Documenten fase 3

Leidraad fase 3

Portfoliomap CURSIST :

2 Mijn ervaringen (pg 1 t/m 7)

4 Mijn beroepskeuze (pg. 1 t/m 10)

3.9. Fase 4 Portfoliobegeleiding

3.9.1. Doelstelling

Het maken van een plan van aanpak, om de werkzoekende te (re)integreren in het arbeidsproces met het oog op een duurzame tewerkstelling.

Beschrijving

De individuele begeleiding is een concretisering van de vorige fase. In de vorige fase werd gekeken naar de competenties waarover de deelnemer moet beschikken om aan het beroepsprofiel te voldoen en of zij kan werken aan deze competenties. Tijdens deze fase wordt daar verder op ingegaan aan de hand van de volgende vragen:

- Hoe kan er aan die competenties gewerkt worden?
- Wat gaan we juist doen?

Anders gezegd: onder individuele begeleiding zal het Persoonlijk Ontwikkelingsplan (POP) verdiept worden. Het POP maakt duidelijk welke doelen de kandidate wil bereiken. Tijdens de volgende maanden van individuele begeleiding wordt er gewerkt aan de concretisering van deze doelen. De begeleiding wordt gedaan door een portfoliobegeleider.

In deze fase wordt concreet gewerkt met hoofdstuk "5 Mijn persoonlijk ontwikkelingsplan" uit de portfoliomap. Eerst worden verschillende ontwikkelingspunten opgesomd, vervolgens beschreven en geanalyseerd. Op basis van deze analyse komt het stappenplan tot stand. Tijdens het uitvoeren ervan kan het voorkomen dat het POP moet worden bijgesteld, omdat er nieuwe inzichten zijn verworven.

Hier wordt ook aan competentieontwikkeling gewerkt en worden bijkomende verworven competenties telkens in de portfoliomap aangevuld.

Wanneer de kandidate klaar is voor de stap naar de arbeidsmarkt wordt haar Competentie-CV opgesteld. Daarin staan de belangrijkste competenties waarover de kandidate beschikt. Naast haar persoonsgegevens en haar competenties staan in een Competentie-CV ook het jobdoelwit, de persoonlijke doelen en de (thuis)werkervaringen van de kandidate. Op volgende bladzijde vindt u een voorbeeld van een Competentie CV.

COMPETENTIE CV FICTIEF VOORBEELD

PERSOONSGEGEVENS

COMPETENTIES

Leerbekwaam	Ik heb op korte tijd Nederlands geleerd door les te volgen bij verschillende instanties. Ik heb mijn theoretisch examen afgelegd bij de rijsschool en ik ben met vrucht geslaagd. Ik volg nu rijlessen ter voorbereiding van mijn praktisch examen voor het rijbewijs B.
Plannen en organiseren	Ik run volledig zelfstandig het huishouden voor mijn gezin van 5 kinderen.
Klantgericht	Ik deed taalstage bij de Wereldwinkel in Boom en hielp de klanten bij het uitzoeken van hun winkelwaren.

MIJN JOBDOELWIT

Ik zou graag werken in een klein bedrijf, in mijn regio. Ik hou van afwisselend werk, in een rustige werkomgeving.

Ik werk liever alleen dan in groep.

Ik wil graag strijken, in een strijkatelier.

MIJN PERSOONLIJKE DOELEN

Ik wil mijn kennis van het Nederlands nog verbeteren door Nederlandse les te volgen in avondschool. (ben ingeschreven voor cursus die start op 22 maart 2005)

Ik vind het belangrijk dat ik goed kan praten met collega's en Nederlandstalige vrienden.

NUTTIGE (THUIS)WERKERVARING

- Ik run het huishouden voor een gezin met 5 kinderen. Ik delegeer ook taken aan de oudste kinderen. Ik beheer zelfstandig het budget voor het huishouden.
- Ik ben tewerkgesteld, als poetsvrouw, in Het Heilig Hartinstituut in Boom. Ik werk daar sinds jan. 2003, 10 u/week in een contract van onbepaalde duur.
- In mijn vrije tijd borduur ik versieringen op Marokkaanse feestkledij. (zorgvuldigheid)

MIJN LEERERVARINGEN

- Ik heb vrijwilligerswerk gedaan in het Rusthuis in Boom. Ik hielp daar in de wasserij. Ik heb daar geleerd hoe ik professionele strijkmachines moet gebruiken.
- Ik heb een cursus Nederlands gevolgd bij Basiseducatie. Ik heb een attest behaald.
- **Ik volgde een oriëntatie bij Vokans – Boom (jan 2005). Ik leerde daar a.d.h.v opdrachten wat mijn sterke punten zijn en welke werkpunten ik nog heb, als ik op zoek wil gaan naar een job. Een begeleider hielp mij om mijn competenties (vaardigheden) in kaart te brengen.**

REFERENTIES

- Portfoliobegeleider: Corinne Vandessel (Vokans Mechelen-Rupel)
Telefoonnr.: 015/28.85.32 (Vokans Mechelen) of 03/844.86.16 (Vokans Boom)
Duur van de begeleiding: 3 maanden (jan 2005 t.e.m maart 2005)

Het Portfoliotraject wordt afgesloten met een schriftelijk rapport. Deze rapportage wordt door de deelnemer ondertekend en met zijn akkoord bezorgd aan de toeleider. In het kader van nazorg worden verdere afspraken gemaakt met de toeleider en de deelnemster rond verdere begeleiding en het opvolgen van het POP.

3.9.2. Documenten

Portfoliobegeleiders Documenten fase 4

Leidraad fase 4

Rapportage voorbeeld toeleider

Portfoliomap CURSIST :

2 Mijn ervaringen (pg 1 t/m 7)

5 Mijn persoonlijk ontwikkelingsplan (pg. 1 t/m 10)

6 Mijn bewijzen

Bijlage 1. Definities

COMPETENTIE	OMSCHRIJVING
Organiseren & plannen	Op effectieve wijze doelen en prioriteiten bepalen en benodigde acties, tijd en middelen plannen om de gestelde doelen te kunnen bereiken.
Leervermogen	Aandacht tonen voor nieuwe informatie, deze in zich opnemen en effectief toepassen.
Motivatie	De kandidaat spant zich in om de taak die hij uitvoert zo goed mogelijk te doen. De kandidaat is enthousiast, toegewijd en betrokken bij de uitvoering van zijn taken.
Klantgerichtheid	De kandidaat kan de wensen en de behoeften van familie, vrienden of gezinsleden inschatten en hierop inspelen.
Zelfstandigheid	De kandidaat kan het werk zelfstandig plannen, uitvoeren en controleren en vraagt alleen om hulp als dat nodig is.
Flexibiliteit	Wanneer zich problemen of kansen voordoen verandert de kandidaat zijn eigen gedragstijl om een gesteld doel te bereiken.
Zorgvuldigheid	De kandidaat gaat op een zodanige manier om met materialen en gereedschappen binnen de eigen werkomgeving, dat er geen belemmeringen ontstaan voor het eigen werk en/of dat van anderen.
Ordelijkheid	De kandidaat deelt zijn werkzaamheden op een zodanige manier in, dat deze op een efficiënte wijze verlopen. Hieronder valt het overzichtelijk en systematisch hanteren en opbergen van materialen en gereedschappen.
Nauwkeurigheid	De kandidaat werkt op een zodanige manier, dat de resultaten van zijn werk slechts in geringe mate afwijken van de gestelde normen.
Punctualiteit	De kandidaat komt op tijd en houdt zich aan de gemaakte afspraken en gestelde normen.
Communicatie vaardig (communiceren)	De kandidaat kan ideeën en informatie in een heldere en correcte taal overbrengen, zodanig dat de essentie door anderen begrepen wordt.
Communicatief vaardig (Luisteren)	De kandidaat kan gemakkelijke boodschappen oppikken uit mondelinge communicatie; aandacht en ruimte geven aan gesprekspartners, op reacties ingaan en waar nodig kunnen doorvragen.
Samenwerken	De kandidaat kan actief bijdragen aan een samenwerking voor gemeenschappelijke doelen, ook wanneer dat geen direct persoonlijk belang dient, en daartoe de onderlinge communicatie bevorderen.
Stressbestendigheid	De kandidaat kan effectief blijven presteren onder tijdsdruk, bij tegenslag, teleurstelling of tegenspel. De kandidaat reageert daarbij kalm en in proportie met het belang van de zaak.



Omdat arbeid en permanente vorming een fundamenteel recht is, nemen vzw Vokans en het ACV het op voor vrouwen die met uitsluiting op de arbeidsmarkt bedreigd worden, meer specifiek in het nieuwe project Competentiespiegel dat loopt van 1/1/04 tot 31/12/05 in verschillende regio's in Vlaanderen.

Deze handleiding kan tot eind 2005 bekomen op de Centrale Begeleidingscel van vzw Vokans

Vokans Centrale Begeleidingscel
Haachtsesteenweg 579
1031 Brussel
(02)246 34 92
www.vokans.be



Opgemaakt door Katrien Van Reeth,
Boom, oktober 2005.

v.u. : Leen Servranckx , vzw Vokans