

De rollen en competenties van de CLIËNTNABIJE CLB-MEDEWERKER

Rol als Hulpverlener



Het **competentieprofiel** van de CLIËNTNABIJE CLB-MEDEWERKER

1 Plaats in de organisatie

De cliëntnabije medewerker is de meest centrale functie in het CLB. De cliëntnabije medewerker is elk personeelslid van het centrum dat rechtstreeks te maken krijgt met de begeleiding van of preventieve zorg voor leerlingen, en daarvoor contacten heeft met leerlingen, ouders, leerkrachten, scholen, collega's (uit het eigen centrum of andere CLB's) of andere organisaties. Binnen het organogram van het centrum werkt hij samen met collega's in multidisciplinaire teams. Ook behoort de cliëntnabije CLB-medewerker tot een of meer onderwijsniveaus en tot een discipline.

In een competentieprofiel staat wat een medewerker in zijn mars moet hebben om in een CLB te werken. Wat een CLB'er aan activiteiten uitvoert binnen de resultaatsgebieden van het CLB, staat beschreven in een functiebeschrijving (in dit competentieprofiel staan echter ook heel wat Kennis, Attitudes en Vaardigheden beschreven die in een functiebeschrijving hun plek kunnen krijgen). Elk CLB-personeelslid krijgt dus een geïndividualiseerde functiebeschrijving. Competenties en functies zijn keerzijden van dezelfde medaille: om je functie uit te oefenen, maak je gebruik van competenties.

Het competentieprofiel van de cliëntnabije medewerker is grotendeels "generiek" en wordt dus niet bepaald door de gevolgde opleiding of discipline waarin men werkzaam is. Maar omdat CLB'ers vanuit hun discipline specifieke taken in de resultaatsgebieden toegewezen kunnen krijgen, kunnen er wel een aantal disciplinespecifieke competenties worden beschreven. Cliëntnabije CLB'ers zijn generalisten. De vragen die ze krijgen en de noden die ze zelf signaleren liggen op verschillende domeinen: het leren en studeren, de onderwijsloopbaan, het psychosociaal functioneren en de gezondheid van leerlingen. Ze staan ook in voor diverse doelgroepen, en hebben bijzondere aandacht voor leerlingen die – om welke reden ook – in hun leren worden bedreigd. Ze kunnen helpen als er een probleem is en hebben ook de know how om problemen te helpen voorkomen. Omdat ze zo'n brede actieradius hebben, moeten beginnende CLB'ers de tijd krijgen om zich vertrouwd te maken met de problematieken en noden die typisch zijn voor de onderwijssetting. Hun basiscompetenties vullen ze aan met beroepsspecifieke competenties. Sommige cliëntnabije CLB'ers ontwikkelen ook een specialisme; ze zijn bijvoorbeeld ankerfiguur kansenbevordering op hun centrum, of verdiepen zich in kwaliteitszorg. Specialisten helpen zo om de competenties op het centrum te versterken en goede resultaten te verankeren.

2 Waarom de term cliëntnabije medewerker?

Met de term "cliëntnabij" bedoelen we dat de rollen die we beschrijven worden opgenomen door medewerkers die de primaire processen in een CLB opnemen. Hulpverlener en coach zijn de centrale rollen; de 4 andere rollen (professional, teamlid, netwerker en taakbeheerder) worden opgenomen om die centrale rollen zo goed mogelijk te kunnen opnemen. Andere medewerkers, bijvoorbeeld administratief medewerkers, werken cliëntgericht/cliëntvriendelijk, maar benaderen de cliënt vanuit de secundaire processen zoals "onthaal aan de telefoon".

Cliëntnabije medewerkers nemen de primaire processen in een CLB op.

Wat we toch nog even willen benadrukken is dat cliëntnabij werken niet samen hoeft te vallen met rechtstreeks contact met de cliënt. In het belang van de leerling kan de hulpverlener de leerkracht ondersteunen, en heeft hij op dat moment geen direct contact met de leerling. Schoolondersteunend werken is ook cliëntnabij werken. Cliëntnabij werken kan zowel in preventie als in hulpverlening.

Opgelet:

Het competentieprofiel omvat nog niet alle cliëntnabije medewerkers. Intercultureel bemiddelaars en ervaringsdeskundigen in de armoede zijn bijvoorbeeld ook cliëntnabije medewerkers, die competenties aanbrengen die andere medewerkers niet of in mindere mate hebben. Dat moeten we dus in de toekomst nog aanvullen.

3 De cliëntnabije medewerker in zijn CLB

De cliëntnabije CLB-medewerker heeft als enige directe leidinggevende de directeur van het centrum. In de uitvoering van zijn opdrachten behoort hij tot meerdere entiteiten binnen het centrum (bv. niveau, discipline, team, ...). Wanneer aan het hoofd van deze entiteiten een verantwoordelijke staat, heeft deze een sturende, coachende en coördinerende, maar géén beoordelende of evaluerende rol ten aanzien van de medewerker.

4 Context van de functie

De cliëntnabije CLB-medewerker staat in voor de begeleiding van cliënten (leerlingen, ouders, leerkrachten, scholen) met een nood of een hulpvraag kaderend in het CLB-decreet en biedt "verplichte" activiteiten aan op cliëntvriendelijke wijze. Hij kent de decreetale opdrachten, de werkingsprincipes, de (prioritaire) doelgroepen. Hij gedraagt zich conform de deontologische code en de geldende regelgeving. Hij laat zijn handelen leiden door de richtlijnen geformuleerd in het kwaliteitshandboek van het centrum en evalueert het eigen handelen voortdurend vanuit de optiek van kwaliteitsvolle dienstverlening.

Samen met de andere CLB-medewerkers staat de cliëntnabije medewerker in voor het realiseren van de opdrachten zoals omschreven in de regelgeving van onderwijs en welzijn (o.a. het BVR Operationele doelstellingen van de CLB en het CLB-decreet). Deze samenwerking uit zich vooreerst in solidariteit ten opzichte van alle medewerkers van het centrum en de collega's van andere centra. Flexibel functioneren bij veranderende werkomstandigheden (vb. inspringen voor collega's, verplaatsingen, werktijden,...) is ook een onderdeel van de job.

5 Doel van de functie

De cliëntnabije CLB-medewerker staat in voor het uitvoeren van een kwaliteitsvolle leerlingenbegeleiding. Zijn cliënten zijn leerlingen en ouders, scholen (leerkrachten, schoolinterne leerlingenbegeleiders, directie) en scholengroepen.

De leerlingenbegeleiding heeft prioritair aandacht voor leerlingen die bedreigd zijn in hun ontwikkeling of leerproces (in het bijzonder voor die leerlingen die leerbedreigd zijn ten gevolge van sociale achtergrond of leefsituatie). Hiertoe organiseert het CLB een adequaat begeleidingsaanbod dat de kansen van deze leerlingen doet toenemen en hen helpt om risicofactoren het hoofd te bieden. Dit aanbod is zowel leerling- als schoolgebonden, en zowel preventief als remediërend/curatief.

6 Resultaatgebieden en de CLB-rollen

De cliëntnabije CLB-medewerkers nemen hun verschillende rollen op opdat cliënten bij hun CLB de dienstverlening zouden krijgen die van een CLB mag worden verwacht. Die dienstverlening zit in 8 resultaatgebieden. In feite zijn alle rollen verbonden aan alle resultaatgebieden, m.a.w. een CLB kan een resultaatgebied niet invullen als medewerkers een of meerdere rollen niet zouden vervullen. Anderzijds zijn er tussen bepaalde rollen en bepaalde resultaatgebieden "natuurlijke" linken. Zo is de rol van de hulpverlener uitermate belangrijk om het resultaatgebied "leerlinggebonden aanbod" in te vullen. Voor elke rol zijn een aantal competenties, KAV's (Kennnis, Attitude, Vaardigheden) en voorbeelden van activiteiten opgesomd.

Voor een vlot en handzaam gebruik wordt voorzien in een online versie van dit onderdeel van het competentieprofiel (blader PDF).

Door mijn rollen als cliëntnabije CLB-medewerker goed te vervullen, werk ik mee aan de realisatie van de 8 resultaatgebieden van mijn CLB!

De competenties van de CLIËNTNABIJE CLB-MEDEWERKER

COMPETENTIES

Competenties zijn er in soorten

Een competentie is de bekwaamheid om een taak of activiteit adequaat uit te voeren. Competenties zijn daarom geïntegreerde gehelen¹ van kennisaspecten, vaardigheden en attitudes die noodzakelijk zijn om de opdracht binnen het CLB te kunnen uitvoeren. We onderscheiden daarbij basiscompetenties, beroepsspecifieke competenties en disciplinegebonden competenties. De basis- en beroepsspecifieke competenties zijn rolgebonden, de disciplinespecifieke niet.

1. De **basiscompetenties** worden van bij aanvang verwacht. Als een centrum een nieuwe medewerker zoekt, zouden ze in de vacature staan. Ze zijn niet specifiek voor een CLB-medewerker, want ze zijn organisatie-overstijgend. Wie in een ziekenhuis, OCMW, therapeutische setting... de rol van hulpverlener opneemt, zal dezelfde basiscompetenties voor hulpverleners moeten hebben als degene die in deze tekst staan opgesomd. Eerst worden de basiscompetenties omschreven. Vervolgens kan je zien hoe die competenties zich uiteten in kennis, attitudes en vaardigheden. Dit wordt met een paar concrete activiteiten verduidelijkt. Het is meestal zo dat een activiteit onder verschillende basiscompetenties gecatalogeerd kan worden: dat is logisch, omdat het concrete "doen" altijd rust op een brede waaier van weten, voelen en kunnen.

basis-competenties zijn niet specifiek voor een CLB-medewerker

2. De **beroepsspecifieke** competenties zijn blijvende aandachtspunten bij uitoefenen van een job op het CLB. Deze competenties heb je nodig als je binnen een CLB werkt, en zijn dus organisatiespecifiek. In een andere organisatie die zorg draagt voor kinderen en jongeren, zouden ze ook hun eigen accent en invulling krijgen. Ze staan wel los van de disciplines. Het zijn dus generieke competenties van alle cliëntnabije CLB medewerkers.

beroepsspecifieke competenties heb je nodig als je binnen een CLB werkt

3. De **disciplinespecifieke** competenties zijn enkel te verwerven voor medewerkers uit de betreffende discipline. Omdat het gaat om specialismen, worden ze in deze versie van het competentieprofiel niet exhaustief uitgewerkt. Daar hebben we namelijk nog meer studiewerk voor nodig. We gaan ook niet in op de competenties die een inhoudelijk specialist (het anker Leren en Studeren, bijvoorbeeld) of een processpecialist (bijvoorbeeld de kwaliteitscoördinator) moet beheersen, al zal hun bijkomende expertise ongetwijfeld een invloed hebben op de wijze waarop competenties in het centrum groeien.

discipline-specifieke competenties gaan om specialismen

Competenties krijg je niet, je moet ze verwerven

Niemand wordt geboren als de ideale CLB'er. Natuurlijk, sommige mensen zijn van nature goed in bepaalde dingen. Sommigen hebben echt een talent voor helder communiceren. Anderen doorzien meteen hoe een groep werkt en slagen er moeiteloos in om de neuzen in dezelfde richting te krijgen. Je hebt ook mensen die een bewonderenswaardig talent hebben om zelfs van de kleinste kleuter een volwaardig "co-expert" te maken. Die vaardigheden hangen samen met veel factoren: het temperament van de persoon, de rolmodellen die hij in zijn kindertijd "internaliseerde", zijn waarden en normen. Iedereen heeft bij wijze van spreken competenties die hem eigen zijn, die dicht bij het hart liggen. Daar nog beter in worden, zal vaak een relatief soepel leerproces zijn.

Iedereen die in de beroepspraktijk staat, weet ook dat sommige taken een competentie vergen die niet

¹ Een competentie is dus een "Gestalt". Het geheel is meer dan de afzonderlijke delen, want de kennis, vaardigheden en attitudes die in een competentie vervat zitten, zijn met elkaar verweven geraakt en versterken elkaar.

“van nature” in het arsenaal zit. Het kan een boel discipline vragen om taken goed te plannen en een efficiënt “time manager” te worden. Een slechtnieuwsboodschap brengen aan een boze ouder kan het uiterste van een hulpverlener vergen, al is hij erg beslagen in andere vormen van cliëntoverleg. Toch moeten (en willen!) CLB’ers ook deze competenties verwerven, want iedereen wil de job goed doen. Het aanleren van deze competenties zal altijd wat moeilijker verlopen. Mensen hebben er meer tijd voor nodig. We moeten er ons steeds van bewust blijven dat er verschillen zullen blijven tussen mensen en dat bijgevolg niet elke medewerker voor elke competentie even sterk kan zijn.

Het is dan ook de vraag: kunnen en moeten alle CLB’ers in elke competentie even sterk doorgroeien? Die vraag is niet met een eenvoudig ja of nee te beantwoorden. De basiscompetenties zou elke cliëntnabije medewerker volgens ons toch echt in de vingers moeten hebben. De beroepsspecifieke competenties, daar moeten medewerkers in kunnen groeien. Sommige zijn een verdieping van de basiscompetenties, waarbij we niet verwachten dat een net afgestudeerde CLB’er deze competentie al helemaal verworven heeft. Andere beroepsspecifieke competenties vragen om kennis, attitudes en vaardigheden die echt eigen zijn aan de CLB-context en die kan men alleen “on the job” verwerven.

Wat CLB’ers goed “moeten” kunnen, hangt natuurlijk ook af van de organisatie van de teams. Als een centrum ervoor kiest om een rol in sterke mate te koppelen aan een persoon, vraagt dat een andere vorm van competentie management dan wanneer men in een centrum overeenkomt dat iedereen de 6 rollen even vlot moet kunnen opnemen. Elk organisatie model heeft zijn kracht en zijn risico’s, daar spreken wij ons niet over uit. Het inzetten op persoonlijke sterktes van elke medewerker is zeker mogelijk binnen het model van de CLB-rollen.

Competentiemanagement is menselijk potentieel laten “groeien en bloeien”. Niemand wordt ooit 100% competent. Het is het aanmoedigen van levenslang leren, in het besef dat mensen niet eindeloos maakbaar zijn. De verwachting dat iedereen even competent kan worden in alles, zou een domper zetten op de motivatie van CLB’ers en nefast zijn voor de dynamiek binnen een centrum.

Tot slot willen we het nog even hebben over de manier waarop mensen competenties kunnen verwerven. Dit kan gaan via een individueel leertraject, zoals het persoonlijk ontwikkelingsplan (POP) waarin zelfstudie en nascholing fungeren. Maar leren doet men ook via doen, observeren, overleg, feedback. Competenties verwerven gebeurt dus evenzeer in het dagelijkse teamwerk.

Rollen zijn clusters van competenties

Competenties clusteren samen in competentiegebieden, en die hebben wij “rollen” genoemd. Die hebben altijd een onderlinge samenhang. “Duidelijk kunnen communiceren” is een competentie die zowel de hulpverlenersrol als de coachrol tekent. De concrete invulling kent natuurlijk wel eigen accenten, want de hulpverlener communiceert in 1-1-situaties of in kleine groep, terwijl de coach meestal communiceert met een grotere groep mensen.

rollen zijn clusters van competenties



Rollen lijken in sommige aspecten dus op elkaar, en verschillen dan weer op andere vlakken. We zouden de rollen dus ook kunnen voorstellen op de volgende manier:

In het vervolg van deze tekst worden, na de verduidelijking van elke rol en resultaatgebied, eerst de competenties omschreven die nodig zijn om deze rol goed uit te voeren. Daarna worden de KAV’s (Kennis, Attitudes, Vaardigheden) vermeld die geïntegreerd zijn in deze competenties. We hebben ervoor gekozen om de competenties uit te splitsen in basis- en beroepsspecifieke competenties. Dit doen we omdat we er echt van overtuigd zijn dat er competenties zijn die echt eigen zijn aan het werken in een CLB.

De KAV’s die omschreven staan bij elke rol zijn uitgebreid, maar we hebben niet de ambitie om ALLE KAV’s op te sommen. Op centrumniveau kunnen er natuurlijk nog KAV’s toegevoegd of aangepast worden.



Rol als hulpverlener²

De rol als hulpverlener neemt een CLB’er het vaakst op om de resultaatgebieden “leerlinggebonden aanbod” en “verplichte activiteiten” te realiseren. Hieronder vind je verdere verduidelijking van de rol binnen deze twee resultaatgebieden.

Resultaatsgebied 1: leerlinggebonden aanbod

Een CLB onthaalt de hulpvraag van de cliënt en stelt aan de hand van de kernactiviteiten een begeleidingstraject op zodat de cliënt een kwaliteitsvol antwoord of aanbod krijgt.

Verduidelijking bij de rol als hulpverlener binnen resultaatgebied 1

De hulpverlener werkt vraaggestuurd binnen de krijtlijnen van het “BVR tot vaststelling van de operationele doelstellingen van het CLB”. Hij³ werkt emancipatorisch zodat de cliënt zijn ontwikkeling in eigen handen kan nemen. Als het nodig is, werkt de hulpverlener sensibiliserend of aanklampend. De hulpverlener gaat problemen helpen oplossen, maar ook helpen voorkomen.

>> Deelgebied 1a: onthaal van een vraag

Doel: de hulpverlener beluistert de hulpvraag van de cliënt op een actieve en begripvolle wijze. Hij beschrijft het CLB-aanbod (in functie van de gestelde vraag). In gezamenlijk overleg tussen de CLB’er en de cliënt wordt afgewogen of de vraag opgenomen wordt. Zo niet wordt doorverwezen naar een partner uit het netwerk⁴ die de cliënt wel een antwoord of aanbod kan geven.

>> Deelgebied 1b: vraagverheldering

Doel: de hulpverlener exploreert samen met de cliënt en met mensen uit diens directe omgeving de vraag/nood en de gewenste oplossing, om inzicht te krijgen in de problematiek en een vervolgtraject op maat te kunnen maken.

>> Deelgebied 1c: informatie en advies

Doel: de hulpverlener verschaft de cliënt op een heldere en klare wijze informatie en advies, zodat de cliënt kan kiezen tussen verschillende mogelijkheden en gedragsalternatieven.

>> Deelgebied 1d: diagnostiek

Doel: de hulpverlener beschrijft op basis van wetenschappelijk verantwoorde methodieken en standaarden, samen met de betrokkenen, een gedetailleerd beeld van de problemen en sterke punten. Deze beschrijving leidt tot het vaststellen van de onderwijs- en/of opvoedingsnoden van de leerling en de ondersteuningsnoden van leerkrachten en ouders. De hulpverlener gebruikt betrouwbare en valide diagnostische instrumenten indien deze nodig zijn om de nood en het gepaste antwoord helder te krijgen. Voor de diagnostische fase kan samenwerken met het netwerk nodig zijn.

²Het zal bij het lezen van de tekst duidelijk worden dat hulpverleners ook preventief werken (en dus niet alleen hulp bieden als er al problemen zijn).

³In deze tekst is de CLB-medewerker voor de eenvoud van schrijven een “hij” geworden. Vanzelfsprekend gaat het hier ook om “zij”.

⁴We willen opmerken dat in bepaalde begeleidingstrajecten misschien maar duidelijk wordt na vraagverheldering of het opportuun is om te verwijzen naar het netwerk.

>> Deelgebied 1e: kortdurende begeleiding

Doel: de hulpverlener biedt multidisciplinaire en professionele begeleiding om samen met de cliënt antwoorden en oplossingen bij problematische situaties te vinden.

>> Deelgebied 1f: samenwerking in een netwerk

Doel: de hulpverlener werkt samen met het netwerk om de cliënt vlot te verwijzen, de verwijzing op te volgen en om relevante informatie uit de externe hulpverlening te vertalen in een handelingsgericht advies aan de school en andere relevante betrokkenen. Netwerken worden ook ingezet om beter hulp te kunnen verlenen in wederzijdse samenwerking.

Resultaatsgebied 2: verplichte activiteiten

Een CLB organiseert de verplichte activiteiten, namelijk opvolging van afwezigheidsproblemen, medische consulten, vaccinaties en profylaxe van besmettelijke ziekten. Een CLB sensibiliseert en motiveert de leerlingen, ouders en de school opdat deze verplichte activiteiten een zinvol karakter zouden krijgen.

Verduidelijking bij de rol als hulpverlener binnen Resultaatsgebied 2

De hulpverlener werkt noodgestuurd binnen de krijtlijnen van het BVR tot vaststelling van de operationele doelstellingen van het CLB. Hoewel het gaat om verplichte activiteiten blijft hij emancipatorisch werken zodat de leerling zijn ontwikkeling in eigen handen kan nemen. De hulpverlener gaat problemen helpen oplossen maar ook helpen voorkomen.

>> Deelgebied 2a: opvolging van afwezigheidsproblemen

Doel: de hulpverlener sensibiliseert, motiveert en begeleidt de leerlingen met afwezigheidsproblemen om hen weer perspectief te bieden. Hij bekijkt met de cliënt de mogelijkheden om schoolse achterstand te voorkomen of om hem aan de leerplicht te laten voldoen. In multiprobleemsituaties, waar de hulpverlener geen rechtstreeks contact kan hebben met de leerling, tracht de hulpverlener het netwerk rond de leerling te mobiliseren.

>> Deelgebied 2b: medische consulten

Doel: de CLB-medewerker voert de consulten uit conform de opdracht, de beschikbare standaarden en de geldende procedures om vroegtijdig problemen op het vlak van gezondheid, groei en ontwikkeling op te sporen zodat de leerling of de ouders tijdig dit probleem kunnen laten behandelen. Hij nodigt de leerling/ouders uit om noden ter sprake te brengen en zet samen met hen een vervoltraject uit.

>> Deelgebied 2c: Vaccinaties

Doel: de CLB-medewerker volgt de vaccinatietoestand op, biedt de vaccinaties aan en dient ze toe conform het vaccinatieschema.

>> Deelgebied 2d: profylaxe

Doel: de CLB-medewerker neemt profylactische maatregelen volgens de geldende richtlijnen bij leerlingen en betrokken schoolpersoneel, om de verspreiding van besmettelijke ziekten tegen te gaan.

Welke competenties wendt de hulpverlener aan?



⇒ **Basiscompetenties van de hulpverlener**

- werkt graag met kinderen, jongeren en volwassenen
- luistert goed
- communiceert duidelijk
- is professioneel betrokken
- is discreet en respectvol
- weet hoe de ontwikkeling van kinderen en jongeren verloopt
- is meervoudig partijdig
- werkt op maat van de cliënt

⇒ **Beroepsspecifieke competenties van de hulpverlener**

- is bereikbaar voor leerlingen, ouders, leerkrachten en scholen
- laat cliënten mee denken en beslissen
- denkt in kansen, mogelijkheden en oplossingen eerder dan problemen
- is vertrouwd met onderwijs
- is vertrouwd met de maatschappelijke context
- is vertrouwd met opvoedkundige principes
- werkt stapsgewijs, volgens een stramien, om de doelen voor elkaar te krijgen
- doet wat werkt
- is onderlegd in diagnostiek
- werkt contextgericht
- beperkt zich tot interventies die nuttig en relevant zijn
- werkt samen met andere disciplines
- werkt samen met collega's van de eigen discipline
- fungeert als draaischijf tussen de cliënt en het externe preventieve en hulpverlenende netwerk
- weet welke impact hij kan hebben in hulpverlening en preventie (kent zijn grenzen)

Als competenties worden toegepast, komt dat tot uiting in kennis, een houding of attitude en vaardigheden (KAV). Daar kan je een aantal voorbeelden van lezen achter de streepjes in de lijst. Wat je achter de bolletjes op een volgend niveau kan lezen, zijn acties of taken waarin de hulpverlener deze aanwendt. Die activiteiten zijn illustratief, er zijn dus nog meer taken te bedenken waarin de kennis, de houding of de vaardigheid tot uiting zal komen.

⇒ **Basis-KAV van de hulpverlener**



>> **Ik kan vlot met kinderen en jongeren werken.**

- Ik kan voor gesprekken een omgeving creëren waarin kinderen en jongeren zich op hun gemak voelen.
- Ik spreek een taal die kinderen begrijpelijk vinden.
- Ik spreek een taal die jongeren begrijpelijk vinden.
- Ik voel mij op mijn gemak als ik met kinderen of jongeren praat.
- Ik ben gesprekstechnisch onderlegd: ik zorg ervoor dat ik kinderen geen gedachten aanpraat of hen woorden in de mond leg.
- ...

>> Ik kan vlot met volwassenen werken.

- Ik kan voor gesprekken een omgeving creëren waarin volwassenen (bijv. ouders) zich op hun gemak voelen.
- Ik spreek een taal die voor volwassenen (bijv. ouders) begrijpelijk is.
- Ik kan vlot een gesprek voeren met een volwassene.
- ...

>> Ik erken de belangen van alle betrokkenen.

- Ik kies geen partij voor een van de betrokkenen.
- Ik help mensen om elkaars standpunt te begrijpen.
- Ik zoek naar gedeelde belangen.
- ...

>> Ik ken de leefwereld van kinderen en jongeren.

- Ik pik in op de interesses van kinderen en jongeren tijdens gesprekken.
- Ik heb wel een idee wat trendy is in de wereld van kinderen en jongeren.
- Ik weet waar kinderen en jongeren mee bezig zijn in hun vrije tijd.
- ...

>> Ik ben communicatief vaardig in een-op-eensituaties en hanteer een correcte taal.

- Ik blijf rustig en respectvol als de vraagsteller boos of geëmotioneerd is.
- Ik verschaft uitleg in een klare taal.
- Ik communiceer transparant en helder over de bevindingen van het consult (voor, tijdens het consult en erna via brief).
- Ik geef informatie over het belang en de nevenwerkingen van de vaccinaties op een manier die leerlingen en ouders aanspreekt.
- ...

>> Ik ben vaardig in mondelinge en schriftelijke communicatie, zowel naar ouders en leerlingen als naar professionals (leerkrachten, externe diensten).

- Ik toets altijd of de cliënt mijn boodschap begrijpt.
- Ik gebruik in mondelinge en schriftelijke communicatie een taal die iedereen begrijpt.
- Ik gebruik geen vakjargon als ik met cliënten praat.
- Ik geef heldere en praktische informatie over de maatregelen die de school en andere betrokkenen moeten nemen volgens het draaiboek "Besmettelijke ziekten".
- ...

>> Ik werk doelgericht.

- Ik kan samen met de cliënt concrete doelen omschrijven die hij wil/kan halen.
- Ik kan voor mezelf en de cliënt verwoorden wat het doel is van ons gesprek.
- ...

>> Ik werk evidence based.

- Ik baseer mij op de standaarden van de VVVJ.
- Ik raad de nat-kammethode aan om luizen te behandelen.
- Ik weet hoe bekrachtigingschema's moeten worden opgesteld.
- Ik weet welke diagnostische instrumenten volgens Prodia de goede zijn.
-

>> Ik luister naar mijn cliënt om te weten wat werkt.

- Ik neem zijn frustraties ernstig als hij zegt dat mijn begeleiding voor hem niet werkt.
- Ik moedig mijn cliënt aan om na te denken over methoden die bij hem werken.
- ...

>> Ik kan goed en op een actieve manier luisteren.

- Ik kan reflecteren, synthetiseren, (emoties) terugkoppelen.
- Ik stel vragen opdat ik zeker weet dat ik de cliënt goed begrijp.
- ...

>> Ik werk sterk cliëntgericht.

- Ik kan een gevoel van rust brengen in een gesprek, zodat de cliënt zich uitgenodigd voelt om zijn verhaal te doen.
- Ik toets de verwachtingen van de cliënt af.

- Ik vraag na of de cliënt zich voldoende geholpen voelt met de informatie.
- Ik neem het tempo en het perspectief van de cliënt mee in het hulpverleningsverhaal.
- Ik ga in op vragen die door de vragenlijst of spontaan tijdens het medisch consult naar boven komen.
- ...

>> Ik heb oog voor het welbevinden van de cliënt.

- Ik laat cliënt de ruimte om te vertellen hoe het met hem gaat.
- Ik vraag de cliënt hoe het met hem gaat.
- Ik zie aan de lichaamstaal van de cliënt of hij zich goed voelt.
- ...

>> Ik ben me er goed van bewust dat we met vertrouwelijke gegevens werken.

- Ik zeg niet zomaar verder wat een cliënt mij vertelt.
- Ik maak aan mijn cliënten duidelijk dat ze mij vertrouwelijke informatie kunnen geven.
- ...

⇒ Beroepsspecifieke KAV van de hulpverlener

>> Ik ben toegankelijk en beschikbaar als hulpverlener.

- Ik onthaal elke vraag van leerlingen, ouders, leerkrachten en school die bij mij toekomt.
- Ik geef aan waar de cliënt terecht kan als de vraag niet door CLB wordt opgenomen.
- Ik neem de noodzakelijke activiteiten voortvloeiend uit een crisissituatie op.
- Ik doe beroep op het crisisnetwerk.
- ...

>> Ik handel vanuit een participatieve basishouding.

- Ik overleg met de cliënt welk traject de begeleiding zal volgen en wat de doelen van de begeleiding zijn.
- Ik toets samen met de cliënt af of de doelen van de begeleiding bereikt zijn.
- Ik betrek de cliënt in dialoog en volwaardig partnerschap.
- Ik apprecieer de cliënt in zijn eigenheid, met zijn overtuiging, normen en waarden.
- Ik heb respect voor het tempo van de cliënt.
- ...

>> Ik beloof alleen wat ik kan waarmaken.

- Ik schets duidelijk wat ik voor de cliënt kan doen binnen de contouren van mijn job.
- Ik help de cliënt om realistische verwachtingen te formuleren.
- Ik streef naar haalbare doelen voor de cliënt.
- Ik breng slecht nieuws voor de cliënt op een duidelijke manier en probeer niets te vergulden.

>> Ik stel het belang van de cliënt voorop.

- Ik onderneem interventies bedoeld om escalatie van het probleem, orde- en tuchtmaatregelen of opname te voorkomen.
- Ik onderneem interventies bedoeld ter motivatie of probleembewustwording van de cliënt.
- Ik werk aanklappend als dat nodig is.
- Ik leg de cliënt uit waarom ik bepaalde informatie niet voor mij kan houden.
- Ik sensibiliseer de leerling en ouders en wijs hen op het belang van onderwijs (incl. kleuterparticipatie).
- Ik werk herstelgericht samen met de school.
- ...

>> Ik heb oog voor positieve en sterke kanten van cliënten.

- Ik neem zowel beschermende factoren als risicofactoren op bij het opmaken van een holistische theorie (leertheoretisch model). Ik breng naast problemen ook krachten en mogelijkheden in kaart.
- Ik moedig de cliënt aan om te kijken naar wat nog goed loopt.
- ...

>> Ik werk samen met de context van de cliënt (gezin, leerkracht, school, externe diensten).

- Ik verzamel relevante informatie bij andere actoren, bij eerdere hulpverleners, in het CLB-dossier...
- Ik breng de contextinformatie (o.a. door middel van een huisbezoek) in kaart.
- Ik participeer aan leerlingenoverleg op school (MDO, CEL, klassenraad...).
- ...

>> Ik pak een begeleiding op een planmatige manier aan, ik werk volgens een (min of meer) vast stramien.

- Ik exploreer de vraag van de cliënt, bevrage de deelproblemen, de eerdere hulpverleningsvormen, de krachten, de hypothesen, de verwachtingen... van de cliënt.
- Ik zorg voor een correcte opvolging en communiceer over de eventuele volgende stappen naar de cliënt.
- Ik ben vertrouwd met planmatig werken (oplossingsgericht, handelingsgericht, HGD...).
- ...

>> Ik kan verantwoord (beargumenteren) waarom ik een bepaald traject (opeenvolgende kernactiviteiten) met een cliënt afleg.

- Ik beoordeel de vraag van de cliënt kadert binnen de CLB-opdrachten, of de vraag opgenomen wordt dan wel verwezen naar het netwerk.
- Ik voer eventuele bijkomende profylactische maatregelen (informereren, vaccinaties, screeningsonderzoek...) uit als dat nodig is.
- ...

>> Ik beschik over gesprekstechnische vaardigheden die eigen zijn aan hulpverlening (incl. anamnestic gesprek/intakegesprek en motivatieverhogende technieken).

- Ik kan de gegevens die nodig en relevant zijn om de cliënt te helpen identificeren en verzamelen.
- Ik slaag er in om in het gesprek alles wat relevant is gegeven de vraag ook aan bod te laten komen.
- Ik synthetiseer de verzamelde informatie en koppel terug naar de cliënt.
- Ik respecteer het tempo van de cliënt.
- Ik kan inspelen op de "veranderbereidheid" van de cliënt en weet welke soort vragen hem nu kunnen verder helpen.
- Ik kan slecht nieuws op een rustige, maar duidelijke manier brengen.
- Ik kan omgaan met weerstand.
- ...

>> Ik kan informatie op maat van de cliënt en advies handelingsgericht vertalen.

- Ik geef handelingsgericht advies over keuzemogelijkheden, gedragalternatieven en mogelijke hulpverleningsvormen.
- Ik verschaft op maat van de leerling, ouder of leerkracht informatie en handelingsgericht advies.
- Ik geef advies als de cliënt daar nood aan heeft.
- Ik wacht met advies geven als de cliënt daar (nog) geen nood aan heeft.
- ...

>> Ik ben vaardig in het uitwerken en implementeren van preventieve en remediërende aanpakstrategieën.

- Ik weeg af of een preventieve of remediërende aanpak nodig is.
- Ik weet wat werkt in individuele begeleiding.
- Ik weet wat werkt in individuele preventie.
- Ik weet uit opleiding en ervaring wat werkt om de cliënt naar een oplossing voor zijn hulpvraag te leiden.
- Ik kan de cliënt bijstaan als hij een "terugval" heeft.
- Ik ben loyaal inzake de opdracht van CLB om vaccinaties aan te beïden en toe te dienen.
- ...

>> Ik ben vertrouwd met de basisprincipes van gedragsverandering.

- Ik kan bij de cliënt afoetsen of hij klaar is voor verandering.
- Ik kan met de cliënt een bekrachtigingsschema opstellen.
- Ik weet hoe cliënten op te vangen die een "terugval" hadden naar het oude gedrag dat ze wilden veranderen.
- Ik help de cliënt bij de transfer van nieuwe kennis of vaardigheden naar de school- of thuissituatie toe.
- Ik weet hoe ingrepen in de thuis-, klas- en schoolomgeving mijn cliënt kunnen helpen.
- ...

>> Ik bied perspectief en opties aan cliënten.

- Ik verken alle mogelijke hulpverleningsmogelijkheden.
- Ik probeer de cliënt verschillende opties te bieden zodat hij zelf een keuze kan maken.
- Ik moedig cliënten aan om zelf ook in te brengen wat zou kunnen helpen.
- ...

>> Ik zorg ervoor dat ik materialen op maat van de cliënt heb.

- Ik gebruik de documenten die door het CLB ter beschikking worden gesteld (brieven, folders...).
- Ik bezorg relevante documentatie, folders, boeken...
- Ik zorg ervoor dat ik niet te zeer terugval op "verbale" materialen, maar dat ik ook grafische hulpmiddelen inzet.
- Ik heb materialen met weinig tekst, veel pictogrammen en een duidelijke lay-out voor anderstalige ouders en ouders die moeite hebben met lezen.
- ...

>> Ik neem een professionele houding aan op het gebied van diagnostiek.

- Ik objectiveer de meldingen van besmettelijke ziekten door het inwinnen van informatie bij de betrokkenen en de behandelende arts(en).
- Ik interpreteer en schat de veranderingen in de leef-, leer- en gezondheidssituatie in, ik formuleer conclusies.
- Ik verzamel info via diverse bronnen: tests, gesprek, observaties, (klinisch) onderzoek, vragenlijsten...
- Ik ken de betrouwbare en valide diagnostische instrumenten.
- De informatie die ik verzamel, biedt perspectief op anders handelen (HGD).
- De informatie die ik verzamel, is nodig voor het diagnostisch traject (i.t.t. "nice to know").
- Ik betrek leerlingen, ouders en school actief bij het onderzoek.
- Ik gebruik een hypothesetoetsende methodiek ("als we weten dat..., dan kan dat betekenen dat...").
- Ik synthetiseer de informatie duidelijk voor mezelf.
- Ik synthetiseer de informatie duidelijk voor de cliënt.
- Ik kies om - afhankelijk van de vraag - verhelderend, onderkendend of indicerend te werken.
- Ik werk, waar nodig voor het diagnostische traject, samen met externen.
- Ik stel de diagnose conform de wetenschappelijke 'evidence based' criteria, de beschikbare standaarden en de procedures op het centrum.
- Ik werk multidisciplinair samen in diagnostiek.
- Ik bespreek de diagnose klaar en begrijpbaar aan de hand van een handelingsgericht advies.
- ...

>> Ik werk binnen de mogelijkheden en grenzen van het CLB-hulpverleningsaanbod.

- Ik bekijk samen met de cliënt welke doelen haalbaar zijn binnen een kortdurende begeleiding door CLB.
- Ik verwijs de cliënt door na indicatiestelling als de gepaste hulp extern wordt geboden, informeer de cliënt over de procedure van doorverwijzing en volg de doorverwijzing op.
- Ik neem contact met het netwerk in overleg met de cliënt.
- Ik volg het hulpverleningstraject op als de hulp door een netwerkpartner gegeven wordt, coördineer mee waar nodig en help om de relevante informatie in een handelingsgericht advies aan de school te vertalen.
- ...

>> Ik maak maximaal gebruik van de multidisciplinaire expertise in het CLB.

- Ik doe beroep op de kennis, ervaring en professionaliteit van mijn collega's.
- Ik breng vragen die ik heb over de leerlingen die ik in begeleiding heb op de teambespreking.
- Ik aarzel niet om collega's van andere disciplines om raad te vragen.
- Ik aarzel niet om collega's van andere disciplines hun kijk op mijn casus te vragen.
- ...

>> Ik ben vertrouwd met onderwijs.

- Ik ken de grote lijnen van het onderwijslandschap.
- Ik weet waar mijn cliënten en ikzelf informatie kunnen vinden over onderwijs.
- Ik ben vertrouwd met de types in buitengewoon onderwijs.
- Ik weet wat GON, ION inhoudt.
- ...

>> Ik heb voeling met sociale problematieken en kansarmoede.

- Ik weet hoe achterstellings- en achterstandsmechanismen werken.
- Ik heb oog voor cultureel bepaalde gevoeligheden.
- Ik besef dat mijn socioculturele achtergrond mijn denken en doen beïnvloedt.
- ...

>> Ik respecteer en handel conform de deontologische code.

- Ik behandel vertrouwelijke informatie op de gepaste manier.
- Ik spreek altijd met respect over leerlingen, ouders...
- Ik weet dat ik geheimhouding nooit zomaar kan beloven aan leerlingen.
- ...

>> Ik ben voldoende vertrouwd met de relevante regelgeving voor de sector (decreet centra voor leerlingenbegeleiding, BVR operationele doelen, multidisciplinair dossier, decreet rechtspositie van de minderjarige...) en kan die regelgeving toepassen in mijn werk.

- Ik leg de werking van het CLB uit bij het onthaal van een vraag.
- Ik licht de hulpverleningsmogelijkheden van het CLB en de volgende stappen in het begeleidingstraject toe.
- Ik vertel aan leerlingen waarom wij het nuttig vinden dat ze voor het consult een vragenlijst over hun leefstijl invullen.
- Ik bespreek met de leerling op welke wijze ik informatie over hen bijhoud.
- Ik kan aan leerlingen uitleggen hoe ze hun dossier kunnen inkijken.
- Ik kan aan leerlingen uitleggen hoe ze voor een andere arts kunnen kiezen, als ze dat willen.
- ...

>> Ik ga behoedzaam om met privacygevoelige gegevens (privacywetgeving, beroepsgeheim...) en volg daarbij de aanbevelingen van het informatieveiligheidsbeleid.

- Ik weet wat ik wel of niet moet noteren in het dossier, tijdens de klassenraad...
- Ik leg aan de cliënt uit waarom ik de vraag met hem wil exploreren, hoe ik de informatie verzamel en bijhoud, en wie toegang heeft tot de informatie.
- Ik zet nooit gevoelige informatie in een onbeveiligde mail.
- Ik ga zorgvuldig om met de excepties in LARS.
- Ik denk na en weet waar ik bepaalde informatie noteer in LARS.
- ...