



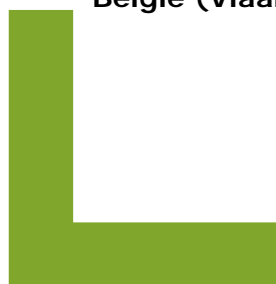
euro | guidance

Nederlands Loopbaankennispunt EU

CINOP



**Mapping
loopbaanondersteuning van
een leven lang ontwikkelen
België (Vlaanderen), Finland, Noorwegen
en Schotland**



Erasmus+

Colofon

Titel Mapping loopbaanondersteuning van een leven lang ontwikkelen

SAMENSTELLING

Het rapport is gebaseerd op interviews met verschillende stakeholders uit België (Joke Verlinden), Finland (Raimo Vuorinnen), Noorwegen (Ingrid Kulsen-Varmedal) en Schotland (Derek Hawthorne en Sandra Cheyne).

Interviews en samenstelling Karien Coppens, Matthieu Mes en Doreen Verbakel.



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 en het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen. De verantwoordelijkheid voor deze publicatie ligt uitsluitend bij de auteur; de Commissie kan niet aansprakelijk worden gesteld voor het gebruik van de informatie die erin is vervat.

Inhoudsopgave

Inleiding	3
1 België	5
1.1 Context	5
1.2 Beleid & Coördinatie.....	5
1.3 Het aanbod	5
1.4 Kwaliteitsborging	7
1.5 Wat kan Nederland hiervan leren?	7
1.6 Website	8
2 Finland	9
2.1 Context	9
2.2 Beleid & Coördinatie.....	9
2.3 Het aanbod	10
2.4 Kwaliteitsborging	12
2.5 Wat kan Nederland hiervan leren?	12
2.6 Websites	13
3 Noorwegen	14
3.1 Context	14
3.2 Beleid & coördinatie	15
3.3 Het aanbod	15
3.4 Kwaliteitsborging	16
3.5 Wat kan Nederland hiervan leren.....	16
3.6 Websites	17
4 Schotland	18
4.1 Context	18
4.2 Beleid & coördinatie	18
4.3 Het aanbod	19
4.4 Kwaliteitsborging	21
4.5 Wat kan Nederland hiervan leren?	22
4.6 Websites	22
Aandachtspunten	23

Inleiding

Het groeiende belang dat wordt gehecht aan een leven lang leren/ontwikkelen, benadrukt ook het belang van facilitering hiervan. Loopbaanbegeleiding kan mensen versterken bij het maken van autonome keuzes en hen ondersteunen bij het zelfstandig vormgeven van hun leven op verschillende leefdoeinen om zo krachtige autonome burgers te worden/zijn.

De ELGPN¹ definieert loopbaanbegeleiding als een reeks activiteiten die burgers van alle leeftijden en op elk moment van hun leven in staat stellen om hun capaciteiten, competenties en interesses vast te stellen, zinvolle onderwijs-, opleidings- en beroepskeuzes te maken en hun individuele loopbaan in het leren, werken en andere omgevingen waarin deze capaciteiten en competenties worden aangeleerd en/of gebruikt, te beheren.

Om deze dienstverlening te positioneren, garanderen en borgen, moet volgens de ELGPN:

- Dienstverlening afgestemd zijn op de behoeften, levensfase en context van de doelgroep.
- Dienstverlening transparant, empathisch, continu, laagdrempelig, toegankelijk en responsief zijn.
- Dienstverlening moet burgers in staat stellen om de regie te nemen en actieve betrokkenheid en empowerment bevorderen.
- De kwaliteit van dienstverlening gegarandeerd en geborgd worden middels duidelijke kaders en standaarden.
- De dienstverlening en het beleid evidence-based/informed zijn: Wat weten we al vanuit onderzoek (nationaal en internationaal)? Wat is de stand van zaken qua wetgeving? Hoe zit het met opleidingen? Wat is de stand van zaken qua aantallen (professionals) en dienstverlening? Wat levert dienstverlening op?
- Een sterke coalitie gevormd worden voor coöperatie en coördinatie, zowel nationaal als internationaal met critical friends, goede voorbeelden en breed draagvlak.

Nederland wil graag een doorbraak bereiken waar het gaat om Leven Lang Ontwikkelen. Het afgelopen jaar heeft daartoe onder andere een verkenning voor een nationale scholingsportal plaatsgevonden en is men bezig met het ontwikkelen van een regeling rondom individuele leerbudgetten. Euroguidance Nederland heeft een Europese verkenning uitgevoerd als inspiratie voor deze ontwikkelingen. Naar aanleiding hiervan is reeds een brochure verschenen over loopbaanondersteuning rondom scholingsportals en leerbudgetten.² De huidige rapportage wil een breed beeld geven van loopbaanondersteuning in een viertal landen, te weten België (Vlaanderen), Finland, Noorwegen en Schotland. De focus in deze verkenning ligt op de onderstaande elementen:

- Context: wat speelt er in het land wat van invloed is op loopbaanondersteuning?
- Beleid en coördinatie: wat is de visie op loopbaanondersteuning en waar en op welke wijze is het thema belegd?

¹ ELGPN (2011) Lifelong Guidance Policy Development: A European Resource Kit

²

https://www.euroguidance.nl/_images/user/EG2020Loopbaanondersteuning%20rondom%20scholingsportals%20en%20leerbudgetten.pdf en <https://www.euroguidance.eu/guidance-systems-and-practice/national-guidance-systems>

- Aanbod van loopbaanondersteuning: wat zijn voor Nederland interessante highlights uit het aanbod?
- Kwaliteitsborging: zijn er (competentie)standaarden, wat wordt er gedaan aan professionalisering en hoe wordt aanbod gemonitord?

Best-practices worden uitgelicht en de vergelijking met Nederland wordt gemaakt: wat zijn de overeenkomsten en wat zijn de verschillen? Wat is toepasbaar in Nederland: hoe haalbaar is dit en wat zijn hierbij de voorwaarden?

Voor wie?

Deze mapping is bedoeld voor professionals en beslissers op het gebied van loopbaanondersteuning, zoals ministeries, vakbonden, beroepsverenigingen enzovoort.

Euroguidance Nederland

Euroguidance houdt zich bezig met het (door)ontwikkelen van loopbaanondersteuning op Europees en nationaal niveau om zo bij te dragen aan een leven lang ontwikkelen voor alle burgers en mobiliteit voor werk en studie te bevorderen. We doen dit door kennis en ervaringen rond loopbaanondersteuning samen te brengen en te delen.

1 België

1.1 Context

De belangrijkste trends en uitdagingen in België zijn een toename van het aantal vacatures, een afname van het aantal werkzoekenden en gelijktijdig een grote jeugdwerkloosheid. Loopbaanondersteuning wordt hierbij ingezet om meer mensen inzetbaar te maken, ze langer inzetbaar te houden (meer mensen in het arbeidsproces) en tegelijkertijd het werk 'werkbaarder' te maken.

1.2 Beleid & Coördinatie

Binnen België zijn er op het gebied van loopbaanondersteuning verschillen tussen het Vlaamse, Waalse en het Duitse deel. Binnen dit onderzoek ligt de focus echter alleen op het Vlaamstalige gedeelte van België. De begeleiding in het onderwijssysteem gericht op (hoger) secundair onderwijs en leerlingen wordt voornamelijk beheerd door de Centra voor Loopbaanbegeleiding (CLB's). De organisatie van de begeleiding in de scholen is gestoeld op decreten en ministeriële besluiten. De CLB's zijn onafhankelijke begeleidingsdiensten die verbonden zijn aan scholen en afhankelijk zijn van de onderwijsautoriteiten. Een multidisciplinair team (psychologen, maatschappelijk werkers, paramedici) biedt psychologische, medische en sociale diensten aan. Voor de schoolbegeleiding werken de centra autonoom in partnerschap met scholen en gezinnen. De begeleiding in het hoger onderwijs is de verantwoordelijkheid van elke instelling. Hogescholen en universiteiten organiseren hun eigen informatievoorziening, begeleiding en heroriëntatiediensten, en rapporteren over deze acties in hun jaarlijkse activiteitenverslagen.

Binnen Vlaanderen is met name de VDAB, een Belgische dienst, te vergelijken met het UWV-Werkbedrijf in Nederland, de grootste leverancier van ondersteuningsaanbod als het gaat om beroepskeuzebegeleiding en loopbaanbegeleiding voor werkzoekenden. De VDAB maakt gebruik van online aanbod en 21 regionale carrièrecentra en richt zich voornamelijk op werkzoekenden. Daarnaast kent Vlaanderen leerwinkels. Hierover leest u verderop meer.

1.3 Het aanbod

Loopbaanondersteuning en onderwijs

De school van het kind is het eerste aanspreekpunt als het gaat om studie- en beroepskeuze. Een leerling in het primair en secundair onderwijs kan terecht bij de leraar of zorgcoördinator/leerlingenbegeleider met vragen of problemen. De school voorziet in een brede basiszorg voor alle leerlingen en extra zorg voor leerlingen die het nodig hebben. Daarnaast kunnen leerlingen door worden verwezen naar het CLB. Ouders en kinderen kunnen ook zelf contact opnemen met het CLB. Het CLB informeert daarnaast op eigen initiatief ouders en kinderen op een aantal belangrijke momenten in de schoolloopbaan over studie- en beroepskeuze. De CLB's hebben een uitgebreide website Onderwijskiezer (zie later). Hogescholen en universiteiten zijn zelf verantwoordelijk voor de oriëntatie en begeleiding van

studenten. De meeste hogescholen en universiteiten hebben hiervoor een dienst voor studiebegeleiding en studieadvies.

Loopbaanondersteuning en beroepsbevolking

De VDAB is het Belgische arbeidsbureau en is verantwoordelijk voor het grootste gedeelte van het ondersteuningsaanbod. Het Vlaamse aanbod bestaat enerzijds uit individueel maatwerk, zoals de loopbaancheques waarmee burgers professionele, persoonlijke loopbaanbegeleiding op maat kunnen krijgen. Een aanbod dat veel tijd en geld kost, maar ook effectief is. Anderzijds is sprake van een strategie waarbij werkzoekenden zoveel mogelijk worden begeleid naar online tools en slechts een kleine groep face-to-face ondersteuning aangeboden krijgt. Men gaat daarbij uit van digitale zelfredzaamheid (de visie dat burgers zelfredzaam moeten worden en dat face-to-face aanbod niet nodig is voor een zeer grote groep) en erkent de algemene tendens dat klanten behoefte hebben aan snelle en 24/7 beschikbare (zelf)services. Ondanks de focus op online diensten, maakt de VDAB weloverwogen keuzes omtrent welk kanaal het meest geschikt is voor welke ondersteuning. Het ziet de verschillende kanalen tot op zekere hoogte als complementair en niet uitsluitend als parallele opties. Terwijl sommige kanalen in deze strategie wellicht belangrijker worden gevonden dan andere (online aanbod), heeft ieder kanaal zijn waarde en functie. Zo heeft de VDAB een groot digitaal aanbod er vanuit gaande dat mensen internettoegang en devices hebben, weten waar ze informatie kunnen vinden en veelal gemotiveerd zijn om de VDAB-website en 'mijn loopbaan' te (leren) gebruiken. Uit onderzoek blijkt namelijk dat meer dan de helft van de bevolking geen problemen zal ondervinden met het aanbod. Echter, 32% heeft geen interesse heeft in diensten van de VDAB en 17% is niet digitaal zelfredzaam. Voor deze groep zijn voornamelijk de traditionele kanalen zoals e-mail, telefoon, sms, en face-to-face contact.

Regionale loopbaancentra

Bij een **Leerwinkel** kunnen jongeren en volwassenen gratis informatie en coaching krijgen bij het kiezen van een opleiding, vorming of onderwijs. Dit hoeven niet per se diplomagerichte opleidingen te zijn. Een Leerwinkel helpt de leervraag te verhelderen en biedt informatie over opleidingen bij het bepalen van de studiekeuze. Er wordt samen met de klant gekeken hoe mogelijke drempels overwonnen kunnen worden en randvoorwaarden aangepakt (zoals financiële, mobiele en taalvaardige drempels). Naast informatie voorziet een Leerwinkel in individuele en groepsbegeleiding en oriëntatie, en kan vanuit een Leerwinkel worden doorverwezen naar opleidingsinstellingen in de regio. Tot slot hebben Leerwinkels een signaalfunctie als het gaat om opleidingsvragen en drempels en maken zij deel uit van partnerschappen rondom onderwijsparticipatie en (jeugd)werkloosheid.

Individueel budget

Naast een opleidingspremie, kent België *Loopbaancheques*. Deze kunnen worden ingezet om loopbaanbegeleiding in te kopen bij een erkend loopbaancentrum. Werkenden kunnen eens in de zes jaar gebruik maken van een loopbaancheque waarmee men zeven uur aan loopbaanbegeleiding kan inkopen. Begeleiding kan worden ingezet in verschillende vormen (coaching, praktijkoefeningen, vragenlijsten) en op verschillende terreinen (werk-privé balans, bore-out, burn-out, loopbaandoelen, onzekerheden, overgangen, motivatie, problemen op het werk, etc.). Het aanbod is vraaggestuurd en wordt vertaald naar persoonlijke ontwikkelplannen (POP) om het gebruik van de cheques te stimuleren en eigenaarschap en zelfregie van burgers te vergroten. De loopbaancheques kennen een sterk juridisch kader

waarmee het aanbod wordt gereguleerd en de kwaliteit, de betaalbaarheid en toegankelijkheid worden gewaarborgd.

Online aanbod

Op de website www.mijnloopbaan.be van de VDAB heeft men toegang tot het '*mijn loopbaan portaal*'. Hierop zijn verschillende diensten beschikbaar zoals een aanbod van vacatures, mogelijkheid om cv's te uploaden en competenties en ervaringen zichtbaar te maken in een e-portfolio, een cv-databank, online sollicitaties, e-coaching (via telefoon, chat, mail en video), loopbaanoriëntatietesten, aanvragen van loopbaan- en opleidingscheques, opdrachten om je profiel te verbeteren, enzovoort. Daarnaast is er gestart met de ontwikkeling en implementatie van een job applicatie voor mobiele devices en een applicatie om banenmarkten en opleidingsmarkten te organiseren.

De portal www.onderwijskiezer.be wordt gebruikt als ingang voor zowel mensen die werken, werk zoeken als voor migranten. De informatie op de website is zeer volledig en betreft informatie zoals opleidingsduur, kosten, arbeidsmarktperspectieven, toelatingseisen en gebruikte methodes. Om de website door te ontwikkelen is de VDAB een samenwerking aangegaan met de Management School Vlerick en de Universiteit van Leuven. De mogelijkheden rondom het gebruik van big data en meer specifiek het ontwikkelen van nieuwe vormen van ondersteuningsaanbod op basis van intensieve data-analyse, zijn daarbij het doel.

1.4 Kwaliteitsborging

De loopbaancentra waar men terecht kan, zijn gemandateerd en worden continu gemonitord door VDBA. Zij moeten tevens een licentie hebben en worden beoordeeld op kwaliteit, formele vereisten, procesmatige werking en outputs.

De VDAB werkt met customer journey mapping (CJM). Aan de hand van CJM kan gedetailleerd informatie worden verzameld over de ervaring van de klanten die het dienstverleningsproces doorlopen. Deze inzichten worden gebruikt om (aanvullende) kanaalstrategieën te optimaliseren en mensen door te sturen naar andere kanalen en diensten. Verder zijn er train-de-trainer-opleidingen voor docenten beschikbaar rondom de '*mijn loopbaan portal*'. Ook vinden er klantbevestigingen plaats rondom de gehele VDAB website.

1.5 Wat kan Nederland hiervan leren?

- België is erg toegespitst op een online aanbod en biedt alleen specifieke face-to-face diensten als dit echt nodig is. Dit is kostenefficiënt, maar betekent ook dat een hoge zelfredzaamheid van de gebruikers wordt gevraagd.
- Het aanbod is met name ingericht vanuit financiering en verantwoording en minder vanuit de klant en de vraag.
- De groeiende jeugdwerkloosheid vraagt om een andere aanpak om in contact te komen met werkzoekenden (namelijk manieren waar jongeren meer vertrouwd mee zijn).
- De publieke loopbaancentra krijgen de 'moeilijkere' werkzoekenden, omdat zij de verplichting hebben om iedereen te bedienen, in tegenstelling tot private aanbieders.

- Het belangrijkste voordeel voor arbeidsbureaus van cloud computing is de mogelijkheid om een deel van hun (zo niet hun gehele) IT-infrastructuur uit te besteden. Dit kan leiden tot minder IT-problemen, betere schaalbaarheid en lagere kosten. Zo heeft de VDAB een aantal applicaties in de cloud, met als beste voorbeeld de uitrol van de Google Suite voor alle 4.500 VDAB-medewerkers (mail, hangouts, chat, het delen van documenten, enz.).
- De Vlaamse portalen zijn over het algemeen zeer volledig.
- Leven lang ontwikkelen wordt niet alleen gestimuleerd middels opleidingsaanbod, maar ook via ander aanbod zoals de loopbaancheques.
- Vlaanderen werkt met mandaten om kwaliteit te waarborgen op het gebied van professionele dienstverlening.

1.6 Websites

- www.onderwijskiezer.be, bevat informatie over studiemogelijkheden, voornamelijk middelbare scholen en scholen voor beroepsonderwijs en -opleiding, hogescholen en universiteiten.
- www.dorifor.be, bevat informatie over VNFIL (validatie van niet-formeel en informeel leren).
- www.hogeronderwijsregister.be, bevat informatie over erkende opleidingen in het hoger onderwijs in Vlaanderen.
- Prosocbru.be, PromSoc in Brussel is een netwerk van 46 dynamische scholen die diensten aanbieden.
- www.formationen.siep.be, is een informatiedienst over studies, opleidingen en beroepen.
- www.syntra.be, Syntra verzorgt ondernemersopleidingen en beroepsonderwijs en -opleidingen (volwasseneneducatie).
- www.leforem.be/FORMAPass/catalogue-des-formationen-insertions.html, door het ministerie van Jeugd- en Sportzaken (volwasseneneducatie) geaccrediteerde herscholingsprogramma's.
- Projecten Erasmus+ vanuit KU Leuven: e-portfolio
- Facultair intranet met e-guidance.

2 Finland

2.1 Context

Finland heeft te maken met verschillende ontwikkelingen waardoor het belang van loopbaanondersteuning groter wordt. Zoals groeiende arbeidsmigratie door globalisering, vergrijzing, de digitale transformatie en de gig economie³, nieuwe vormen van werken, een groeiend aantal voortijdig schoolverlaters en privatisering van ondersteuningsdiensten. Binnen deze context wordt loopbaanondersteuning gezien als dé manier om te komen tot soepele transitie en een competente beroepsbevolking. Gezien de snelle veranderende arbeidsmarkt en gevraagde competenties, is het belangrijk om de individuele behoefte rondom loopbaanondersteuning te kennen. Loopbaanondersteuning is daarom een nationaal burgerrecht, waarbij iedereen recht heeft op algemene ondersteuning en waar geïntensiveerde ondersteuning en speciale ondersteuning aangeboden kunnen worden op basis van persoonlijke ontwikkelplannen en assessments.

Echter, het ontbreekt Finland momenteel aan een holistische visie en een sector overschrijdend e-guidance beleid, waardoor het aanbod momenteel zeer gefragmenteerd en niet geïntegreerd is. Zo zijn er veel online tools voor verschillende groepen, echter deze zijn niet aan elkaar gekoppeld. Het is een uitdaging om zowel onderwijs als werkgelegenheidsdiensten, zoals standalone online services en face to face dienstverlening in de regionale one-stop centra, bij elkaar te brengen zodat deze elkaar versterken.

Tot slot ligt er een uitdaging binnen de one-stop-begeleidingscentra als het gaat om raakvlak, management, uitwisselen van gegevens en evaluatie. Dit komt mede doordat de verwachtingen en werkwijzen van professionals uiteenlopen omdat medewerkers verschillende werkachtergronden hebben, vanuit verschillende disciplines komen en gewend zijn aan bepaalde werkculturen en gevestigde werkpraktijken. Daarnaast hebben niet alle centra dezelfde focus en zijn ze slechts ten dele vergelijkbaar: ze vullen verschillende behoeften en leemten op en richten zich op variërende doelgroepen, al naar gelang de behoefte vanuit de regio.

2.2 Beleid & Coördinatie

De coördinatie en samenwerking op nationaal niveau ligt in handen van de *ationale lifelong guidance werkgroep*. Dit is een samenwerking tussen het ministerie van onderwijs, het ministerie van werkgelegenheid en andere stakeholders. Zij hebben een nationale lifelong guidance strategie ontwikkeld met als doel een aanbod aan levenslange begeleiding (multisectoraal en multiprofessioneel) te ontwikkelen. Ook is er een werkgroep rondom de interoperabiliteit van bestaande en toekomstige ICT-diensten.

Tevens wordt de nationale werkgroep aangevuld door regionale werkgroepen met vertegenwoordigers van onder andere arbeids- en economische dienstverleners, gemeenten, onderwijsinstellingen, sociale partners en vrijwilligersorganisaties. Deze regionale

³ De gig economie – of platform economie – is de economie waar een inkomen wordt verdiend met tijdelijk werk, kortlopende projecten en specifieke opdrachten (ook wel 'gigs').

werkgroepen ondersteunen de *ELY Centra*. ELY centra zijn plaatselijke kantoren van de Finse regering die in elk van de regio's van Finland zijn gevestigd voor economische ontwikkeling, vervoer en milieu. Deze ELY-centra sturen de activiteiten van de *TE-bureaus* aan en houden hier toezicht op. TE-bureaus zijn bureaus voor werkgelegenheid en economische ontwikkeling, die soortgelijke taken hebben als publieke arbeidsbureaus.

Gegeven het belang van netwerken en samenwerking om te komen tot soepele transitie, competente arbeidskrachten en doeltreffende begeleidingsdiensten heeft de Lifelong guidance werkgroep een voorstel voorbereid om betrokken te zijn als deskundige op het gebied van levenslange begeleiding en de coördinatie op zich te nemen vanuit een breder perspectief (cross-sectoraal, cross-regionaal).

Er is een wet die verplicht dat elke gemeente een orgaan moet hebben dat zich richt op jongeren onder de 25 jaar. Deze *Koordinaatti* zijn expertisecentra met professionals vanuit de gemeenten, het jeugdwerk en onderwijsinstellingen. De one-stop-begeleidingscentra (*Ohjaamo*) en web-based services maken hier onderdeel van uit. De *Ohjaamo* zijn regionale one-stop-shops voor jongeren onder de 30 jaar. Zij bevinden zich op dit moment in een transitie en hun toekomstige positie is onzeker. Deze centra zijn verbonden aan het bedrijfsleven, gezondheidsdiensten, onderwijsinstellingen etc..

2.3 Het aanbod

Loopbaanondersteuning en onderwijs

Verschillende instanties spelen een rol bij de daadwerkelijke uitvoering van loopbaanondersteuning. Allereerst zijn *onderwijs- en opleidingsinstellingen* hoofdeverantwoordelijk voor de begeleiding van leerlingen en studenten. Opvallend is dat loopbaanondersteuning – oftewel LOB – in het curriculum is ingebed in zowel *initieel als voortgezet onderwijs*. In de bovenbouw van het primair onderwijs is een vast aantal uren voor geplande activiteiten (76 uur), individuele- en groepsbegeleiding en periodes voor het opdoen van werkervaring. Daarnaast is er een verplicht vak vanaf 13 jaar over het hoe en waar betrouwbare loopbaaninformatie gevonden kan worden. In de bovenbouw zijn er speciale LOB-classes. De docenten zijn specifiek opgeleid als LOB'er.

Op de middelbare school is er een verplichte LOB-cursus van 38 uur, en een optionele, aanvullende cursus van 38 uur. Binnen het *beroepsonderwijs* is er ongeveer 60 uur gereserveerd voor LOB. Het hoger onderwijs en volwassenenonderwijs mogen zelf invulling geven aan LOB, wat tot grote verschillen leidt. Er wordt een nieuw curriculum ontwikkeld waarbinnen leerlingen in de bovenbouw van de middelbare school recht hebben op ondersteuning bij hun persoonlijk ontwikkelplan. De middelbare school is daarbij verplicht een operationeel plan te ontwikkelen hoe ze zich op het gebied van LOB kunnen professionaliseren. Verder staat in dit nieuwe curriculum een statement dat alle studenten van 16 jaar en ouder geïnformeerd moeten zijn over beschikbare online services en dat er aandacht moet worden besteed aan informatievaardigheden. De leerlingen hebben na afronding van hun opleiding nog een jaar lang recht op loopbaanbegeleiding. In het *volwassenenonderwijs* is gepersonaliseerde begeleiding –waaronder loopbaanbegeleiding- voor iedere volwassene beschikbaar met als belangrijkste doel te komen

tot een individueel studieplan, verbeteren van studievaardigheden en advies in studiekeuze. Deze begeleidingsactiviteiten kunnen individueel of groepsgewijs plaatsvinden.

Regionale Loopbaancentra

Binnen elke gemeente is er een orgaan, *de Koordinaatti* waarin verschillende beroepsgroepen, jongerenwerkorganisaties en onderwijsinstellingen vertegenwoordigd zijn. De *One-stop-shops* (Ohjaamo) en web-based services voor jongeren maken hier ook onderdeel van uit. Deze Ohjaamo zijn goed toegankelijke loketten voor jongeren tot 30 jaar, waarin verschillende multi-sectorale diensten worden samengebracht achter één deur. De loketten kunnen 'snel' aanbod leveren dat is toegespitst op de behoefte van de jongeren, omdat onder het loket een operationeel model ligt dat is gebaseerd op behoefteonderzoek. Er is persoonlijke begeleiding en advisering specifiek gericht op leren en werken en gerelateerde transitie en trajecten, maar ook op andere leefdomeneinen die van invloed kunnen zijn (zoals ziekte, thuissituatie en financiële problemen). Daarnaast wordt de ontwikkeling van loopbaanvaardigheden en sociale vaardigheden ondersteund. Belangrijkste doel is de jongere te helpen en te begeleiden totdat er een duurzame of permanente oplossing is in termen van een baan, studieplek of ander soort activiteit. Deze one-stop centra hebben speciale aandacht voor het bereiken van jongeren in een kwetsbare positie.

Er zijn meer dan 70 Ohjaamo centra. De operationele procedures en modellen, evenals de samenwerkingsvormen variëren. Wel zijn er een aantal randvoorwaarden, maar deze geven veel vrijheid. Klanttevredenheidsonderzoeken laten zien dat de tevredenheid hoog is. Hoewel One-Stop shops veel zichtbaarheid hebben gekregen, is het bereiken van de jongeren die onder de brede doelgroep vallen (15- tot 30-jarigen) een uitdaging geweest. Tegenwoordig is Ohjaamo een merk en de centra hebben een gemeenschappelijke beeldmerk en tone of voice. Er wordt veel gebruik gemaakt van social media. De one-stop shops zijn gestart middels ESF-subsidies, maar zijn voortgezet als een permanente actie. Momenteel worden er meer centra opgericht en oude centra worden heringericht. Er lopen pilots en projecten rondom het aanbieden van diensten aan 30-plussers, multicultureel aanbod en psychosociale begeleiding.

Dan zijn er nog de *TE-services* die onder de ELY-centra vallen, oftewel de openbare arbeidsbureaus, vergelijkbaar met het UWV-Werkbedrijf in Nederland. Deze zijn gefinancierd door de overheid en verzorgen o.a. groepstraining voor sollicitatievaardigheden en het zoeken naar werk. Verder huisvesten deze een vacaturebalie en kan men hier gebruikmaken van verschillende loopbaanprofessionals zoals, EURES-adviseurs, onderwijsadviseurs, loopbaanadviseurs, etc..

Het individuele leeraccount is in ontwikkeling evenals één aanvraagstelsel voor bijscholing.

Online aanbod

Finland heeft verschillende platforms die informatie verzamelen zoals studie-info, (het verzamelen van informatie over het aanbod van onderwijs en opleiding), Nuorten Elama (geeft informatieadvies en begeleiding voor jongeren in verschillende levenssituaties en leidt hen naar lokale dienstverleners) en via de TE-centra (online diensten voor volwassenen). Vanuit de overheid wordt een open-access platform (marktplaats) geïnitieerd voor werving en competentieontwikkeling van de burgers.

2.4 Kwaliteitsborging

Finland staat bekend om haar kwaliteit van het loopbaan ondersteuningsaanbod. Dit bereikt zij op verschillende manieren.

Professionalisering

Allereerst moeten alle LOB'ers in het initieel onderwijs, algemeen voortgezet onderwijs, en het beroepsonderwijs in het bezit zijn van een kwalificatie als docent. Zij moeten in het bezit zijn van een certificaat waaruit blijkt dat zij een gespecialiseerde opleiding in begeleiding en advies (60 ECTS) of een master in begeleiding (300 ECTS) hebben gevolgd. Er worden geen eisen gesteld aan loopbaanprofessionals in het hoger onderwijs. Bij de publieke arbeidsbureaus is het een vereiste dat loopbaanprofessionals een master hebben in psychologie. Voor andere professionals zijn er geen officiële kwalificaties.

Onderzoek

De klanttevredenheid van elk kanaal/elke dienst wordt gemeten aan de hand van klantfeedback, afname van diensten, gebruikspercentages en digitale doorverwijzing. Het belangrijkste doel is om zwakke punten te herkennen en vooral om mogelijke fouten te voorkomen en er direct op te kunnen reageren. Elke dienst wordt apart gemonitord op het gebied van technische betrouwbaarheid. Technische monitoring is cruciaal om de servicenormen te handhaven, aangezien systeemstoringen een enorme impact hebben op de klanttevredenheid in het algemeen.

Kwaliteitskader

In Finland wordt er samengewerkt het gebied van de levering van diensten, maar de coördinatie op het gebied feedback/monitoring moet worden geïntensiveerd. Momenteel is Finland daarom bezig het kwaliteitskader van het Noorse systeem na te bootsen. In dit kwaliteitskader heeft elke dienst zijn eigen kwaliteitsmaatregelen en standaarden, maar is er ook een samenhangend kader met gezamenlijk overeengekomen minimumstandaarden.

2.5 Wat kan Nederland hiervan leren?

- Monitoring is niet eenvoudig, maar wel belangrijk. Er is behoefte aan een monitoringsysteem rondom de doeltreffendheid, de kwaliteit en de toegankelijkheid van het aanbod.
- Finland kent een basis in de wet voor loopbaanondersteuning en iedereen in Finland heeft recht op begeleiding en advies, ongeacht of hij/zij studeert, werkt, werkloos is of zich buiten de arbeidsmarkt bevindt.
- Finland werkt met een werkgroep op hoog niveau, regionale werkgroepen en een meerjarenstrategie. Er is een visie op loopbaanondersteuning die breed gedragen wordt en de noodzaak van loopbaanondersteuning wordt breed erkend.
- Het hoge kwalificatieniveau van loopbaanprofessionals en het feit dat aanbod evidence-based is, maakt dat de kwaliteit van de dienstverlening hoog is en geborgd.
- De one-stop-begeleidingscentra brengen een breed scala aan partijen en diensten samen waardoor ondersteuning gemakkelijk en laagdrempelig is. Medewerkers werken vanuit hun eigen organisatie, maar hebben het centrum als thuisbasis.
- Niet het gebouw, maar de locatie van loopbaancentra is belangrijk.

- Een model met meerdere stakeholders en het aanbieden van online en face-to-face maakt het aanbod efficiënt.
- Effectief partnerschap vereist leiderschap, bereidheid en betrokkenheid van alle partijen en gedeelde doelen.
- Jonge mensen moeten centraal staan en diensten moeten worden ontworpen in co-creatie.

2.6 Websites

- www.te-services.fi, de website met algemene informatie voor werkzoekenden en werkgevers en de diensten die de arbeidsbureaus aanbieden. Ook mogelijk om ondersteuning te krijgen. Tevens e-diensten zoals online registratie voor werkzoekenden, vacatures en een cv-net.
- www.ammattinetti.fi, website met arbeidsmarktinformatie.
- www.foreammatti.fi/index, verstrekken van arbeidsmarktinformatie voor het versneld zoeken naar werk.
- www.asiointi.mol.fi/avo/, AVO is een systeem voor studie- en beroepskeuze. Het bevat informatie over 350 beroepen en onderwijstrajecten.
- www.studyinfo.fi, website met informatie over kwalificaties en studies in onderwijsinstellingen.
- www.nuortenelama.fi, biedt jongeren informatie en advies aan over kwesties die verband houden met het leven van jongeren.
- www.pelastakaalapset.fi, anonieme en laagdrempelige webservice voor professioneel advies en begeleiding van jongeren.
- Een interessant project is TET-tori: een portal voor het faciliteren van contact tussen onderwijs (stage en –loopbaanbegeleiders) leerlingen (13-16 jaar) en bedrijven in de regio. Deze portal geeft een impuls aan de regionale aansluiting van onderwijs en arbeidsmarkt. Regionale TET-tori-pagina's worden gevuld door alle betrokken partijen. Er is een regionaal 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.

3 Noorwegen

3.1 Context

Loopbaanondersteuning in Noorwegen is van belang om voortijdig schoolverlaten te verminderen, deelname aan en betrokkenheid bij de arbeidsmarkt te bevorderen – in het bijzonder wanneer het gaat om kwetsbare groepen – en om kansen op de arbeidsmarkt en duurzame inzetbaarheid te vergroten. Loopbaanondersteuning is nodig om in te kunnen spelen op trends en uitdagingen. Daarnaast is loopbaanondersteuning essentieel voor individuen om goed geïnformeerde keuzes te kunnen maken en beter om te kunnen gaan met transitie en veranderingen op de arbeidsmarkt en van functies en beroepen. Net als andere landen heeft Noorwegen te maken met ontwikkelingen zoals globalisering, vergrijzing, en technologisering. Daar komt de zogenaamde 'greenshift' bij waarin het land weg beweegt van olie. Dit resulteert in een veranderende banenmarkt die nieuwe vaardigheden van mensen vraagt en ook een ander opleidingsaanbod behoeft. Mensen veranderen ook vaker van baan waardoor er meer (cross-sectorale)transities zijn. Dit alles leidt tot de vraag naar 'levenslange' loopbaanbegeleiding om bewuste keuzes te kunnen maken en te kunnen voldoen aan hogere competentie- en vaardigheidseisen. Gelijktijdig zien we een ontwikkeling waarin leren steeds meer op de werkvloer plaatsvindt.

De noodzaak voor een inclusieve arbeidsmarkt wordt steeds groter in Noorwegen. Een arbeidsmarkt waar iedereen – ook ouderen, immigranten, laagopgeleide werknemers en mensen met een functiebeperking – deelneemt en betrokken is. Om een inclusieve arbeidsmarkt te bereiken is het zowel nodig dat eerdere leerervaringen en bijscholing worden erkend en gevalideerd, als dat er samenhang wordt gecreëerd in de voorzieningen, zodat deze toegankelijk zijn voor iedereen.

Deze context betekent dat:

- arbeids(markt)informatie up-to-date en toegankelijk moet zijn voor loopbaanprofessionals en eindgebruikers;
- niet alleen leren, maar ook loopbaanontwikkeling meer op de werkvloer moet plaatsvinden;
- de private sector meer betrokken moet zijn bij het ontwerpen en aanbieden van loopbaanondersteuning;
- een gezamenlijke taal en kwaliteitsstandaarden moeten worden ontwikkeld, gehanteerd en geborgd door de hele keten van loopbaanondersteuning heen en over beleidsgebieden heen;
- niet alleen vaardigheden, maar ook begeleiding en het loopbaansysteem flexibel en vraag gestuurd moeten zijn ingericht (bv. door middel van gebruik van technologie en betere coördinatie tussen belanghebbenden);
- voorzieningen financieel duurzaam moeten zijn.

3.2 Beleid & coördinatie

Noorwegen kent een directie voor leven lang ontwikkelen binnen het ministerie van Onderwijs en Onderzoek. Noorwegen heeft een nationale sector overstijgende skills-strategie die zich richt op het verhogen van arbeidsdeelname, actief burgerschap en het belang benadrukt van de ontwikkeling van skills-beleid. Om dit in goede banen te leiden, is een commissie opgericht die de toekomstige behoeften aan vaardigheden in kaart brengt en een raad die het skills-beleid vorm geeft.

Onderdeel van deze skills strategie is het versterken van loopbaanondersteuning, waaronder het opstellen van een ethisch kader voor loopbaanbegeleiding, competentiestandaarden voor professionals, een model voor loopbaanleren en mechanismen voor kwaliteitsborging. Daartoe is een nationale eenheid voor loopbaanbegeleiding gekomen (het huidige Skills Norway). Skills Norway coördineert loopbaanondersteuning in Noorwegen. Verder is het NAV (Norwegian Labour and Welfare Administration) betrokken. Zij richten zich op de inzetbaarheid van mensen op de arbeidsmarkt. Zij geven voornamelijk begeleiding aan mensen die voor het eerst de arbeidsmarkt betreden en mensen die willen re-integreren.

3.3 Het aanbod

Multichannel-aanpak

Noorwegen focust op een geïntegreerde aanpak van loopbaanondersteuning – ofwel een multichannel aanpak – vanuit de gedachte dat één interventie niet voldoende is en dat meerdere interventies op elkaar moeten voortbouwen. Het aanbod bestaat daarom zowel uit face-to-face diensten, als groepsbegeleiding en online diensten.

Loopbaanondersteuning en onderwijs

Loopbaanoriëntatie en – begeleiding (LOB) heeft een plek in elke onderwijssector en elke onderwijsinstelling. Het zwaartepunt ligt bij het voortgezet onderwijs, aangezien leerlingen dan een studie of beroep moeten kiezen. Volgens de wet moet elke middelbare school LOB aanbieden, waarbij scholen zelf de focus en vorm mogen bepalen, maar gemeenten eisen kunnen stellen aan standaarden of bepaalde aspecten van LOB verplicht kunnen stellen (1 op de 3 gemeenten doet dit). Sinds 2008 kent de onderbouw het verplichte vak *Educational Choice*, waarin onderwerpen behandeld worden zoals loopbaanleren en loopbaanvaardigheden. Sinds 2015 is het vak ook verplicht bij wet en voor 110 uur geïmplementeerd in het curriculum. Naast dit vak is er een verdiepend studieproject waarvoor studenten voor een korte periode naar een lokaal bedrijf moeten gaan, waar ze een kort trainingsprogramma volgen om het vak te leren kennen. Studenten in het hoger onderwijs kennen geen recht op LOB, maar de meeste universiteiten bieden toch loopbaanbegeleiding aan.

Regionale loopbaancentra

Voor volwassenen en kwetsbare groepen is er in elke provincie een gratis toegankelijk loopbaanbegeleidingspunt. Daarnaast zijn er pilots voor risicjongeren en vluchtelingen, zoals loopbaanbegeleidingscentra in vluchtelingencentra (ook vanuit het doel om de toegang voor vluchtelingen en immigranten te vergroten).

Online aanbod

Noorwegen kent verschillende digitale initiatieven. Zo is er bijvoorbeeld een nationale loopbaanwebsite met 24 uur per dag een e-guidance service (online (video)chat met een loopbaanbegeleider). Daarnaast zijn er online cursussen te vinden, of via blended ondersteuning zijn alle informatie en tools voor verschillende groepen (kinderen, adolescenten, volwassenen, begeleiders en ouders) toegankelijk.

3.4 Kwaliteitsborging

Raamwerk en standaarden

Zoals eerder vermeld maakt het aanbod rondom loopbaanondersteuning in Noorwegen deel uit van een nationale, sector overstijgende skills-strategie en omvat het een ethisch kader voor loopbaanbegeleiding, competentiestandaarden voor professionals (gebaseerd op het Nederlandse raamwerk), een model voor loopbaanleren en mechanismen voor kwaliteitsborging. Dit zorgt voor een gemeenschappelijke taal en kwaliteitsstandaard onder alle verschillende betrokken partijen die voor de voorziening verantwoordelijk zijn (bijvoorbeeld verschillende ministeries en directoraten).

Professionalisering

Naast de competentiestandaarden, moeten loopbaanprofessionals over relevante werkervaring en kennis van onderwijssystemen beschikken alsmede over minimaal een bachelor en 60 ECTS op het gebied van loopbaanbegeleiding. Ook is er – weliswaar niet verplicht – een master om loopbaanbegeleiding naar een wetenschappelijke niveau te brengen en om een gemeenschappelijke identiteit te vinden onder professionals. Het NAV heeft sinds 2014 ook een nationaal opleidingsprogramma om de kwaliteit van de aangeboden diensten te verbeteren en om zo te voldoen aan de norm voor levenslange loopbaanbegeleiding die gesteld is.

Monitoring

Verder is er een monitoringssysteem dat de kwaliteit en effectiviteit van begeleiding naar werk waarborgt. Dit systeem 'meet' de relatie en interactie tussen werkgevers en werknemers om duurzame plaatsing te bevorderen. Tevens wordt ieder jaar het nationale curriculum (waar LOB onderdeel van is) herzien en twee keer per jaar organiseert Noorwegen een nationaal forum waar zo'n 30 verschillende stakeholders uit het hele LOB-veld bijeenkomen om het beleid en de professionalisering van LOB te bespreken. Dit doen ze op basis van de behoeften uit de arbeidsmarkt.

3.5 Wat kan Nederland hiervan leren

Nederland zit in eenzelfde fase als Noorwegen als het gaat om loopbaanondersteuning, maar kent een heel andere aanloop. Er zijn een aantal punten voor Nederland interessant:

- Een meerjarenstrategie met een visie die gedeeld wordt door alle betrokken partijen en een constante focus op ontwikkeling "Career guidance is at the heart and core of modern skills policy" Tom Erlens Skaug, Norwegian State Secretary, Ministry of Education and Research.

- Bij de ontwikkeling worden verschillende belanghebbenden betrokken en ervaringen van andere landen gedeeld, tevens gebeurt het testen in kleine stappen en middels pilots.
- Er is een basis in de wet voor loopbaanondersteuning.
- Er worden minimale eisen aan loopbaanprofessionals gesteld (60 ECTS en een relevante bachelor).
- Het integreren van career guidance in het curriculum (zoals de cursus *Educational Choice*), waardoor een bepaalde standaard kan worden gehandhaafd.
- Gratis toegang voor volwassenen tot diensten in hun eigen regio en een verplicht LOB-aanbod binnen het onderwijs.

3.6 Websites

- www.Utdanning.no, secundair onderwijs, ho, educatie voor werkenden.
- www.studyinginnorway.nl, aankomende buitenlandse studenten.

4 Schotland

4.1 Context

Door ontwikkelingen zoals digitalisering, automatisering, kunstmatige intelligentie en de gig-economie verandert de vraag van de arbeidsmarkt en zijn nieuwe vaardigheden nodig zoals intuïtie, creativiteit en probleemoplossend vermogen. Daarnaast zijn demografische veranderingen en de Brexit van invloed op de Schotse arbeidsmarkt. Dit vraagt om samenwerking van belanghebbenden. Sector overstijgende coördinatie is echter een uitdaging vanwege verschillen in de beschikbare middelen en verschillen in het belang dat aan loopbaandiensten wordt gehecht. Daarnaast zijn de verwachtingen over de wijze waarop diensten moeten worden geleverd, digitaal versus face-to-face aanbod, op politiek niveau onduidelijk.

Gezien de groeiende belangstelling voor loopbaanontwikkeling in zijn algemeenheid en nieuwe vormen van loopbaanontwikkeling in het bijzonder, is er behoefte aan adaptieve ondersteuningsdiensten. Er is een groeiend besef dat ouders/verzorgers de meeste invloed hebben op loopbaankeuzes en –planning van jongeren en dat dit vraagt om een systeemaanpak: een coherent en consistent informatieplatform waarin verschillende informatiebronnen voor verschillende groepen (waaronder ouders, leerkrachten en werkgevers) samen worden gebracht. Hoewel er nog geen beleidsdomein is, is er al wel een groeiende belangstelling voor de link tussen loopbaanontwikkeling en gezondheid, gegeven dat onderzoek laat zien dat deelname aan het beroepsonderwijs een positieve invloed heeft op het welzijn van jongeren.

Met loopbaanondersteuning wordt beoogd om duurzame en inclusieve economische groei te realiseren. Met name inclusie staat hoog op de agenda: een inclusieve economie die iedereen in staat stelt om zijn of haar potentieel te vervullen en waar (een grotere) gelijkheid is wat betreft prestaties en resultaten. Zo is er veel aandacht voor het verminderen van jeugdwerkloosheid en ‘onderbenutting’, en verhoging van de jeugdparticipatie. Loopbaanondersteuning moet zorgen voor soepelere arbeidsmarkttransities, kortere opleidingstrajecten naar werk en mogelijkheden om te veranderen van of door te groeien in je carrière.

4.2 Beleid & coördinatie

Skills Development Scotland (SDS) is de grootste aanbieder van loopbaaninformatie, -advies en –begeleiding in Schotland. SDS werkt nauw samen met vrijwilligersorganisaties die betrokken zijn bij de ondersteuning van jongeren en het Departement voor werk en pensioen, om de inzetbaarheid van werkloze jongeren te bevorderen. Met 1.500 werknemers, werkt SDS op lokaal en nationaal niveau samen met bedrijven, brancheorganisaties, beroepsverenigingen, organisaties die het bedrijfsleven vertegenwoordigen, gemeenten, onderwijsinstellingen en de kamer van koophandel. SDS wordt bekostigd door de Schotse overheid en werkt daarom ook veel samen met verschillende overheidsdepartementen, zoals het ‘Enterprise of Skills and Education department’.

Sinds 2011 zijn de *Careers Strategy* en *Skills Strategy* van kracht, op basis waarvan vier fundamenteën zijn gelegd: 1) *differentiatie van aanbod* al naargelang individuele behoefte; 2) behoud van een algemeen aanbod met extra aandacht voor kwetsbare groepen wat ook heeft geleid tot de *coachingsbenadering* van loopbaanondersteuning; 3) ontwikkeling van het *career management framework* als het kernmodel voor vaardigheden op het gebied van levenslange loopbaanplanning; en 4) de ontwikkeling en implementatie van de *MyWoW-website*⁴. De *New Careers Strategy* (nog niet gepubliceerd) focust op het verzorgen van kwalitatief hoogwaardige loopbaaninformatie, -advies en –begeleiding gebaseerd op arbeidsmarktinformatie die voor iedereen een leven lang toegankelijk is.

Het *Skills Planning Model (SPM)* moet de responsiviteit van onderwijs, opleidingen en loopbaanondersteuning op de behoefte van de arbeidsmarkt verbeteren. Deze behoefte wordt gebaseerd op voortdurend actuele arbeidsmarktinformatie en -kansen.

Samen met belanghebbenden heeft SDS een standaard voor loopbaanontwikkeling ontwikkeld – *Career Education Standard 3-18* – waarlangs ook coördinatie plaatsvindt tussen verschillende organisaties zoals onderwijsinstellingen, SDS en werkgeversorganisaties rondom LOB. Daarnaast zijn *Careers Information, Advice and Guidance (CIAG)* en vaardigheden op het gebied van loopbaanbeheer onderdeel geworden van het curriculum. De basisstages zijn geïntroduceerd voor jongeren in de laatste fase van de middelbare school.

4.3 Het aanbod

In het afgelopen decennium is SDS gestart met het investeren in modernisering van de dienstverlening middels het aanbieden van een doelgericht blended ondersteuningsaanbod, waarbij verschillende kanalen worden ingezet.

Loopbaanondersteuning en onderwijs

SDS verzorgt de loopbaanondersteuning op scholen, zo zijn er SDS-loopbaanprofessionals aanwezig in alle openbare middelbare scholen in Schotland, inclusief de 'additional support needs' scholen. Loopbaanondersteuning op hogescholen en universiteiten wordt van oudsher door de instelling zelf verzorgd en niet via SDS. De loopbaandiensten variëren tussen instellingen, aangezien zij hier zelf invulling aan mogen geven op basis van de behoefte van de individuele student en in overeenstemming met overkoepelende structuren, bedrijfsplannen, missies en middelen. Sommige hogescholen hebben een zeer goede werkrelatie met de SDS, waarbij SDS-loopbaanprofessionals regelmatig in de hogeschool aanwezig zijn om studenten te adviseren en te begeleiden. In andere hogescholen helpen de Student Services en Guidance medewerkers studenten met zaken als cv's, UCAS-aanvragen en vaardigheden voor sollicitatiegesprekken.

⁴ <https://www.myworldofwork.co.uk/>

Regionale loopbaancentra

Voor degenen die niet op school zitten, inclusief volwassenen, heeft de SDS ook SDS drop-in centers (loopbaancentra) in elke gemeente, die voor iedereen toegankelijk zijn, evenals online contactmogelijkheden en een telefonische hulplijn. De SDS biedt diensten op maat die gericht zijn op de individuele behoeften. Hoewel er aanbod is voor iedereen, zijn de diensten van SDS met name gericht op degenen die ze het meest nodig hebben. Aan de hand van vragen zoals: hoelang iemand al niet werkt, welke skills iemand al heeft, of degene kan lezen, hoe zelfverzekerd de persoon is enzovoort, krijgt iemand een score op het *5-stage employability model*, waarbij iemand die het laagst scoort het verst weg is van werk, en iemand die hoogst scoort klaar is om te gaan werken. Met behulp van dit model kan bepaald worden wat voor services cliënten nodig hebben. Zo wordt het My World of Work (online aanbod), bijvoorbeeld nooit ingezet voor hen die ver van werk zijn. Zij ontvangen eerder een face-to-face aanbod. Ongeveer 15% van alle assessments resulteren daadwerkelijk in een face-to-face-aanbod. Het model heeft preventie en diagnosticeren als doel, om zo een op maat gemaakt ontwikkelingsplan en aanbod op te stellen.

Individueel leerbudget

Verder zijn er de *ITA individual Training Accounts*. Dit zijn subsidies van 200 pond voor officieel goedgekeurde cursussen voor werkzoekenden en werknemers die minder dan 22.000 pond per jaar verdienen. Deze trainingaccounts sluiten aan op het ontwikkelingsplan dat is samengesteld op basis van de eerder genoemde assessment. Deze subsidies zijn beschikbaar voor hen die dit het meest nodig hebben en zij die het verst van werk zijn. Deze criteria zijn vastgesteld omdat anders het budget te snel gespendeerd werd. Deze cursussen kunnen bijvoorbeeld via het MyWoW-platform gevolgd worden. Het doel is om dit aanbod naar een bredere groep uit te breiden in de toekomst, bijvoorbeeld mensen die langer moet blijven werken.

Online aanbod

Een aantal interessante digitale initiatieven zijn de 16+ data hub, de 'market place' en de MyWoW-website.

De *16+ datahub* is een beveiligd online portaal dat een reeks partners de mogelijkheid geeft om een gecombineerde, nationale database van informatie en rapporten te voorzien en te raadplegen. Het gaat daarbij om jongeren tussen de 16 en 24 die loopbaanondersteuning krijgen, (potentiële) schoolverlaters zijn, een uitkering ontvangen, enzovoort. Met deze informatie kan doelgerichte ondersteuning worden aangeboden, in het bijzonder aan jongeren die geen onderwijs volgen en geen werk hebben.

Verder is er nog een *market place*, een online platform dat tot doel heeft om de samenwerking tussen werkgevers en onderwijs te verbeteren met een digitale ontmoetingsplaats. Via deze market place kunnen het bedrijfsleven en het onderwijs meer gerichte en zinvolle activiteiten ontplooiën als het gaat om loopbaanonderwijs en het opdoen van praktijkervaring. Werkgevers kunnen ervaringsmogelijkheden bieden en docenten kunnen deze boeken voor hun leerlingen om aan deel te nemen (werkplekbezoeken, carrière-evenementen, werkervaring en werkervaringskansen).

De award-winnende *MyWoW-website* biedt 24-uurs loopbaaninformatie en advies voor iedereen, zoals bijvoorbeeld een online vaardigheidsprofiel dat een digitale loopbaanreis

mogelijk maakt. Er is een MyWoW-ambassadeursprogramma dat jongeren opleidt tot ambassadeurs om MyWoW binnen hun school te promoten. Daarbij wordt gebruik gemaakt van peer-to-peer tutoring om leerlingen, ouders en leerkrachten te informeren over de beschikbare middelen en tegelijkertijd zelf waardevolle ervaring en overdraagbare vaardigheden op te doen. Mywow Live biedt een reeks workshops aan om leerlingen te interesseren voor bepaalde sectoren die belangrijk zijn voor Schotland, zoals bèta/techniek. Momenteel wordt een online account ontwikkeld op de MYWoW-website, waarmee leerlingen in staat worden gesteld om hun kwaliteiten en talenten, vaardigheden en kwalificaties vast te leggen die ze ook na hun schooltijd kunnen gebruiken en die hen helpt bij het plannen van hun ontwikkeltraject naar werk. MyWoW is een website die anonimiteit waarborgt en alleen algemene gebruikersgegevens verzameld. De verzamelde data wordt gebruikt om data-analyse uit te voeren. Bijvoorbeeld het gebruik van 'heat maps' om inzichtelijk te maken welke delen van de website veel en weinig worden gebruikt. Op basis van deze informatie kunnen funnels en customer journeys efficiënter worden ingericht om beter aan te sluiten bij de behoeften van het individu. Verder wordt regionale arbeidsinformatie gekoppeld, zodat onderwijs en baanzoekopdrachten regionaal gefilterd kunnen worden. Zo blijft de informatie zo relevant mogelijk voor het individu. Verder experimenteert MyWoW met verschillende nieuwe technologieën zoals chatbots voor FAQ's, het maken van afspraken, CV-scanners en adviseurs, het maken van e-portfolio's, online matching, en het valideren van skills.

4.4 Kwaliteitsborging

Onderzoek

In Schotland vindt er samenwerking van SDS met het onderwijs plaats op het gebied van kwaliteitsborging (zesjarige cyclus). Schotland heeft een gezamenlijk PhD-programma opgezet om onderzoek aan te boren en vorm te geven, beleid te beïnvloeden en een kennisbasis te creëren.

Om de kwaliteit te waarborgen en ervaringen vast te leggen binnen verschillende onderdelen zoals de loopbaaninformatie, -advies en -begeleiding, worden verschillende openbare raadplegingen gehouden zoals focusgroepen en enquêtes. Deze hebben als doel de resultaten te identificeren, om tevredenheid van gebruikers te meten en ervaringen uit het werkveld te kunnen onderzoeken van hen die het aanbod leveren.

Verder is er een kwaliteitskader voor interne zelfbeoordelingsprocessen van het SDS, welke ook de externe beoordeling van het aanbod ondersteunt. De diensten van SDS worden daarnaast mede ontworpen en getest door de doelgroep.

Professionalisering

Loopbaanprofessionals van SDS dienen een kwalificatie op masterniveau te hebben en zich continue bij te scholen. SDS heeft ook een eigen academie om medewerkers deze permanente professionele ontwikkeling te bieden. Loopbaanprofessionals (die ook op middelbare scholen werken) behalen een kwalificatie (QCD) en ondertekenen een ethische code van de sector en het beroep van loopbaanadviseur. Loopbaanprofessionals aan alle Schotse universiteiten zijn lid van de Association of Graduate Careers Advisory Services (AGCAS) en werken volgens hun gedragscode. Er is momenteel echter geen opleidingsprogramma voor docenten. De meeste leerkrachten en bureaus die werkloze jongeren en volwassenen ondersteunen, hebben geen specifieke kwalificaties en hoeven niet te voldoen aan bepaalde opleidingsvereisten. Wel zijn

er richtlijnen voor het curriculum en zijn er 17 nationale beroepsstandaarden (National Occupational Standards) ingebed in de kwalificatiekaders voor het leerlingtraject binnen de loopbaanontwikkelingssector. Voor de loopbaanprofessionals op hogescholen en universiteit geldt dat dit zowel loopbaanprofessionals vanuit de SDS kunnen zijn als Student Services en Guidance medewerkers, waarvan sommige een kwalificatie voor postdoctorale loopbaanbegeleiding hebben.

4.5 Wat kan Nederland hiervan leren?

- Schotland heeft één instantie die hoofdverantwoordelijk is voor het vormgeven van loopbaaninformatie, -advies en –begeleiding waardoor het gemakkelijker wordt om te stroomlijnen en te synchroniseren.
- Differentiatie van diensten op basis van de individuele behoefte – bijvoorbeeld door middel van blended services – om ervoor te zorgen dat mensen toegang hebben tot informatie, advies en begeleiding wanneer ze die nodig hebben en op een manier die voor hen werkt.
- Focus op een integrale benadering inclusief samenwerking met ouders/verzorgers, leerkrachten, werkgevers, loopbaanbegeleiders, etc..
- Focus op sterke kwaliteitsborging en evidence-based informatie en advies.
- Focus op de ontwikkeling van loopbaanmanagementvaardigheden.
- Een coachende aanpak van de begeleiding.
- De bekroonde MyWoW-website: een breed, aantrekkelijk portaal van basisschool tot de arbeidsmarkt, ontworpen op basis van de klantreis en inclusief verwachtingenmanagement en specifieke informatie voor loopbaanbegeleiders.
- Een loopbaanadviseur voor elke openbare middelbare school en voor alle volwassenen is er een online en telefonische optie en de mogelijkheid om naar een SDS drop in center te gaan.

4.6 Websites

- www.nationalcareersservice.direct.gov.uk, National Careers Service, NCS.
- www.leeds.gov.uk/residents/learning-and-job-opportunities/learning-opportunities, website van de gemeente.
- www.study-uk.britishcouncil.org, biedt praktische informatie en inzicht in het Britse onderwijs voor internationale studenten.
- www.unifrog.org, ze helpen studenten om kansen te vergelijken en vervolgens succesvol te solliciteren. Ze stellen ook leerkrachten en begeleiders in staat om de voortgang van het proces te beheren.
- <https://www.notgoingtouni.co.uk/category/employment-training>, de online stagegids die advies aan leerlingen, stages kan vinden en een opleiding kan volgen.
- www.ucas.com, centralised database on Lops (including quality assurance) via UCAS.
- <https://www.myworldofwork.co.uk/>, de site is ontworpen om iedereen te ondersteunen bij het ontwikkelen van zijn of haar vaardigheden op het gebied van carrièremanagement, ongeacht in welke fase van zijn of haar carrière zich bevindt.

Aandachtspunten

Op basis van de geleerde lessen hebben we een checklist van aandachtspunten geformuleerd: waar moet aan gedacht worden om loopbaanondersteuning in het kader van een leven lang ontwikkelen goed vorm te geven? Deze punten zijn gebaseerd op elementen die vaker genoemd zijn door verschillende geïnterviewden of een dermate grote rol hebben gespeeld in het succes van de opgezette dienst dat deze het benoemen waard zijn. Echter, het is van belang om deze punten in de lokale context te zien. Het 'aftikken' van deze lijst leidt niet automatisch tot een waterdicht en kwalitatief loopbaan ondersteuningsaanbod. Noch garandeert het dat deze punten altijd dezelfde effecten teweeg brengen. Deze aandachtspunten dienen slechts ter inspiratie, bieden mogelijkheden voor benchmarking en geven inzicht in elementen die een grote rol zouden kunnen spelen in het verbeteren van het Nederlandse loopbaan ondersteuningsaanbod, daar waar passend.

Eisen aan het systeemniveau

- Sterk ingebed in systemen, zoals wettelijke kader, inbedding in het curriculum en een kwalificatiekader.
- Gekoppeld aan andere strategieën (bijvoorbeeld vaardigheden).
- Geïntegreerde systeembenadering, bijvoorbeeld door een overkoepelende strategie en door alle belanghebbenden (ook de ouders) erbij te betrekken.
- Sterke, duidelijke coördinatie, zoals duidelijk op elkaar afgestemde belanghebbenden of één instantie.

Kwaliteit van de dienstverlening

- Voortdurende ontwikkeling van diensten, bijvoorbeeld door middel van promotie- of onderzoeksprogramma's, opvolging van evaluaties en monitoring, structureel overleg met belanghebbenden.
- Professionals met kwaliteit, bijvoorbeeld door minimumeisen te stellen aan loopbaanprofessionals (opleiding, training, ervaring), opties te bieden voor continue ontwikkeling van professionals en te werken met gemandateerde centra en begeleiders.
- Sterke kwaliteitsborgingssystemen voor diensten, bijvoorbeeld op basis van kwalificaties en/of competenties.
- IT uitbesteden voor kwaliteit, iteratiesnelheid, schaalbaarheid en kwaliteit.
- Sociale diensten zoals bijvoorbeeld case managers of begeleiders, voor kwetsbare groepen betrekken in het proces van loopbaanondersteuning en een leven lang ontwikkelingen.

Het aanbieden van dienstverlening

- Het hanteren van een multichannel-aanbod (face-to-face, digitaal, blended) om de toegang voor iedereen laagdrempelig te kunnen waarborgen.
- Focus op kwetsbare groepen, maar let op voor te veel framing om te voorkomen dat andere groepen zich niet herkennen in de dienst.
- Rekening houden met 'fases' en 'doelgroepen' waardoor ondersteuningsvragen kunnen veranderen. Bijvoorbeeld door het gebruik van een 'customer journey' of regelmatig contact.

- ❑ Volledig, éénduidig, makkelijk vindbaar en aantrekkelijk dienstenaanbod, toegespitst op de behoefte van de gebruiker(s). Onvolledige, of overlappende diensten zorgen voor verwarring en kosteninefficiëntie. Overlapping van diensten of informatie kan wel nuttig zijn als deze aanvullend is, bijvoorbeeld wanneer sommige groepen slechts één kanaal gebruiken.