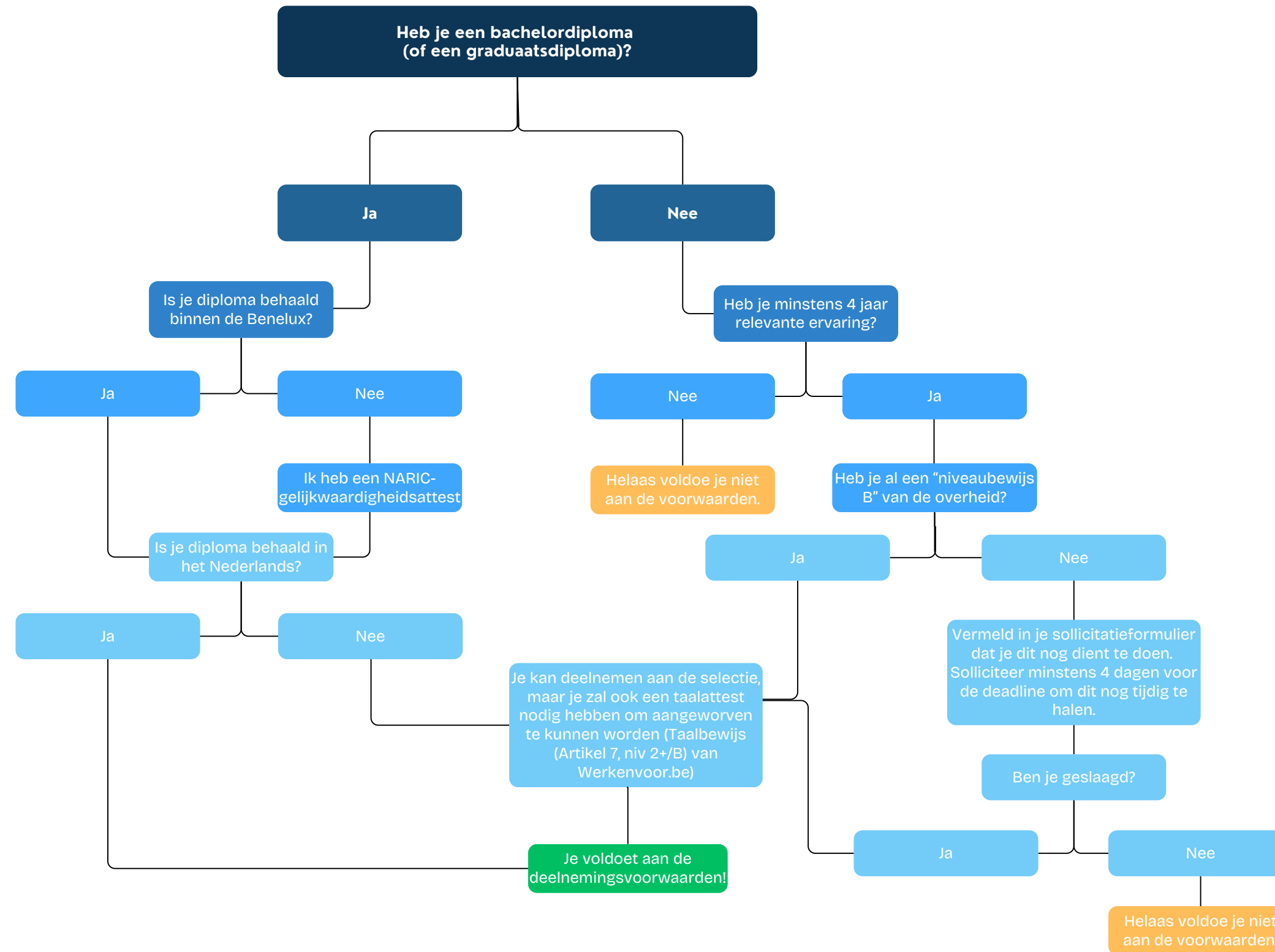


Hulpschema Deelnemingsvoorwaarden (Externe Kandidaten)

Bij VDAB help jij straks mensen hun weg te vinden op de arbeidsmarkt. Maar eerst helpen wij jou graag je weg te vinden in onze selectieprocedure. We weten dat de toelatingsvoorwaarden (diploma, ervaring, attesten) soms als een doolhof kunnen voelen. Gebruik onderstaand schema als jouw persoonlijke gids. Kom je uit bij 'Groen Licht'? Dan kijken we uit naar jouw sollicitatie!



VDAB Antwerpen
zoekt
bemiddelaars

- Graad: Deskundige
- Rang: B1
- Toegang via [niveaubewijs](#): ja.
- Vacaturenummer: req 21985
- Je kan solliciteren tot en met: 8/10/2026

WORD BEMIDDELAAR EN MAAK HET VERSCHIL

De juiste job of opleiding matchen met de juiste mensen? Dat doet VDAB als specialist in werk. Jij kan ook aan de slag gaan bij VDAB en zo zelf specialist in werk worden. Je krijgt alles wat je nodig hebt om van je loopbaan een succesverhaal te maken. Kom jij ons team versterken?

We zoeken momenteel gedreven bemiddelaars voor Regio Antwerpen (onder meer actief vanuit onze vestigingen in de Somersstraat, Provinciestraat, Desguinlei, Noorderplaats en Kapellen) .

Via deze selectieprocedure bouwen we tevens een actieve werfreserve op. Met deze reserve kunnen we in de toekomst snel en flexibel inspelen op de noden binnen de verschillende bemiddelingsteams in de gehele provincie Antwerpen.

Bij VDAB zijn er 3 verschillende profielen van bemiddelaars:

- **bemiddelaar inschatting:** als bemiddelaar inschatting, help je werkzoekenden om een realistische weg naar werk te vinden. Je bent het eerste aanspreekpunt voor jouw klant en legt de basis voor een succesvol traject op de arbeidsmarkt.
[Klik hier voor uitgebreide info over het takenpakket.](#)
- **bemiddelaar activering:** als bemiddelaar activering richt je je op werkzoekenden met complexe en meervoudige drempels tot de arbeidsmarkt. Je speelt een cruciale rol in het diepgaand uitklaren en fundamenteel verkleinen van deze drempels, met als doel inclusieve arbeidsmarktparticipatie voor iedereen.
[Klik hier voor uitgebreide info over het takenpakket.](#)

- **bemiddelaar matching:** als bemiddelaar matching begeleid je werkzoekenden intensief doorheen trajecten die gericht zijn op het versterken van competenties en het vinden van een duurzame job. Je bent de verbinding tussen de werkzoekende en de arbeidsmarkt, met een sterke focus op activering en matching.

DEELNEMINGSVOORWAARDEN

Op de uiterste indieningsdatum voldoe je aan volgende voorwaarde(n):

OF

¹ Of een ander diploma of getuigschrift dat toegang geeft tot het niveau B binnen de Vlaamse overheid (de volledige lijst vind je hier: <https://overheid.vlaanderen.be/Bijlage02>).

OF

WERK JE AL BIJ DE VLAAMSE OVERHEID?

Als personeelslid van de [diensten van de Vlaamse overheid](#) voldoe je op uiterste indieningsdatum aan volgende voorwaarden om te solliciteren via horizontale mobiliteit of bevordering::

Vind een nieuwe uitdaging via horizontale mobiliteit³

- 1) Je werkt als statutair ambtenaar (op proef of vastbenoemd) binnen de diensten van de Vlaamse overheid in dezelfde of een hogere rang dan de rang van de vacature.

Of

Je bent contractueel tewerkgesteld binnen de diensten van de Vlaamse overheid in dezelfde of een hogere rang dan de rang van de vacature én geslaagd voor een objectief wervingssysteem met algemene bekendmaking⁴.

Groei verder via bevordering naar hoger niveau)

³ De externe arbeidsmarkt is niet toegankelijk voor personeelsleden die kunnen kandideren via de horizontale mobiliteit.

⁴ Contractuele selectieprocedures werden algemeen bekend gemaakt indien ze gepubliceerd werden in het Belgisch Staatsblad en/of de website van de VDAB en/of de website van Jobpunt Vlaanderen (tussen 1 januari 2006 en 31 oktober 2014), op de website van VDAB (tussen 1 november 2014 en 31 december 2017), op de website van de VDAB en/of www.werkenvoorvlaanderen.be (vanaf 1 januari 2018). Voor de contractuele personeelsleden die vóór hun indiensttreding of overheveling geslaagd zijn voor een selectie bij een andere overheid moet de contractuele selectieprocedure vanaf 1 januari 2006 bekend gemaakt zijn op de website van Selor, de Vlaamse Vereniging van Steden en Gemeenten, de VDAB of Jobpunt Vlaanderen (VPS art. III 31).

- Of

2) Je hebt op datum van publicatie 4 jaar relevante beroepservaring⁵ met betrekking tot arbeidsbemiddeling.

3) Je laatste functioneringsevaluatie mag geen onvoldoende zijn.

Vragen over de deelnemingsvoorwaarden? Neem contact op met de selectieverantwoordelijke

Voor de functie van bemiddelaar heb je onderstaande persoonsgebonden competenties nodig. Dit zijn meetbare en concreet geformuleerde competenties die tijdens de selectieprocedure getoetst worden.

- **Verantwoordelijkheid nemen:** je handelt in overeenstemming met de belangen, waarden en normen van de organisatie (niveau 1)
- **Communiceren:** je brengt informatie en ideeën schriftelijk en/of mondeling begrijpelijk over (niveau 2)
- **Netwerken:** Je ontwikkelt en bestendigt professionele relaties, allianties en coalities en wendt deze aan om informatie, steun en medewerking te verkrijgen.(niveau 1)
- **Analyseren:** je duidt problemen in zijn verbanden en gaat op een efficiënte wijze op zoek naar aanvullende relevante informatie (niveau 1)
- **Inleving:** Je bent alert voor gevoelens en behoeften van anderen en reageert hierop adequaat.(niveau 2)

⁵ Enkel werkervaringen onderhevig aan het RSZ stelsel worden meegenomen bij het bepalen van de beroepservaring. Onbetaalde stages beantwoorden hier niet aan.

- **Klantgerichtheid:** je onderkent de wensen en behoeften van de verschillende belanghebbenden binnen en buiten de organisatie en je kunt er adequaat op reageren (niveau 1)

Extra informatie over deze competenties en de betekenis vind je in het [competentiewoordenboek van de Vlaamse overheid](#).

BIJKOMENDE VERWACHTINGEN

- Je maakt oplossingsgericht gebruik van een ruim netwerk en alle beschikbare kanalen (VDAB competentiecentra, partnerorganisaties, ...) én je bent op de hoogte van verschillende mogelijkheden die een tewerkstelling bevorderen (tewerkstellingsmaatregelen, werkplekieren, ...).
- Je werkt professioneel met sociale media en digitale toepassingen. VDAB werkt Digital First: we kiezen er bewust voor om onze online dienstverlening zoveel mogelijk op de eerste plaats te zetten
- Sectorale kennis is geen must, maar kan wel handig zijn.
- VDAB heeft diverse vestigingen in de provincie. Je bent bereid om je op regelmatige tijdstippen te verplaatsen binnen jouw regio en uitzonderlijk ook naar andere regio's.

JE REDENEN OM TE KIEZEN VOOR ONS

- Bij VDAB lever je een bijdrage aan de maatschappij. Samen spelen we in op evoluties en noden die actueel zijn in onze samenleving.
- Je krijgt een contract van onbepaalde duur of bepaalde duur, afhankelijk van de concrete vacature die we op dat moment kunnen voorstellen.
Uitzondering: wie deelneemt als ambtenaar (vastbenoemd of in proeftijd⁶) en bij de diensten van de Vlaamse overheid werkt via een selectieprocedure die werd gepubliceerd vóór 1 juni 2024, blijft statutair⁷.
- Je standplaats is nog nader te bepalen ifv de noden en mogelijkheden bij VDAB.

⁶ Word je tijdens je statutaire proeftijd overgeplaatst via horizontale mobiliteit? Dan start een nieuwe statutaire proeftijd.

⁷ Ben je als statutair personeelslid tewerkgesteld en werd je vanaf 1 juni 2024 toegelaten tot de statutaire proeftijd in het kader van de uitoefening van een gezagsfunctie? Dan verlies je jouw statutaire aanstelling, omdat de vacature niet in de lijst met gezagsfuncties (bijlage 4 bij het VPS) is opgenomen. Ook als je als statutair personeelslid tewerkgesteld bent binnen de nautische keten van het Agentschap Maritieme Dienstverlening en Kust en werd toegelaten tot de statutaire proeftijd via een selectieprocedure met publicatiedatum na 1 juni 2024, verlies je jouw statutaire aanstelling. In beide gevallen krijg je een contract van onbepaalde duur.

- Je krijgt een salaris op basis van vastgelegde loonschalen. Er zijn verschillende factoren die je salaris bepalen. Neem een kijkje op de [salarissimulator](#) en gebruik onderstaande info:
 - niveau van de functie: B
 - rang: B1
 - graad: Deskundige
 - Werk je nog niet voor de Vlaamse overheid? Dan word je verloond in het salarissysteem op basis van evaluatie met salarisschaal NB111.
 - Neem je de vacature op via **horizontale mobiliteit** en zit je al in het salarissysteem op basis van evaluatie? Dan word je verloond in de salarisschaal NB111. Bij overplaatsing word je ingeschaald op de overeenkomstige trap van de nieuwe loonschaal.
 - Word je overgeplaatst via **horizontale mobiliteit** en zit je nog in het salarissysteem op basis van anciënniteit? Dan word je ingeschaald in hetzelfde salarissysteem op de overeenkomstige trap van de functionele loopbaan van de graad van deskundige. Je behoudt ook je schaalanciënniteit die je in de laatste graad verworven hebt⁸. Het is ook mogelijk om voor je overplaatsing over te stappen naar het salarissysteem op basis van evaluatie.
 - Word je **bevorderd**? Dan word je verloond in het salarissysteem op basis van evaluatie NB111.
 - Je salaris hangt af van je werkervaring en gezinssituatie. Relevante werkervaring kan meetellen voor je loonberekening. Na de jobaanbieding geef je daarom alle nodige informatie door aan de selectieverantwoordelijke. Beroepservaring bij de diensten van de Vlaamse overheid wordt automatisch meegenomen.
- Bij de Vlaamse overheid geniet je van allerlei voordelen. Benieuwd? Neem zeker een kijkje op [onze website](#).
- Als werknemer van de Vlaamse overheid heb je via de [PlusPas](#) toegang tot heel wat interessante kortingen, leuke voordelen en speciale aanbiedingen (bv. Corporate Benefits).
- Je kan verschillende bijscholingen, vormingen en opleidingen volgen binnen de Vlaamse overheid. We reiken met plezier tools aan waarmee je je loopbaan in eigen handen kan nemen.
- De balans tussen werk en privé is voor ons belangrijk. Je hebt 35 dagen vakantie per jaar en je bent ook vrij tussen Kerstmis en Nieuwjaar.
- Je proefperiode bij bevordering duurt 9 maanden⁹. Je wordt pas definitief bevorderd nadat je met goed gevolg de proeftijd hebt doorlopen (VPS art. III 46).

⁸ Als je statutair tewerkgesteld bent in een functie binnen de nautische keten van het Agentschap Maritieme Dienstverlening en Kust via een selectieprocedure met publicatiedatum na 1 juni 2024, dan stap je bij overplaatsing over naar het salarissysteem op basis van evaluatie.

⁹ De proefperiode is enkel van toepassing voor personeelsleden die als ambtenaar tewerkgesteld zijn via een selectieprocedure die werd gepubliceerd vóór 1 juni 2024. Tijdens de proeftijd heb je bovendien recht op verlof in jouw oorspronkelijke functie. Voor personeelsleden die contractueel in dienst zijn is er geen proefperiode bij bevordering in een niet gezagsfunctie.

- Word je aangeworven via externe mobiliteit, horizontale mobiliteit of bevordering? Dan moet je binnen de 3 maanden na de selectiebeslissing starten in je nieuwe job.

Meer weten over werken bij de Vlaamse overheid? www.vlaanderen.be/werken-voor-vlaanderen

SELECTIEPROCEDURE

Door onvoorziene omstandigheden kan het gebeuren dat we de timing en/of aard van de selectie onverwacht moeten aanpassen. Als dat het geval is, brengen we je tijdig op de hoogte.

Deze selectieprocedure valt onder het objectief wervingssysteem.

VOORAFGAANDE NIVEAUTEST

Beschik je niet over het vereiste diploma en wil je deelnemen aan de hand van een [niveaubewijs](#)? Op basis van je sollicitatie gaan we eerst na of je de gevraagde beroepservaring hebt. Als dat zo is, dan word je via mail uitgenodigd voor een niveautest bestaande uit verschillende computertesten in Brussel (Herman Teirlinckgebouw – Havenlaan 88, 1000 Brussel). Niveautesten vinden plaats van maandag tot en met vrijdag.

Je rekent best op minstens 3 werkdagen om de niveautest in te plannen en rond te krijgen, zodat het eindresultaat tijdig beschikbaar is tegen de uiterste sollicitatiedatum. Kan je het niveaubewijs niet binnen de sollicitatietermijn behalen of slaag je niet voor de test? Dan kan je helaas niet deelnemen aan het vervolg van de selectieprocedure.

Als je slaagt, ontvang je een niveaubewijs dat onbeperkt geldig is. Slaag je niet, dan kan je ten vroegste na 6 maanden opnieuw deelnemen aan een niveautest.

Bijkomende opmerking indien je deelneemt via niveaubewijs: bij je aanwerving moet je aantonen dat je geslaagd bent voor een taalexamen "artikel 7 niv.2+/B" bij www.werkenvoor.be.

SELECTIERONDE 1: EERSTE SCREENING

Screening deelnemingsvoorwaarden

Op basis van je sollicitatie gaan we na of je voldoet aan de [deelnemingsvoorwaarden](#)).

////////////////////////////////////

TOELATINGSVOORWAARDEN

Op de datum van aanwerving, overplaatsing of bevordering voldoe je aan volgende voorwaarden:

- Je hebt bij aanwerving of bij externe mobiliteit een gedrag dat in overeenstemming is met de eisen van de functie.
- Je geniet bij aanwerving of bij externe mobiliteit de burgerlijke en politieke rechten. Dat bewijs je met een uittreksel uit het strafregister. Als je uittreksel uit het strafregister vermeldt dat je uit je burgerlijke en politieke rechten bent ontzet, kan de Vlaamse overheid je niet aanstellen.
- Je voldoet bij aanwerving of bij externe mobiliteit aan de eisen van de wetgeving over het taalgebruik in bestuurszaken. Dit betekent dat je ofwel over een Nederlandstalig diploma beschikt voor het niveau van de vacature of dat je geslaagd bent voor een taalttest van Werkenvoor.be voor het niveau waarin je wordt aangeworven.
- Je bent personeelslid buiten proeftijd op het moment van bevordering.
- Nam je als student deel aan deze selectieprocedure en werd je gekozen voor de job? Bezorg dan voor je in dienst komt een kopie van je behaalde diploma aan de selectieverantwoordelijke

WERVINGSRESERVE

Er wordt na deze selectie een werfreserve aangelegd die bestaat uit de lijst van geslaagden.

Deze werfreserve wordt gebruikt om vacatures als bemiddelaar binnen de provincie Antwerpen in te vullen. Als er een openstaande vacature voor bemiddelaar komt, contacteren we de kandidaten die op werfreserve staan. De geïnteresseerden worden vervolgens uitgenodigd voor een bijkomend gesprek met de teamleider of manager, waarin motivatie, wederzijdse verwachtingen en inzetbaarheid in de beschikbare functie aan bod kunnen komen.

Deze reserve is een jaar geldig en dat vanaf het einde van de selectieprocedure. In die periode kan VDAB je een concreet aanbod doen. De reserve kan verlengd worden.

Je kan via deze werfreserve ook een contract van bepaalde duur aangeboden krijgen voor de functie van bemiddelaar. Je blijft in dat geval wel gewoon staan op de lijst.

Je kunt via deze werfreserve ook gecontacteerd worden voor vergelijkbare vacatures binnen de diensten van de Vlaamse overheid, zolang de werfreserve geldig is. Hierbij wordt gekeken naar de overeenkomsten tussen de deelnemingsvoorwaarden, de functie-inhoud en/of de vereiste competenties van deze selectieprocedure en de nieuwe vacature. In dat geval kan er een extra selectiegesprek plaatsvinden met de dienst die de vergelijkbare vacature heeft. Als je niet ingaat op

////////////////////////////////////

Accepteerde je een aanbod, maar verander je nadien van mening en kom je toch niet in dienst? Dan verlies je je plaats in de wervingsreserve.



Functiebeschrijving:

Bemiddelaar

Voor akkoord

Naam leidinggevende	Datum + handtekening
---------------------	----------------------

Naam functiehouder	Datum + Handtekening
--------------------	----------------------

1. Context van de functie

1.1. Waarden van de Vlaamse overheid

De Vlaamse overheid is een **open** en **wendbare** organisatie die **daadkrachtig** anticipeert op de evoluties en behoeften in de samenleving. Samen met alle belanghebbenden werken we aan een duurzame dienstverlening in **vertrouwen** en vanuit het algemeen belang.

VDAB is een agentschap dat deel uit maakt van de Vlaamse Overheid.
VDAB helpt alle Vlaamse burgers om zelf hun loopbaan te ontwikkelen.

- Als regisseur schept het een inspirerend netwerk daarvoor.
- Als dienstverlener zet het burgers aan om maximaal hun talenten en competenties te ontplooiën.

Het is de missie van VDAB om in het belang van werkgevers, werknemers en werkzoekenden de arbeidsbemiddeling, begeleiding en opleiding te verzekeren, organiseren en bevorderen met het oog op de levenslange en duurzame inschakeling op de arbeidsmarkt van werkzoekenden en werknemers.

Daarnaast controleert VDAB ook of de werkzoekenden die verplicht ingeschreven zijn bij VDAB beschikbaar zijn voor de arbeidsmarkt. Het doel hiervan is om duurzame inschakeling op de arbeidsmarkt te realiseren. Deze controletaak is gescheiden van onze bemiddelings-, begeleidings- en opleidingstaken. Ze wordt uitgevoerd door een onafhankelijk en neutrale Controledienst.

Op korte termijn ligt de focus van VDAB op het koppelen van vraag (vacatures) en aanbod (werkzoekenden).

Op lange termijn wil VDAB werknemers meer kunnen begeleiden doorheen hun loopbaan en evolueren naar een career supporting agency. VDAB wil de partner zijn van het moment dat jongeren de schoolbanken verlaten t.e.m. hun pensioen.

1.2. Positionering

Aan welke functie rapporteert de functiehouder?

teamleider

Welke functies rapporteren aan de functiehouder?

geen

1.3. Kwantitatieve gegevens

Aantal medewerkers waaraan wordt leiding gegeven (met vermelding van type medewerker):	
Budgetten (met vermelding van het type impact dat de functiehouder heeft):	
Bijkomende kwantitatieve gegevens:	

2. Doel van de functie

Aan werkgevers een dienstverlening bieden op maat van :

- De in te vullen vacature en de onderliggende competenties
- De sectorale eigenheid
- Het knelpuntgehalte van de functie

Aan werkzoekenden een dienstverlening bieden op maat van:

- De **competenties en beroepsaspiraties**
- De **afstand** tot de arbeidsmarkt
- De **rechten en plichten** verbonden aan het stelsel van beschikbaarheid van de werkzoekende

Het kan zowel gaan over interne (de eigen organisatie) als externe (de maatschappij) klanten.

3. Resultaatgebieden

Resultaat	Voorbeelden van activiteiten
Probleemanalyse Vervolledigen, verhelderen en analyseren van de vraag/problematiek met als doel over de nodige gegevens en inzichten te beschikken om een gepaste dienstverlening of doorverwijzing te kunnen uitwerken.	- Verkent op een efficiënte en onbevooroordeelde manier de vraag en/of behoefte van de klant (werkzoekende/werknemer/werkgever). Houdt daarbij rekening met de situatie van de klant en de opdracht van de organisatie. - Maakt een inschatting van de afstand van de klant tot de arbeidsmarkt in functie van het voorzien van de passende dienstverlening en/of opleiding. -
Informatie en advies Verstrekken van informatie, formuleren van een advies en / of opstellen van een actie-of begeleidingsplan met als doel de klant een passend antwoord of voorstel te bieden op zijn / haar situatie.	- Informeert op een eenvoudige en duidelijke manier over, werkt samen met of verwijst door naar de gepaste dienstverlening binnen of buiten de VDAB. - Wijst de klant op zijn rechten en plichten en neemt daarbij een activerende houding aan, zoals het kwalitatief verwijzen, opvragen van sollicitatiefeedback, bespreken van (arbeids)attitudes met werkgever en

	werkzoekende en sollicitatiegedrag... Start bovendien de transmissieprocedure op wanneer de klant niet op een positieve manier meewerkt. –
Begeleiding en opvolging Samen met de betrokkenen het advies, of het actie- of begeleidingsplan uitvoeren en/of opvolgen met als doel de vooropgezette doelstellingen zo goed mogelijk te realiseren. <u>Context:</u> <i>Binnen het kader van de dienstverlening van de functie en/of organisatie.</i>	– Bemiddelt tussen werkgever en werkzoekende/werknemer, met het oog op een duurzame tewerkstelling, hierbij gebruik makend van een goede mix van communicatiekanalen en bestaande tools. Gebruikt tijdelijke en minder duurzame tewerkstelling als opstap naar duurzame tewerkstelling. – Werkt met competenties om kwaliteitsvolle matching en uitstroom te bereiken. – Heeft oog voor de ‘upgrade’-mogelijkheden van werkzoekenden. Werkplekcleren wordt ingezet als oplossing op maat om tekorten in de match tussen vacature en werkzoekende weg te werken. Werkzoekenden worden gestimuleerd tot het volgen van opleidingen die leiden tot een tewerkstelling in een knelpuntberoep of een duurzamer jobdoelwit. – Werkt waar mogelijk met digitale tools, sociale media... – Voelt zich mede eigenaar van de samenwerking met partners en competentieversterking en heeft een goede kennis en relatie met de tenderpartner en de instructeurs met het oog op de end-to-end begeleiding van de klant. – Werkgevers informeren over beschikbare profielen met een inschatting van hun afstand tot de arbeidsmarkt, om te komen tot realistische vacatures. Ze daarnaast informeren over mogelijkheden om hun doelgroep te verbreden, vb. door diversiteits- en inclusiedenken te stimuleren, werkplekcleren voor te stellen of het aanbod rond internationaal rekruteren mee te geven. – Bemiddeling werkgevers met een proactieve houding en inschatten of de werkgever gebaat is bij ondersteuning bij het ingeven van de vacature. De vacatures opvolgen en de werkgever regelmatig op de hoogte houden van de ondernomen acties. Bij onvoldoende respons op de vacature overlopen welke acties nog mogelijk zijn. Hierbij voldoende overleggen met collega's om werkzoekenden actief te matchen met de vacatures in je portefeuille.

Rapportering Registreren en analyseren van gegevens met als doel kwaliteitsvol verslag uit te brengen, optimale dienstverlening te garanderen en/of input te geven aan het beleid.	- Bewaakt en/of verbetert voortdurend de kwaliteit van de dossiers, zowel van werkzoekenden, werknemers en werkgevers als van vacatures. -
Bekendmaking van de dienstverlening en prospectie Bekendheid creëren rond de dienstverlening met als doel mogelijke klanten en/of partners te informeren en/of aan te trekken.	- Op de arbeidsmarkt de partnerschappen onderhouden, samenwerken met (tender)partners om de resultaten te behalen, als regisseur optreden - Is een trusted advisor en ambassadeur van VDAB naar partners en stakeholders toe
Kennis m.b.t. het vakgebied Netwerken en actief bijhouden en uitwisselen van kennis en ervaring m.b.t. het vakgebied met als doel de kwaliteit van de dienstverlening op individueel en afdelingsniveau te optimaliseren.	- Capteren en kanaliseren van signalen, trends en tendensen op de arbeids- en opleidingsmarkt
ACTIVEREN Het activeren en opvolgen van werkzoekenden binnen het verhaal van rechten en plichten om de werkzoekende aan te zetten tot actief zoekgedrag.	- Het stimuleren van de zelfredzaamheid van de klant d.m.v. o.a. digitale tools in te zetten - Ontwikkelen van het zelfsturend vermogen van de klant in functie van zijn loopbaan -
4. Competentieprofiel	
4.1. Gedragscompetenties	
Verantwoordelijkheid nemen – niveau 1	Klantgerichtheid – niveau 1
Communiceren – niveau 2	Netwerken – niveau 1
Inleving – niveau 2	Analyseren – niveau 1
4.2. Vaktechnische competenties	
Dienstspectifieke software kunnen gebruiken Dienstspectifieke wetgeving en onderrichtingen kennen Kennis en expertise van de respectievelijke cluster hebben Voldoende digitale vaardigheden hebben opdat de klant via verschillende kanalen dienstverlening kan krijgen (face to face, telefoon, hangout/skype, chat ...)	

5. Andere functierelevante informatie