



ict in de loopbaandienstverlening

Colofon

Titel ict in de loopbaandienstverlening
Auteur Peter van Deursen
Datum Oktober 2016



Euroguidance Nederland
Postbus 1585
5200 BP 's-Hertogenbosch
Tel: 073-6800762
www.euroguidance.nl



© Euroguidance Nederland

Euroguidance Nederland is onderdeel van CINOP Publieke programma's.

Niets uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, op welke andere wijze dan ook, zonder vooraf schriftelijke toestemming van de uitgever.

Deze uitgave is tot stand gekomen met subsidie van de Europese Commissie, DG Onderwijs en Cultuur.

Inhoudsopgave

Inleiding	1
1 Denemarken	2
a Organisatie van loopbaanbegeleiding	2
b Organisatie van LOB in het onderwijs	2
c Organisatie van LOB voor volwassenen.....	3
d ict in loopbaandienstverlening	3
2 Finland.....	5
a Organisatie van loopbaanbegeleiding	5
b Organisatie van LOB in het onderwijs	5
c Organisatie van LOB voor volwassenen.....	6
d ict in loopbaandienstverlening	7
e TET-tori.....	8
3 Overige ontwikkelingen	9
a Zweden – vernieuwing digitale dienstverlening voor werkzoekenden	9
b Estland – Rajaleidja Centres.....	9
4 Hoe wordt ict gebruikt in LOB in het onderwijs?.....	11
5 Verdere stappen in ontwikkeling van beleid in het ontwikkelen van e- guidance in Nederland	12
6 Geraadpleegde bronnen.....	13

Inleiding

Dit artikel is een verkenning van ervaringen met ict en loopbaandienstverlening in andere Europese landen en wat dit voor Nederland van toegevoegde waarde kan zijn. Hoe zou ict binnen loopbaandienstverlening in Nederland eruit kunnen zien? Deels gaat het om het aanbieden van begeleiding op afstand (e-guidance). In dit artikel wordt gefocust op het ontwikkelen van instrumenten en tools, en hoe deze in loopbaanbeleid tot stand zijn gekomen.

Het artikel is tot stand gekomen door raadpleging van bestaande (Engelstalige) literatuur. De beschrijving van e-guidance in Denemarken bouwt voort op de eerdere Euroguidance publicatie: Voorverkenning – hoe wordt ict gebruikt in LOB in het onderwijs? (Euroguidance, 2014). Hierin werd een kleinschalige verkenning uitgevoerd naar (goede) voorbeelden van inzet van ict bij LOB in verschillende Europese landen.

1 Denemarken

a Organisatie van loopbaanbegeleiding

Het aanbieden van loopbaan en –beroepsbegeleiding heeft in Denemarken hoge prioriteit. Er is een wet met betrekking tot guidance die erop gericht is een transparant loopbaansysteem te ontwikkelen met daarin eenvoudige toegang tot loopbaan-dienstverlening van hoge kwaliteit.

Het Ministerie van Onderwijs (Ministry for Children, Education and Gender Equality www.uvm.dk) en het Ministerie van Hoger Onderwijs (Ministry of Higher Education and Science www.ufm.dk) zijn verantwoordelijk voor guidance en controleren en coördineren het systeem van loopbaandienstverlening.

Het Ministerie van Onderwijs heeft een National Dialogue Forum on Guidance in het leven geroepen als instrument voor het voeren van een dialoog tussen het Ministerie en belangrijke stakeholders zoals sociale partners, vertegenwoordigende organisaties van loopbaanprofessionals, eindgebruikers en individuen die een leidende positie in het loopbaanveld innemen.

Het Ministerie van Onderwijs is actief betrokken bij internationale samenwerking op het gebied van loopbaanbegeleiding. De belangrijkste doelstellingen van de hervormingen sluiten aan bij de EU resolutie betreffende Lifelong Guidance en de OECD aanbevelingen voor beleid en uitvoering van guidance.

In Denemarken zijn er drie soorten loopbaandienstverlening die onafhankelijk zijn van sectorale of institutionele belangen: vanuit jeugdbegeleidingscentra, regionale begeleidingscentra en begeleiding middels ict. (voor het laatste zie paragraaf d)
De regionale begeleidingscentra vallen onder de verantwoordelijkheid van het ministerie van Hoger Onderwijs en Wetenschap. De jeugdbegeleidingscentra, begeleiding middels ict en de VEU-centra vallen onder het Ministerie van Onderwijs.

b Organisatie van LOB in het onderwijs

-
- *In Denemarken is de loopbaanbegeleiding in de scholen sinds 2004 extern georganiseerd en niet, zoals in Nederland in de school zelf. Men in het algemeen zeer tevreden over deze overstap.*
 - *Opvallend is dat jongeren in principe een loopbaanbegeleider hebben tot hun 25e jaar. Dit maakt het mogelijk hen gedurende langere tijd te volgen en te coachen en levert een succesvolle bijdrage in het voorkomen dat jongeren uitvallen uit school of maatschappij.*
 - *Elke jongere maakt een persoonlijk ontwikkelplan; dit is tevens de basis voor de loopbaanbegeleider. Ontwikkelpannen kunnen worden bijgesteld, maar ze geven wel richting aan wat de jongere wil bereiken en hoe. (Euroguidance study visit 2015)*
-

Jeugdbegeleidingscentra bieden begeleiding aan leerlingen in de basisschool en de onderbouw van het voortgezet onderwijs. In Denemarken vormen de basisschoolperiode en de onderbouw van het voortgezet onderwijs één onderwijsvorm. Leerlingen tussen de 6 en 16 jaar gaan naar deze vorm van onderwijs. De jeugdbegeleidingscentra bieden onderwijsprogramma's aan gericht op loopbaanontwikkeling en zijn gesitueerd buiten de scholen. Begeleiders van de centra hebben wel vaste dagen en tijden dat ze op de scholen aanwezig zijn.

De jeugdbegeleidingscentra verzorgen begeleiding aan kinderen en jongeren tot 25 jaar, die het voortgezet onderwijs of middelbaar beroepsonderwijs niet hebben afgerond. De dienstverlening is gericht op de overgang van het verplichte deel van het onderwijs (6-16 jaar) naar de bovenbouw van het voortgezet onderwijs en beroepsonderwijs.

Regionale begeleidingscentra verzorgen loopbaanbegeleiding van leerlingen in de bovenbouw van het voortgezet onderwijs en in het beroepsonderwijs. De centra zijn buiten de scholen gesitueerd. Begeleiders van de centra hebben wel vaste dagen en tijden dat ze op de scholen aanwezig zijn. Daarnaast is er in deze onderwijsvorm loopbaanbegeleiding geïntegreerd in het onderwijs, erop gericht dat leerlingen hun schoolloopbaan goed voltooien en zich voorbereiden op vervolgonderwijs.

De regionale begeleidingscentra verzorgen begeleiding aan jongeren en volwassenen in de bovenbouw van het voortgezet onderwijs, het beroepsonderwijs en het hoger onderwijs. Ook wordt er begeleiding gegeven aan jongeren en volwassenen buiten het onderwijssysteem, die willen instromen in het hoger onderwijs.

c Organisatie van LOB voor volwassenen

Regionale begeleidingscentra verzorgen ook loopbaanbegeleiding aan volwassen studenten in het hoger onderwijs. Bij studenten in het volwassenenonderwijs is er sprake van begeleiding geïntegreerd in het onderwijs, gericht op het voltooien van de scholing en het begeleiden van toekomstige studenten. Banencentra (zoals in Nederland het UWV) verzorgen de begeleiding (binnen zekere kaders) voor werkzoekende volwassenen. Zogenaamde VEU-centra verzorgen begeleiding binnen korte scholingsprogramma's voor volwassenen en bij het algemeen vormend volwassenenonderwijs. VEU-centra zijn formele samenwerkingsverbanden tussen bedrijven en scholen die onderwijs verzorgen voor volwassenen. Op deze wijze worden werknemers begeleid en bijgeschoold. De VEU-centra verzorgen niet al het onderwijs, maar kennen de weg in het bestaande onderwijsaanbod en kunnen de verbinding maken met de vraag van de werkgevers en de individuele werknemers.

d ict in loopbaandienstverlening

In Denemarken wordt loopbaandienstverlening middels ict ingezet voor alle doelgroepen. Een belangrijke website is www.ug.dk, het nationale portal voor loopbaanbegeleiding, waar instrumenten zijn ten behoeve van keuzes en mogelijkheden in onderwijs, opleiding en arbeidsmarkt. E-guidance dienstverlening maakt integraal deel uit van de portal. Er kan bijvoorbeeld contact worden opgenomen met een loopbaanbegeleider via chat, sms,

telefoon, e-mail, Facebook, twitter en er worden korte webinars aangeboden. Begeleiders zijn zeven dagen per week bereikbaar in de ochtend, middag en avond. Deze vorm van begeleiding is gestart in januari 2011. De instrumenten op www.ug.dk zijn geïntegreerd in de begeleiding van jeugdbegeleidingscentra en regionale begeleidingscentra. Deze centra informeren hun doelgroepen ook actief over de mogelijkheden van begeleiding middels ict. Verder hebben sommige scholen tools op hun websites om hun bezoekers te helpen met keuzes in het opleidingsaanbod.

De e-guidance begeleiding betekent een verandering van de rol van de counselor. De 'cliënt' neemt vrijwillig contact op met de e-guidance service, alleen wanneer hij/zij dat nodig vindt en de op een tijd die hij/zij zelf bepaald. Afspraken over de communicatie zijn een gedeelde verantwoordelijkheid en de cliënt kan deze afbreken wanneer hij/zij dat wenst.

Loopbaanbegeleiders doorlopen een intensief programma van drie maanden om zich de vaardigheden te verwerven de hoogwaardige dienstverlening te bieden passend bij de geboden e-services.

In 2014 werd de e-guidance service bijna 100.000 keer gebruikt. Ongeveer de helft daarvan was via chat en bijna een derde via de telefoon, 18% via email en 2% sms. 37% van degenen die contact zochten ontving informatie en 63% onderging enige vorm van begeleiding. Ruim 60% van de gebruikers is vrouw; 17% zijn jongeren tot 16 jaar, 49% zijn jongeren 17+ jaar, 4% zijn ouders en 28% volwassenen.

Het model dat ten grondslag ligt aan e-dienstverlening in Denemarken is 4C. Dit model beschrijft vier stappen die de structuur van begeleiding vormgeven: Contact, Contract, Communication, Conclusion. Elke stap vraagt een specifieke manier van omgang met de cliënt. In de contactfase bijvoorbeeld staat het tot stand brengen van een goede relatie met de cliënt centraal. Met daarbij een actieve luisterende houding, gepersonaliseerd advies en het stimuleren van reflectie van cliënten op hun eigen behoeften en interesses. Het model wordt ondersteund door een toolkit met aanbevolen werkwijzen en voorbeelden van vragen die de begeleider kan stellen gedurende elke fase. Tevens bevat de toolkit richtlijnen over de vereisten die elk specifieke communicatiekanaal met zich meebrengt.

Denemarken is in menig opzicht het verst in ontwikkeling van e-dienstverlening. Er is een heldere en ambitieuze beleidsvisie op loopbaandienstverlening, een goed gestructureerd systeem van loopbaandienstverlening en centra die diensten bieden voor iedereen, loopbaanbegeleiders zijn goed opgeleid.

E-guidance dienstverlening maakt integraal deel uit van de portal ug.dk. Er kan contact worden opgenomen met een loopbaanbegeleider via chat, sms, telefoon, e-mail, Facebook, twitter en er worden korte webinars aangeboden. De instrumenten op de portal zijn geïntegreerd in de begeleiding via jeugdbegeleidingscentra en regionale begeleidingscentra.

Een kanttekening is dat de nadruk in de loopbaandienstverlening tot op heden ligt op informatie en advies voor het kiezen van een vervolgstudie en nauwelijks op de arbeidsmarkt en potentiële loopbaanpaden.

2 Finland

a Organisatie van loopbaanbegeleiding

De Finse Ministeries van Onderwijs en van Werkgelegenheid hebben in 2011 een nationale samenwerkings- en stuurgroep in het leven geroepen voor het promoten en ontwikkelen van nationale, regionale en lokale loopbaansystemen en -diensten. Deze nationale stuurgroep heeft de volgende strategische doelen geformuleerd voor de ontwikkeling van lifelong guidance in Finland:

- Diensten zijn op gelijke basis voor iedereen beschikbaar en voldoen aan de individuele behoefte.
- Individuele loopbaancompetenties zullen worden versterkt.
- Wie in de loopbaandienstverlening werkzaam is heeft de benodigde kennis, vaardigheden en competenties.
- Er zal een kwaliteitssysteem voor loopbaanbegeleiding worden ontwikkeld.
- Het loopbaandienstverleningssysteem zal functioneren als een samenhangend en holistisch geheel.

De Finse loopbaandienstverlening wordt beschouwd al een van de beste ter wereld. Drie factoren spelen een rol:

- *Het niveau en de training van loopbaanbegeleider, zowel in het onderwijs als in de arbeidsvoorziening.*
- *Dienstverlening is gebaseerd op onderzoek en er is een sterke relatie tussen*
- *Op elk niveau onderkennen en ondersteunen beleidsmakers het belang van loopbaanbegeleiding*

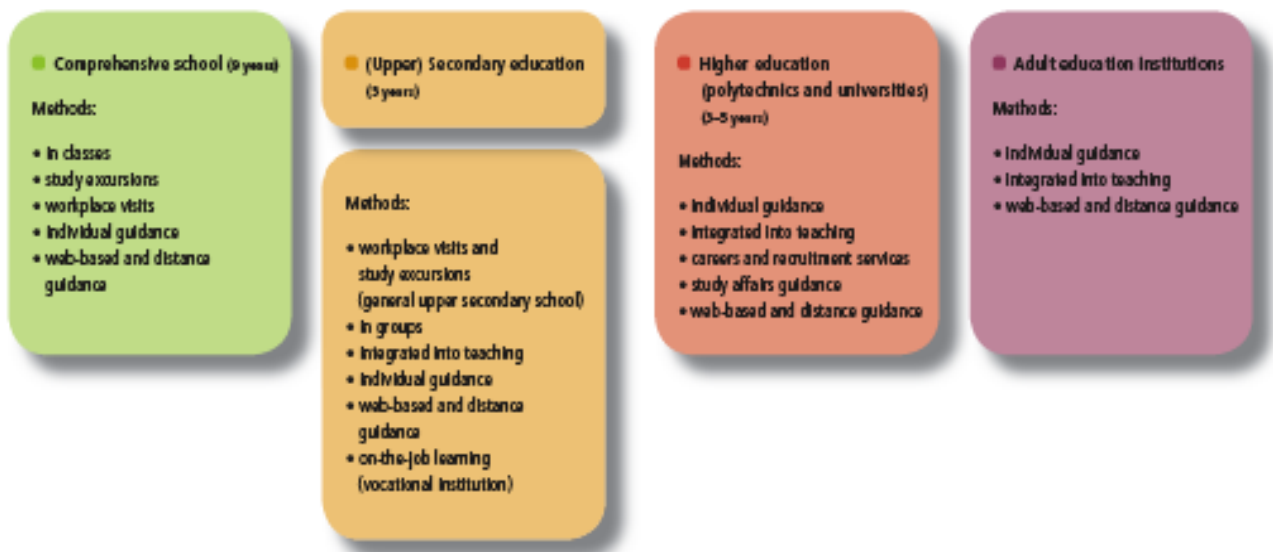
(Brochure Lifelong Guidance in Finland)

b Organisatie van LOB in het onderwijs

Het onderstaande schema geeft een overzicht van de loopbaandienstverlening in onderwijs.

Op alle niveaus is in Finland de loopbaandienstverlening en de bijbehorende activiteiten uitgewerkt.

Guidance and counselling services in educational institutions

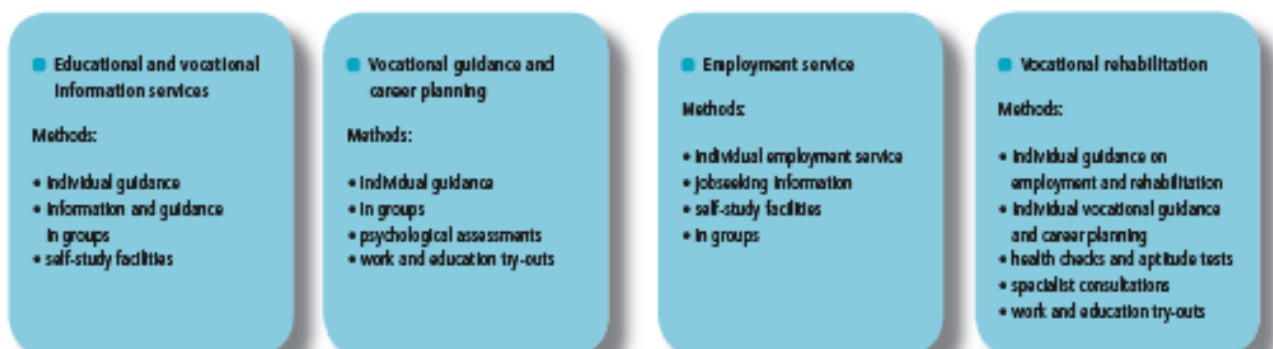


c Organisatie van LOB voor volwassenen

In de volwasseneneducatie is gepersonaliseerde begeleiding –waaronder loopbaanbegeleiding- voor iedere volwassen leerder beschikbaar. Het hoofddoel van de begeleiding is te komen tot een individueel studieplan, studievaardigheden te verbeteren en te adviseren in studiekeuze. Begeleidingsactiviteiten kunnen individueel of groepsgewijs plaatsvinden.

Daarnaast is er loopbaandienstverlening vanuit de arbeidsvoorziening en bij reïntegratie. Schematisch ziet het er zo uit:

Guidance and counselling services in Employment and Economic Development Offices



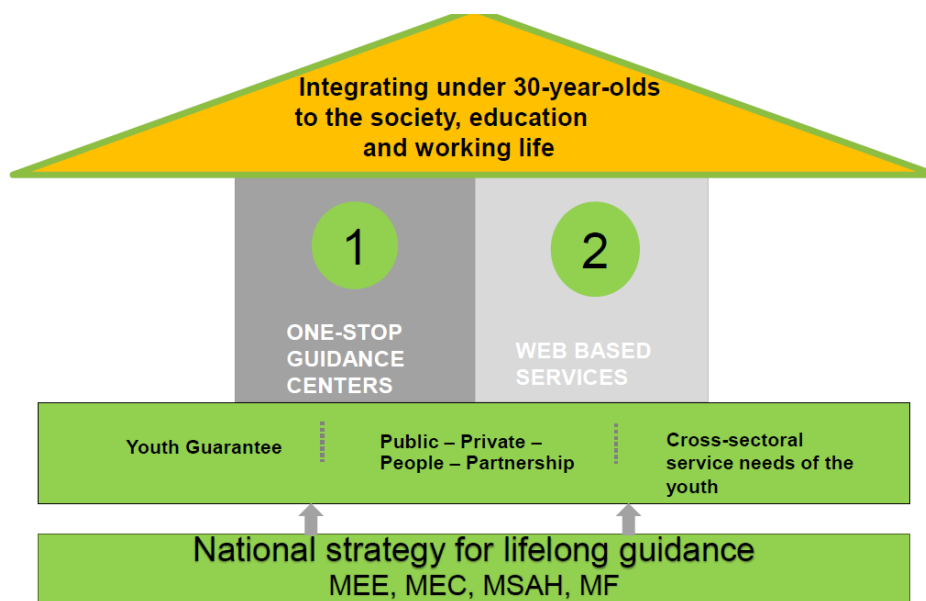
In Finland is een sterke beweging naar regionale centra voor loopbaanbegeleiding; de 'regional Centres for Economic Development, Transport and the Environment' (ELY-centra).

De regionale centra wordt ondersteund door regionale Lifelong Guidance werkgroepen, met vertegenwoordigers van onder andere arbeids- en economische dienstverleners, gemeenten, onderwijsinstellingen, sociale partners en vrijwilligersorganisaties.

d ict in loopbaandienstverlening

In 2015-2016 zijn de hoofdtaken van deze centra bij te dragen aan het tot stand brengen en ontwikkelen van laagdrempelige cross-sectorale loopbaandienstverlening en daarbij gebruik te maken van ict en geïntegreerde online dienstverlening te ontwikkelen. Deze geïntegreerde service zal de dienstverlening moeten versimpelen en versterken. De coördinatie ervan is nationaal (Kohtaamo). De centra zijn eveneens een aanvulling op de nationale telefonische hulplijn en op de loopbaandiensten die in het onderwijs worden verzorgd alsmede de Studyinfo.fi portaal. Dit portaal geeft een overzicht van opleidingen in Finland op alle niveaus, en is tevens de plaats waar studenten zich in kunnen schrijven voor een opleiding.

Het onderstaande schema geeft aan hoe de one stop guidance centers en webbased services gezamenlijk bijdragen aan de integratie van jongeren in maatschappij, onderwijs en arbeidsmarkt. De bouwstenen daarvoor zijn de nationale strategie voor lifelong guidance, en daaruit voortvloeiend de strategieën voor youth guarantee, publiek-private partnerschappen en cross-sectorale dienstverlening voor jongeren.



Een aantal reeds bestaande e-services zullen worden geïntegreerd in de regionale dienstverlening, zoals: www.nuortenelamaa.fi biedt begeleiding aan in diverse levensgebieden, en verwijst door naar gemeentelijke organisaties; www.pelastakaalapset.fi is een anonieme webgebaseerde hulpverleningsdienst voor alle jongeren.

e TET-tori

Een interessant project is TET-tori; dit is een portal om voor het faciliteren van contact tussen onderwijs (stage en –loopbaanbegeleiders) leerlingen (13-16 jaar) en bedrijven in de regio. Met deze portal wordt een impuls gegeven aan de regionale aansluiting van onderwijs en arbeidsmarkt. Regionale TET-tori pagina's worden gevuld door alle betrokken partijen. Er is een regionale contactpersoon en er zijn regionale studiebegeleiders die de activiteiten uitvoeren en beheren. Engelse demo: <http://peda.net/veraja/tori/english>. Deze dienstverlening is als pilot in een aantal Finse regio's uitgezet.

Finland is in de organisatie en de kwaliteit van loopbaandienstverlening een gidsland in Europa (en wereldwijd). De totstandkoming van regionale centra met geïntegreerde face-to-face en e-dienstverlening zal naar verwachting diezelfde hoogwaardige kwaliteit hebben; echter is het op dit moment nog te vroeg om de ontwikkelingen concreet naar waarde te kunnen schatten.

3 Overige ontwikkelingen

a Zweden – vernieuwing digitale dienstverlening voor werkzoekenden

De co-browsing dienstverlening is via de website van de Public Employment Service Zweden (Arbetsförmedlingen) beschikbaar voor werkgevers en werkzoekenden. De service is met één klik beschikbaar via geselecteerde webpagina's van de PES en wordt dan opgepakt door een van de 21 deeltijd (10 fulltime) PES medewerkers in zeven contactcentra door het land heen.

Cliënten krijgen real time en een-op-een online ondersteuning. Andere communicatiekanalen kunnen worden ingezet ter ondersteuning (remote access, live chat, telefoon, web-camera). Een PES-medewerker kan meerdere dialogen tegelijkertijd afhandelen. En niet verwacht effect is de toegankelijkheid van de dienst voor non-native Zweden: zo is er een Arabische webpagina, waarbij de werkzoekende doorgeschakeld wordt naar een Arabisch sprekende medewerker van de PES.

De cliënt heeft de mogelijkheid om aan het eind van de sessie de chat via zijn/haar e-mail te ontvangen. De klanttevredenheid van deze service is 90%, waarbij wel vermeld moet worden dat de co-browsing tool vooralsnog bedoeld is voor werkzoekenden die 'job-ready' zijn en die minder dan vier maanden werkloos zijn.

Een ander vernieuwende dienstverlening waarmee de Zweedse PES experimenteert is Recruitment Meetings Online (RMO). Dit is een soort online speeddating voor werkgevers en werkzoekenden. Dergelijke face to face meetings waren al erg succesvol. Via videoconferencing worden korte interviews (3-4 minuten) tussen de partijen gefaciliteerd. Naast de effectiviteit van RMO, grotere toegankelijkheid en kostenbesparing, kan RMO bijdragen aan gelijke mogelijkheden voor minderheden voor toetreding tot de arbeidsmarkt.

Beide vernieuwende diensten kunnen als inspiratie dienen voor het Nederlandse UWV. Echter, het succes van de co-browsing service heeft in Zweden niet geleid tot een afname van de vraag naar reguliere dienstverlening. En het is nog te vroeg om het succes en de lessons learned van RMO te kunnen bepalen.

b Estland – Rajaleidja Centres

In 2014 heeft Estland een reorganisatie van loopbaandienstverlening ingezet. 24 gefragmenteerde jeugdcentra werden vervangen door 16 gecentraliseerde publieke loopbaancentra (Rajaleidja Centres). De Innove Foundation nam de verantwoordelijkheid over van het regionale bestuur voor een comité verantwoordelijk voor loopbaandienstverlening in elke regio.

De ontwikkelingen in e-guidance in Estland zijn zeer recent. In oktober 2015 werd het eerste e-guidance en e-governance seminar georganiseerd door Innove.

Het wordt gezien als een cruciale stap richting een conceptueel raamwerk en gezamenlijke visie voor de ontwikkeling van e-guidance in Estland. Het Finse Ministerie van werkgelegenheid en de Universiteit van Jyväskylä waren nauw betrokken bij het seminar.

Estland is in veel opzichten vergelijkbaar met Nederland. Een relatief klein land met een goede ict-infrastructuur en hoogwaardige elektronische dienstverlening (Estland is daarin wereldwijd een van de koplopers). E-guidance in Estland heeft een vlucht genomen door de reorganisatie van de dienstverlening die in 2014 is ingezet. Het is nog te vroeg om daarvan de concrete resultaten in e-guidance terug te zien, maar Estland zou zeker als voorbeeldland of samenwerkingspartner voor ontwikkelingen in Nederland kunnen fungeren.

4 Hoe wordt ict gebruikt in LOB in het onderwijs?

Als aanvulling op de beschrijving van e-guidance in Denemarken, Finland, Zweden en Estland bevroeg Euroguidance Nederland een aantal Euroguidance centra (Denemarken, Zweden, Noorwegen, Ierland en Estland) hoe in het onderwijs bij welke vormen van LOB ict wordt ingezet, wie deze initiatieven organiseert en welk deel van de LOB activiteiten in het onderwijs er inzet van ict is. De conclusies daarvan zijn hieronder opgenomen.

De inzet van ict in loopbaandienstverlening is in een aantal van de bevroegde landen in mindere of meerdere mate aanwezig en enigszins geïntegreerd in het systeem van begeleiding in het onderwijs. Conclusies zijn dat vrijwel alle bevroegde landen over een nationale website of portal beschikken waar informatie over opleidingen en loopbaan gevonden kan worden. Op dergelijke websites zijn vaak ook één of meer online tools beschikbaar, gericht het maken van goed gefundeerde loopbaankeuzes. Chatfuncties worden de laatste jaren meer en meer aangeboden, waarbij gesteld kan worden dat er grote verschillen zijn in de organisatie (centraal of regionaal/lokaal) en uitvoering (beschikbaarheid van de functie). De chatfunctie is met name gericht op jongeren die gewend zijn aan het communiceren middels chat in hun persoonlijk leven en daarmee op de laagdrempeligheid en het ruime bereik van loopbaandienstverlening. Initiatieven voor het gebruik van ict in begeleiding komen met name vanuit de voor het onderwijs verantwoordelijke ministeries, als ook van individuele scholen of gemeenten die informatie verstrekken aan hun doelgroepen. Over het aandeel van ict in de loopbaandienstverlening in de bevroegde landen is geen duidelijkheid te geven. Er bestaan grote verschillen: van nauwelijks aanwezige initiatieven op gebied van ict in loopbaandienstverlening tot breed gefundeerde landelijke initiatieven. Wel wordt helder dat er in de meeste landen een ontwikkeling gaande is naar bredere dienstverlening middels ict: van puur informatie verstrekken naar bijvoorbeeld online reflectietools en oefeningen, tot vele mogelijkheden voor multi-synchroon contact tussen doelgroep en begeleiders, en uiteindelijk een sterkere integratie van ict tools in de verder loopbaandienstverlening.

5 Verdere stappen in ontwikkeling van beleid in het ontwikkelen van e-guidance in Nederland

Denemarken is in menig opzicht het verst in ontwikkeling van e-dienstverlening. Er is een heldere en ambitieuze beleidsvisie op loopbaandienstverlening, een goed gestructureerd systeem van loopbaandienstverlening en centra die diensten bieden voor iedereen, loopbaanbegeleiders zijn goed opgeleid. Loopbaandienstverlening en loopbaaninformatie (portal) zijn geïntegreerd.

De centrale aanpak die de Denen hierbij hanteren past minder goed bij de huidige aanpak van loopbaandienstverlening in Nederland.

Voor het implementeren van (delen van) een dergelijk e-guidance systeem in Nederland zal de overheid een rol moeten spelen in het stimuleren en reguleren van de dienstverlening, en borging van kwaliteit.

De innovatieve diensten in Zweden kunnen als inspiratie dienen voor het Nederlandse UWV en/of de leerwerkloketten. Echter, het succes van de co-browsing service heeft in Zweden niet geleid tot een afname van de vraag naar reguliere dienstverlening. En het is nog te vroeg om het succes en de lessons learned van Recruitment Meetings Online te kunnen bepalen.

De ontwikkelingen in Finland en Estland zijn veelbelovend en goed om te blijven volgen. Echter, deze ontwikkelingen zijn nog te recent om er voor Nederland lessen uit te halen. Maar ook deze landen zijn gestart met een duidelijke visie op loopbaanbegeleiding, een centrale aanpak –ook van de regionale centra- en hebben van daaruit ict in de loopbaanbegeleiding vormgegeven.

Alle bevroegde landen beschikken over een nationale website of portal waar informatie over opleidingen en loopbaan gevonden kan worden. Op dergelijke websites zijn vaak ook één of meer online tools beschikbaar, gericht het maken van goed gefundeerde loopbaankeuzes. Dit lijkt één van de voorwaarden te zijn om de loopbaandienstverlening vorm te kunnen geven.

Studiebezoeken, met name naar Denemarken of Zweden, zouden verdieping kunnen geven in de aanpak in beide landen en de toepasbaarheid voor Nederland. Wellicht is het interessant de Deense toolkit -die hun 4C model ondersteunt- te vertalen en de inzetbaarheid voor het Nederlandse loopbaanveld nader te onderzoeken.

6 Geraadpleegde bronnen

Euroguidance (2014). Voorverkenning – hoe wordt ict gebruikt in LOB in het onderwijs?

“OHJAAMO”. One-Stop Guidance Centres: Developing Policy and Practice for Co-careering. National Lifelong Guidance Policy Seminar 26.11.2015 Jyväskylä

eGuidance in Denmark

http://ufm.dk/en/publications/2013/eguidance_revised2013.pdf

Guidance in Denmark

http://ufm.dk/en/publications/2012/files-2012/guidance_in_education_2012.pdf (alleen education system)

Labour market information in lifelong guidance. Case study visit focusing on eGuidance, Denmark

Lifelong guidance in Finland

http://www.cimo.fi/instancedata/prime_product_julkaisu/cimo/embeds/cimowwwstructure/25493_Lifelong_guidance_in_Finland.pdf

One-Stop Guidance Centers in Finland. National Lifelong Guidance Policy Seminar 26.11.2015. Jyväskylä, Finland

European Commission (2014). Co-Browsing and Recruitment Meetings Online. Study Visit to the Swedish PES (Arbetsförmedlingen).

<http://ec.europa.eu/social/BlobServlet?docId=14050&langId=en>

Lifelong Guidance in Estonia http://euroguidance.eu/wp-content/uploads/2016/02/Lifelong_Guidance_in_Estonia.pdf

e-Estonia: The Epic Story of the e-State. E-Estonia.com

<http://www.pare.ee/sites/default/files/e-estonia.pdf>

Estonia: Promoting e-services in Northern Europe. In: Euroguidance Network's Highlights of the Year 2015 <http://euroguidance.eu/wp-content/uploads/2016/03/Euroguidance-Networks-Highlights-of-the-Year-2015-Low-Quality.pdf>

Kettinen, J. and Vuorinen, R. (2015). The role of emerging technologies.

<https://cica.org.au/wp-content/uploads/ICCDPP-The-Role-of-Emerging-Technologies.pdf>

Iacob, Mihai (2012). Good practices in the use of ict in providing guidance and counselling

http://www.eunec.eu/sites/www.eunec.eu/files/members/attachments/good_practices_in_the_use_of_ict_in_providing_guidance_and_counselling.pdf