

Een blauwdruk voor leerloopbaanbegeleiding in Vlaanderen en Brussel

19 januari 2018

Deze blauwdruk is het resultaat van een driejarig beleidsvoorbereidend proces binnen het Vlaams Adviescomité van het project GOAL, met als leden:

GO! onderwijs van de Vlaamse Gemeenschap, Katholiek Onderwijs Vlaanderen, Provinciaal Onderwijs Vlaanderen, de Federatie Centra voor Basiseducatie, de Federatie Tweedekansonderwijs, VDAB, SYNTRA Vlaanderen, het Agentschap Inburgering en Integratie, het stedelijk agentschap IN-Gent, VOCVO, de Vlaamse Gemeenschapscommissie, de leerwinkel Genk, EPOS, AHOVOKS, het Departement Werk en Sociale Economie en het Departement Onderwijs en Vorming.

Inhoud

Inleiding	3
1.1. Historiek	3
1.2. Naar een blauwdruk voor leerloopbaanbegeleiding.....	4
1.3. Project GOAL	5
2. Wat is leerloopbaanbegeleiding?	6
2.1. Definitie	6
2.2. Leerloopbaanbegeleiding als onderdeel van levensloopbaan-begeleiding ('Lifelong Guidance')	6
2.3. Doelstelling.....	7
2.4. Doelgroep.....	8
3. Dienstverlening.....	8
3.1. Basisprincipes voor een kwaliteitsvolle dienstverlening.....	8
3.2. Een getrapt dienstverleningsmodel	9
a. Informatieverstrekking.....	9
b. Informatiebemiddeling	10
c. Het begeleidingstraject	10
3.3. Fasen van de begeleiding	10
3.4. De leerloopbaanbegeleider	12
4. Partners	14
4.1. Geïntegreerde dienstverlening bij partnerorganisaties	14
4.2. Breed partnerschap.....	14
5. Organisatiestructuur.....	17
5.1. Regionale leerwinkels	17
a. Uitbouwen van (decentrale) loketten	18
b. Andere opdrachten van de regionale leerwinkels	18
5.2. Vlaams Ondersteuningspunt Leerloopbaanbegeleiding	19
6. Bestuursmodel.....	20
7. Verankering en financiering.....	21
7.1. Beleidsmatige verankering.....	21
7.2. Financiering	21
8. Kwaliteit.....	23
8.1. Kwaliteitskader.....	23
8.2. Interne en externe kwaliteitszorg	23
Begrippenkader	24
Bibliografie.....	25

Inleiding

Dit inleidende hoofdstuk beschrijft de toenemende aandacht voor leerloopbaanbegeleiding in de afgelopen jaren, zowel op het Europese als op het Vlaamse beleidsniveau. Vervolgens wordt het Erasmus+ project GOAL kort voorgesteld en gaan we in op de totstandkoming van voorliggende blauwdruk.

1.1. Historiek

Leerloopbaanbegeleiding als Europese en Vlaamse beleidsprioriteit

In 2000 keurde de Europese Commissie voor het eerst een memorandum goed over levenslang en levensbreed leren. Uit die eerste teksten bleek één van de kerndoelstellingen al: *‘het verstrekken van gemakkelijke toegang voor iedereen tot informatie en advies van goede kwaliteit over de opleidingsmogelijkheden in heel Europa en tijdens het hele leven’*. De Vlaamse overheid nam deze aanbeveling over en spreekt vanaf 2002 in haar eigen actieplan ‘Een leven lang leren in goede banen’ over het transparant maken van het vormingsaanbod en de organisatie van een eerstelijnswerking via de ‘Leerwinkel’.

In 2007 herneemt de Europese Commissie de aanbevelingen m.b.t. begeleiding in het ‘Action Plan on Adult Learning: It is always a good time to learn’ en in 2008 formuleert de Europese Unie een resolutie over ‘Lifelong Guidance’. In deze resolutie worden vier prioritaire beleidsdoelstellingen voor de lidstaten vooropgesteld:

1. Het stimuleren dat mensen competenties ontwikkelen om hun loopbaan zelf vorm te geven en te sturen;
2. De toegang tot begeleidingsdiensten voor alle burgers faciliteren;
3. Een kwaliteitszorgsysteem ontwikkelen en garanderen voor begeleidingsdiensten;
4. Samenwerking en afstemming tussen alle nationale, regionale en lokale sleutelactoren op het vlak van begeleiding stimuleren.

Deze resolutie vormt het uitgangspunt voor de ontwikkeling van een systeem voor leerloopbaanbegeleiding voor volwassenen in Vlaanderen.

In het kader van het Belgisch voorzitterschap van de Europese Unie in 2010 wordt (leer)loopbaanbegeleiding hoog op de agenda geplaatst. In het Brugge Communiqué werd het als prioriteit aan de Europese lidstaten benoemd en in de Vlaamse Competentieagenda (2010) werd de ‘geïnformeerde studie- en beroepskeuze’ als één van de tien prioriteiten in de Competentieagenda vooropgesteld.

Ook het huidige regeerakkoord van zowel de Vlaamse als de federale regering erkent en onderstreept het belang van het blijvend investeren in het opleiden van alle burgers van dit land, zeker als we ons in een globale context verder willen ontwikkelen als kennisrijke regio. Op 10 maart 2017 keurde de Vlaamse regering nog de conceptnota goed over de toekomstvisie voor Vlaanderen in 2050 (‘Visie 2050’), waarin levenslang leren als één van de zeven grote transitieprioriteiten voor Vlaanderen wordt uitgewerkt. En ook de Europese Commissie formuleerde in 2016, op initiatief van Eurocommissaris Marianne Thyssen, in de aanbeveling ‘Upskilling Pathways: New opportunities for adults’ opnieuw en met aandrang de nood aan leerloopbaanbegeleiding voor laaggeschoolde volwassenen.

In Vlaanderen werd geëxperimenteerd

In oktober 2003 startten de Gentse centra voor leerlingenbegeleiding en de stad Gent onder initiatief van toenmalig minister Vanderpoorten het pilootproject Studieadviespunt Gent (of De Stap). De Stap ontstond met de financiële steun van het Vlaams departement onderwijs en vorming als netoverstijgende informatiedienst voor alle onderwijszoekenden. Sindsdien werkt De Stap projectmatig een dienstverlening uit voor zowel leerlingen uit het basis- en secundair onderwijs, studenten uit het hoger onderwijs, ouders en volwassenen die de schoolbanken (lang) verlaten hadden.

In de vorige legislatuur groeiden uit een aantal van de toenmalige consortia volwassenenonderwijs (regionale netoverschrijdende overlegfora van de centra voor volwassenenonderwijs en de centra voor basiseducatie)

spontaan initiatieven om kandidaat-cursisten in het volwassenenonderwijs te ondersteunen bij het zoeken naar een passende opleiding. Deze initiatieven ontsprongen vanuit de vaststelling dat heel wat volwassenen nergens terecht kunnen met hun vragen naar informatie over de leermogelijkheden. Vanaf 2009 tekenden consortia hiervoor in op een projectoproep om specifiek voor derdelanders met middelen uit het Europees integratiefonds en subsidies van het departement Onderwijs en Vorming verder aan leerloopbaanbegeleiding te doen. Ook lokale besturen erkenden deze nood en investeerden (projectmatig) mee in een dienstverlening rond leerloopbaanbegeleiding in Kortrijk (de Leerwinkel), Gent (de Stap), Antwerpen (Studiewijzer), Genk (Leerwinkel Genk) en Brussel (Tracé).

Deze nood wordt ook onderschreven door de Vlaamse Onderwijsraad (VLOR). In zijn advies over tweedekansleerwegen voor het behalen van een diploma secundair onderwijs uit 2010 onderstreept de Raad Levenslang en Levensbreed Leren het belang van informatieverstrekking, toeleiding en sensibilisering: *“Ook de overheid heeft een taak inzake toeleiding. Het elektronisch beschikbaar stellen van informatie over opleiding en vorming is niet voldoende om iedereen te bereiken. Vooral voor risicogroepen moet er een fysieke plaats voor informatie, persoonlijk contact en begeleiding/oriëntering zijn. De VLOR pleit ervoor de diverse voorzieningen te benutten die hierin een rol zouden kunnen spelen: het netwerk van centra voor loopbaanbegeleiding, de centra voor leerlingenbegeleiding, de werkinkwinkels, bibliotheken, de diverse voorzieningen die instaan voor de trajectbegeleiding van specifieke doelgroepen. Zo’n fysieke plaats voor informatie en begeleiding van kandidaat-cursisten is idealiter het resultaat van samenwerking en netwerking tussen alle opleidingsverstrekkers van een stad of regio”*. Ook in de strategische verkenning van 2014 (‘Blijven leren: de toekomst!’), waar wetenschappers en experts zich onder de vleugels van de VLOR focusten op hoe we in Vlaanderen het levenslang leren verder kunnen stimuleren, werd de noodzaak aan leerloopbaanbegeleiding onderstreept.

In 2012 en 2013 werden hierover verregaande gesprekken gevoerd tussen de regeringspartijen. Over de doelstellingen leek er een grote eensgezindheid te bestaan, maar te veel beleidsrelevante vragen bleven onbeantwoord, zodat het dossier vastliep. Toen de Europese commissie in 2014 een oproep deed aan de ministeries van de Europese lidstaten om op internationaal niveau innovatieve beleidsexperimenten uit te tekenen met als doel om het aantal laaggeschoolde volwassenen terug te dringen, besloot het departement Onderwijs en Vorming van deze gelegenheid gebruik te maken en via gerichte praktijkexperimenten in GOAL rond leerloopbaanbegeleiding op zoek te gaan naar antwoorden op deze vragen.

1.2. Naar een blauwdruk voor leerloopbaanbegeleiding

Leerloopbaanbegeleiding in het Vlaamse LLL-beleid

Leerloopbaanbegeleiding is geen op zichzelf staand doel. Leerloopbaanbegeleiding is een integraal onderdeel van de bredere loopbaanbegeleiding, waarbij volwassenen doorheen de verschillende fasen van het leven competenties kunnen verwerven om hun uiteenlopende rollen in het leven te kunnen (blijven) opnemen. Verschillende beleidsdomeinen, zowel Vlaams als federaal, werkten maatregelen uit om volwassenen te stimuleren om ook na de initiële onderwijsloopbaan in te zetten op competentieversterking. Zo hebben we de recent hervormde opleidingsincentives voor werknemers, de ondersteunende stelsels voor kwalificerende opleidingen voor werkzoekenden, de sociale correctiemechanismen binnen de onderwijsregelgeving, de minimale opleidingsdagen opgenomen in vele cao’s, ... In de marge van al deze beleidsinitiatieven die levenslang leren moeten stimuleren, wordt leerloopbaanbegeleiding heel vaak genoemd als kritische succesfactor, als ontbrekend sluitstuk in het Vlaamse beleid.

De eerder vermelde pilootprojecten, regionale experimenten en het GOAL-project hebben heel wat beleidsrelevante info opgeleverd, die een neerslag vinden in deze blauwdruk.

De blauwdruk tekent de krijtlijnen uit

Deze blauwdruk geeft gestalte aan de manier waarop een aanbod rond leerloopbaanbegeleiding in Vlaanderen en Brussel vorm kan krijgen. De nota zet de krijtlijnen uit, zonder te fungeren als een dwingend keurslijf.

Deze nota kwam tot stand in een opbouwend proces, gebaseerd op:

- *Literatuurstudie* — De evaluatierapporten die in het kader van GOAL verschenen (pre-evaluatie, tussentijdse evaluatie en eindevaluatie) dienden als uitgangspunt en toetssteen. Naast deze ‘kerninformatie’ werden relevante beleidsdocumenten en onderzoeksrapporten geconsulteerd.
- *Consultatie van stakeholders* — Een eerste ontwerpversie van deze nota werd voorgelegd aan een ‘leescomité’. Voor dit leescomité selecteerden de opdrachtgevers een beperkte groep van personen die vanuit hun huidige functie en/of hun werkzaamheden in het verleden een nauwe affiniteit hebben met het thema. De feedback van deze lezers werd verzameld aan de hand van groepsinterviews met de focus op organisatie en financiering.
- *Besprekingen Vlaams adviescomité GOAL* — Van bij de start van het GOAL-project volgde een adviescomité, met vertegenwoordigers van belangenorganisaties de evoluties binnen GOAL op. Het adviescomité kreeg de opdracht om, voortbouwend op de eerste ontwerp teksten, de blauwdruk verder uit te werken, om op die manier toe te werken naar een gedragen voorstel dat de bakens uittekent voor het structureel uitbouwen van deze dienstverlening. Deze blauwdruk is door de brede samenstelling van het adviescomité het breed gedragen resultaat van een driejarig beleidsvoorbereidend proces.

1.3. Project GOAL

Het Erasmus+ project GOAL ‘Guidance and Orientation for Adult Learners’ is een onderzoeksproject waarvoor in Vlaanderen en andere Europese partnerlanden¹, tussen oktober 2015 en april 2017, beleidsexperimenten liepen om laaggeschoolde volwassenen te begeleiden naar een geschikt opleidingsaanbod. In Vlaanderen werden de beleidsexperimenten uitgevoerd door de bestaande begeleidingsdiensten Leerwinkel West-Vlaanderen en het Word Wijs!-project van De Stap te Gent:

- *Leerwinkel West-Vlaanderen*² — Leerwinkel West-Vlaanderen helpt laaggeschoolde volwassenen die informatie of begeleiding willen bij het kiezen van een opleiding of vorming. Naast leerloopbaanbegeleiding kunnen mensen er ook terecht voor informatie over en begeleiding bij diplomagelijkschakeling. Leerwinkel West-Vlaanderen biedt haar diensten aan op vier locaties in de Provincie West-Vlaanderen en stond in voor de uitvoering van project GOAL binnen een regionale context.
- *De Stap – Word Wijs!*³ — De Stap is een breed partnerschap van de Gentse CLB's verenigd in de vzw TOPunt. Haar werking bevat drie niveaus:
 - De Stap verschaft neutrale, net- en niveau overstijgende informatie over volwasseneneducatie, gratis en zonder afspraak;
 - De backoffice werking ondersteunt professionals d.m.v. het faciliteren van vormingen en informatieve tools over basis-, secundair, hoger onderwijs en volwasseneneducatie;
 - Het Word Wijs!-project richt zich specifiek tot ongekwalificeerde jongeren tussen 17 en 25 jaar die wonen, werken of studeren in Gent. De leerloopbaanbegeleiding helpt hen met informatie en coaching bij het kiezen van een opleiding en het behalen van een kwalificatie. De Word Wijs!-werking stond in voor de uitvoering van project GOAL te Gent, in een stedelijke context.

¹ Naast Vlaanderen namen Nederland, IJsland, Litouwen, Slovenië en Tsjechië deel aan het project.

² <http://west.leerwinkel.be/>

³ <https://destapgent.be/wordwijs/>

Binnen GOAL werden deze werkingen 2 jaar lang gemonitord om de modaliteiten in kaart te brengen die bepalend zijn voor de organisatie van kwalitatieve leerloopbaanbegeleiding voor laaggeschoolde volwassenen.

De resultaten van de GOAL begeleiding werden via kwantitatieve en kwalitatieve analyse in kaart gebracht. Een snelle blik op die resultaten toont alvast dat ongeveer de helft van de cliënten, die zich tijdens de projectperiode tot Word Wijs! of Leerwinkel West-Vlaanderen richtten, zich inschreef in een cvo voor een opleiding binnen het volwassenenonderwijs.⁴ Bijna drie op vier GOAL-clients van Word Wijs! die in een begeleidingstraject instapten (i.e. wie meer dan één sessie volgde), schreef zich in voor een opleiding binnen het brede veld van volwasseneneducatie⁵. Bovendien blijkt uit de cliëntentevredenheidsenquête, waaraan 241 cliënten meewerkten, dat 97 procent de dienstverlening – los van het uiteindelijke resultaat – waardevol vond.

In kwalitatieve diepte-interviews getuigden cliënten over kennismaking met opleidingsmogelijkheden die ze vooraf niet kenden, groei in zelfvertrouwen, advies op maat van hun persoonlijke situatie, ... Ook partners en stakeholders, zowel op lokaal als Vlaams niveau, bevestigden de meerwaarde van de leerloopbaanbegeleiding van laaggeschoolde volwassenen. Het GOAL evaluatierapport voor Vlaanderen geeft aanbevelingen over de kritische succesfactoren en voorwaarden voor de kwalitatieve uitbouw van de dienstverlening. Deze aanbevelingen zijn geïntegreerd in voorliggende blauwdruk. Het adviescomité dat binnen het Vlaamse GOAL project werd opgericht, speelde tevens een belangrijke rol in de ontwikkeling van deze nota.

De resultaten van GOAL zijn verwerkt in een Vlaams eindrapport en een internationaal vergelijkend eindrapport over de GOAL-experimenten in 6 Europese landen.

2. Wat is leerloopbaanbegeleiding?

Dit hoofdstuk belicht de uitgangspunten van leerloopbaanbegeleiding. Vertrekkende van een definitie van leerloopbaanbegeleiding en leerloopbaanbegeleiding als onderdeel van *lifelong guidance* worden achtereenvolgens de doelstelling en de doelgroep van de dienstverlening afgebakend.

2.1. Definitie

Leerloopbaanbegeleiding is een onafhankelijke en autonome dienstverlening die volwassenen met een leervraag of leernood op weg helpt naar een passend opleidingsaanbod waarbij objectieve informatie wordt verstrekt over leermogelijkheden die passen binnen de persoonlijke omstandigheden van de volwassene. De begeleiding legt met andere woorden de link tussen enerzijds de diverse opties binnen het brede en complexe landschap van volwassenenonderwijs en –vorming en anderzijds de volwassene met zijn specifieke vraag, nood, achtergrond, persoonlijke omstandigheden en perspectief. Daarnaast voorziet de dienstverlening ook informatie over EVC- of diplomagelijkschakelingsprocedures. Hiervoor vereist leerloopbaanbegeleiding niet alleen specifieke expertise over het complexe onderwijs- en opleidingslandschap, maar ook een gedegen kennis van de sociale kaart en de verschillende sociale statuten. De leerloopbaanbegeleider combineert deze kennis met sterke interpersoonlijke vaardigheden van de leerloopbaanbegeleider (zie 3.4).

2.2. Leerloopbaanbegeleiding als onderdeel van levensloopbaanbegeleiding ('Lifelong Guidance')

⁴ Analyse van 183 GOAL cliënten in de DAVINCI databank voor volwassenenonderwijs toont aan dat 49% van de cliënten zich in een opleiding inschreef.

⁵ Analyse van bijkomende data, verzameld door de Stap, toont aan dat van de 114 GOAL cliënten die een begeleidingstraject bij Word Wijs! startten, 74% zich inschreef in een opleiding.

Leerloopbaanbegeleiding maakt deel uit van Levensloopbaanbegeleiding (Lifelong Guidance⁶) hetgeen door de Europese Commissie gedefinieerd wordt als : *‘een waaier van activiteiten die toelaten dat een individu op elke leeftijd en op elk moment in zijn leven de eigen capaciteiten, competenties en interesses kan identificeren om betekenisvolle beslissingen te nemen op vlak van onderwijs, vorming en beroep en om zijn eigen pad uit te tekenen met betrekking tot leren, werk of een andere context waarin deze capaciteiten of competenties aangeleerd en/of ingezet kunnen worden’*. Volgens deze benadering kan begeleiding niet gezien worden als een eenmalige of unieke activiteit in de tijd. De benadering pleit er dan ook voor om deze begeleiding proactief te voorzien, niet alleen op transitie momenten maar doorheen heel het leven en in elke fase⁷.

In Vlaanderen zijn er een aantal dienstverleningen structureel uitgebouwd die bepaalde aspecten van bovenstaande definitie invullen. Binnen het leerplichtonderwijs staan de scholen samen met de centra voor leerlingenbegeleiding in voor schoolloopbaanbegeleiding in functie van het maken van studiekeuzes of bij het heroriënteren van een leerling. Daarnaast voorzien onderwijs- en opleidingsinstellingen individuele trajectbegeleiding (leerlingenbegeleiding in secundair onderwijs, studenten- en cursistenbegeleiding in respectievelijk hoger onderwijs en volwassenenonderwijs). Ook voor werknemers hebben we in Vlaanderen een structurele begeleidingsdienstverlening met de focus op professionele loopbaan en carrière (loopbaanbegeleiding). Voor leervragen die kaderen in een traject naar werk blijft VDAB de regie van de loopbaandienstverlening op zich nemen.

Een dienstverlening die volwassenen kan informeren over of begeleiden naar een opleiding of vorming ontbreekt echter. Er is geen structurele dienstverlening waar een volwassene met een leervraag of –nood terecht kan voor objectieve en concrete antwoorden of begeleiding naar een antwoord. Dit terwijl, onder andere, de aanbevelingen van de Europese Commissie (cf. 1.1) aangeven dat informatie en begeleiding net cruciaal zijn om volwassenen naar een geschikt opleidingsaanbod toe te leiden, in het bijzonder voor laaggeschoolden. Immers, om de leercultuur in Vlaanderen en Brussel te versterken, is het belangrijk dat volwassenen die de stap richting opleiding zetten, voldoening vinden in de opleiding. De kans hiertoe verhoogt wanneer ze over alle informatie beschikken om een opleiding te kunnen kiezen die het beste aan hun behoeften beantwoordt. **Een positieve oriëntering zal er niet alleen voor zorgen dat de motivatie op niveau van het individu wordt versterkt, op iets langere termijn zal deze individuele voldoening meehelpen om de leercultuur in Vlaanderen en Brussel te realiseren.**

Leerloopbaanbegeleiding vormt daarom een noodzakelijke aanvulling op de bestaande dienstverleningen in Vlaanderen en Brussel en vervolledigt het reeds aanwezige aanbod in het kader van levensloopbaanbegeleiding.

2.3. Doelstelling

De doelstelling van leerloopbaanbegeleiding is volwassenen toe te leiden naar een passend opleidingsaanbod om zich duurzaam te versterken op de arbeidsmarkt en/of zich persoonlijk te versterken als **opstap naar volwaardige maatschappelijke participatie**. De dienstverlening doet dit enerzijds via een eerstelijnswerking waarbij op verschillende manieren informatie wordt gegeven of een begeleidingstraject wordt opgestart op basis van individuele leervragen (cf. 3.2. Een getrappt dienstverleningsmodel) of via tweedelijns ondersteuning aan andere dienstverleningen die in aanraking komen met volwassenen met leervragen of -noden.

Op deze manier wil leerloopbaanbegeleiding het levenslang leren in Vlaanderen bevorderen dat als doelstelling heeft om mensen waarden en competenties te laten verwerven waarmee ze kunnen participeren en bijdragen

⁶ In internationale literatuur teksten (ELPGN, European Commission) worden ‘Lifelong Guidance’ en ‘Career Guidance’ meestal als synoniemen gebruikt. Voor deze blauwdruk werd gekozen voor de term ‘lifelong guidance’ omdat ‘Career guidance’ zou kunnen vertaald worden als ‘loopbaanbegeleiding’, hetgeen met het huidige aanbod van dienstverleningen in Vlaanderen, een engere invulling heeft dan de definitie hierboven.

⁷ ELPGN Glossary Lifelong Guidance: <http://www.elgpn.eu/elgpndb/search/metadata/view/229>, maar oorspronkelijk definitie van EU, 2004.

aan het maatschappelijke leven, om succesvol te zijn in verdere studies of om op de arbeidsmarkt te kunnen instromen of zich te heroriënteren en er zich te handhaven. Leerloopbaanbegeleiding is een instrument dat deze doelstelling op het vlak van levenslang leren moet faciliteren.

2.4. Doelgroep

Leerloopbaanbegeleiding biedt informatie en begeleiding aan voor alle volwassenen met een leernood of leervraag, met **bijzondere aandacht voor kwetsbare volwassenen en kansengroepen**. De dienstverlening is in beginsel toegankelijk voor alle volwassenen en maakt geen onderscheid op basis van achtergrondkenmerken zoals het al dan niet hebben van een diploma, werk, ... In *Upskilling pathways* (2016, cf. 1.1) benadrukt de Europese Commissie echter dat laaggeschoolde volwassenen (zonder diploma secundair onderwijs) vier keer minder deelnemen aan levenslang leren dan volwassenen met een diploma hoger onderwijs. Daarom spreekt het voor zich dat een model voor leerloopbaanbegeleiding extra hefboomen moet inbouwen die de toegankelijkheid van de dienstverlening voor kwetsbare volwassenen en kansengroepen vergroten.

Hierbij valt ook te benadrukken dat er zich binnen de groep van kwetsbare volwassenen en kansengroepen nog een grote diversiteit aftekent, met zowel werkenden als werkzoekenden maar ook specifieke profielen zoals bijvoorbeeld jongeren in een NEET-situatie (Not in Employment Education or Training), volwassenen die nog een lange weg af te leggen hebben naar maatschappelijke integratie,... De uitbouw van sterke partnerschappen en samenwerkingsverbanden (bv. doorverwijzing en opvolging) met bestaande dienstverleningen die zich richten op deze verschillende groepen is hierbij essentieel (zie verder).

3. Dienstverlening

In dit derde hoofdstuk gaan we dieper in op de concrete invulling van de dienstverlening. In een eerste stap worden de **basisprincipes** opgesomd voor een kwalitatieve dienst voor leerloopbaanbegeleiding. Daarna werpen we een blik op de verschillende niveaus van het **getrapte dienstverleningsmodel**, waar het begeleidingstraject slechts één van de dienstverleningstypes vormt. In het derde luik zoomen we in op de **fasen van een begeleidingstraject** en tot slot volgt een overzicht van de verwachte **beroepscompetenties** van leerloopbaanbegeleiders.

3.1. Basisprincipes voor een kwaliteitsvolle dienstverlening

Vanuit de evaluatie van het GOAL project en andere pilootprojecten kwamen we tot een aantal basisprincipes van de dienstverlening zoals hieronder omschreven. .

Leerloopbaanbegeleiding is een **onafhankelijke dienstverlening** — de werking staat los van de verschillende opleidingsverstrekkers en onderwijsinstellingen.

De dienstverlening verschaft **neutrale informatie** — De leerloopbaanbegeleider overziet het volledige landschap van opleiding en vorming en verstrekt neutrale en volledige informatie over leermogelijkheden. De verstrekte informatie is met andere woorden niet gestuurd vanuit de belangen van een bepaalde opleidingsverstrekker of onderwijsinstelling.

Maatwerk staat centraal — Leerloopbaanbegeleiding vertrekt vanuit de volwassene, zijn specifieke leernood of leervraag, zijn achtergrond en zijn persoonlijke situatie. Het samenspel tussen deze factoren bepaalt de precieze invulling van de begeleiding. Wanneer de persoonlijke vraag en situatie onvoldoende meegenomen worden, stijgt namelijk het risico dat volwassenen terecht komen in een opleiding die te veel afwijkt van hun interesses, niet aansluit bij hun niveau, zich niet laat combineren met praktische barrières zoals moeilijke bereikbaarheid, de gezinssituatie, ... De maatwerkaanpak maakt dat de volwassene zich meer eigenaar voelt van het

begeleidingstraject en de uiteindelijke uitkomst ervan. Hoeveel tijd een traject in beslag neemt en hoeveel sessies er nodig zijn, verschilt van cliënt tot cliënt.

De cliënt neemt het voortouw — De leerloopbaanbegeleider informeert breed en volledig over de opleidingsmogelijkheden en de eventuele randvoorwaarden en verschaft inzicht in de mogelijkheden van de cliënt. Het is echter aan de cliënt om, middels de ondersteuning van de leerloopbaanbegeleider, zelf een geïnformeerde en weloverwogen keuze te maken.

Leerloopbaanbegeleiding heeft een **laagdrempelig karakter** — De dienstverlening is niet verplicht. Elke volwassene kan een Leerwinkel binnenstappen en vrijblijvend informatie inwinnen over opleidingsmogelijkheden. Een begeleidingstraject wordt enkel opgestart met instemming van de volwassene en er zijn verder geen voorwaarden verbonden aan het al dan niet verderzetten van een begeleidingstraject. Door middel van **geïntegreerde loketten bij partners en op goed toegankelijke publieke plaatsen** (cf. 4.1.) vinden ook de meest kwetsbare volwassenen gemakkelijk de weg naar de dienstverlening.

Eén leerloopbaanbegeleider van intake tot opvolging — Een volwassene die in een begeleidingstraject instapt, wordt verder begeleid door de leerloopbaanbegeleider die de intake deed. Dit helpt om van bij de start een vertrouwensrelatie op te bouwen en voorkomt dat de cliënt bij een volgende afspraak opnieuw zijn verhaal moet doen. Eerder onderzoek leert dat verschillende begeleiders in eenzelfde traject vooral bij kansengroepenprofielen gevoelig ligt. Ze interpreteren verschillende contactpersonen telkens als een doorverwijzing en doorverwijzing voelt als afwijzing (Desseyn & Hoefnagels, 2015).

Belang van sterke partnerschappen – het uitbouwen en onderhouden van partnerschappen is cruciaal, niet alleen om de doelgroep te bereiken maar ook om zelf gericht cliënten te kunnen doorverwijzen naar andere begeleidingsdiensten. Indien de cliënt ook een begeleider heeft bij één van de partners is het belangrijk om te investeren in een **warme overdracht** waarbij de begeleider van de partnerorganisatie van bij aanvang betrokken wordt bij het begeleidingsproces en, mits toestemming van de cliënt, op de hoogte wordt gehouden van vorderingen binnen de begeleiding. Gezien het belang van partnerschappen wordt een individueel hoofdstuk aan het thema gewijd (zie 4. Partners).

3.2. Een getrappt dienstverleningsmodel

Niet elke volwassene die een beroep doet op leerloopbaanbegeleiding heeft een even helder gedefinieerde en eenvoudige vraag. Daar waar sommige volwassenen zelf al een concrete leervraag geformuleerd hebben, ervaren anderen een vage leernood die om verfijning vraagt. Hieruit volgt dat niet elke volwassene gebaat is met dezelfde vorm van ondersteuning.

Leerloopbaanbegeleiding gaat daarom uit van een getrappt model waarbij de dienstverlening wordt afgestemd op de behoeften van de volwassene. De aanwezige leernood of leervraag en de mate waarin deze reeds verhelderd is, zijn hierbij bepalend voor de intensiteit van de begeleiding. In wat volgt worden de verschillende trappen van de begeleiding beschreven, waarbij elke volgende trap een toenemende mate van intensiteit inhoudt:

a. Informatieverstrekking

. Een website en andere digitale tools ontsluiten gedetailleerde informatie over het opleidingsaanbod. Deze kanalen vertrekken vanuit bestaande informatiebronnen (zoals de DAVINCI database, Onderwijskiezer.be, VDAB opleidingendatabank,...) en bouwen hier idealiter op verder om tot een geïntegreerd platform te komen waar alle beschikbare informatie gebundeld wordt. Gedrukte publicaties (brochures,...) vormen een aanvulling op het digitale aanbod.

Een volwassene met een welomlijnde, eenvoudige leervraag kan ook persoonlijk contact opnemen met de dienstverlening om een gericht antwoord te krijgen op zijn vraag. Dit contact kan de vorm aannemen van een e-mail, een telefoongesprek, een persoonlijk gesprek in een loket, of een bericht via een digitale tool (vb. ingebouwde chatfunctie in de website). Het gaat hierbij om een **kort eenmalig contact van vraag en antwoord**.

Naast de directe informatieverstrekking aan cliënten, geven leerloopbaanbegeleiders ook ondersteuning aan begeleiders van andere dienstverleningen via een **tweedelijnsdienstverlening**. Dit doen zij door:

- informatiesessies te geven over het opleidingsaanbod
- concrete opleidingsvragen te beantwoorden waarmee begeleiders van andere dienstverleningen geconfronteerd worden tijdens de begeleiding van hun eigen cliënten.

b. Informatiebemiddeling

Informatiebemiddeling is een (uitgebreid) eenmalig gesprek waarin de leerloopbaanbegeleider een **overzicht** geeft **van de verschillende opleidingsopties** en samen met de volwassene aftoetst welke opties haalbaar en wenselijk zijn. Indien de volwassene na afloop nog niet voldoende geïnformeerd is om een keuze te maken, kan deze ervoor kiezen om in een begeleidingstraject in te stappen.

c. Het begeleidingstraject

Het begeleidingstraject is opgebouwd uit verschillende face-to-face sessies en bijkomende contactmomenten (via telefoon, e-mail, sms of social media) waarin **stap voor stap de eigen wensen, vragen, verwachtingen en mogelijkheden van de volwassene verhelderd worden** om tot een concrete leervraag te komen en vervolgens het meest geschikte opleidingstraject te identificeren.

De verschillende trappen van de dienstverleningen passen in een trechtermodel waarbij het grootste aantal volwassenen op het eerste niveau, door middel van informatieverstrekking, bediend wordt, een beperkter aantal naar informatiebemiddeling doorstroomt en een minderheid in een begeleidingstraject instapt. Dit getrapte model laat toe om de dienstverlening voor een breed publiek uit te bouwen.

Figuur 1: schematische voorstelling van het getrapte dienstverleningsmodel



3.3. Fasen van de begeleiding

Een groot aantal volwassenen wordt geholpen via digitale informatieverstrekking of tweedelijnsdienstverlening. De kerntaak van de dienstverlening is echter gericht op de directe begeleiding van volwassenen die moeilijkheden hebben om zelf het complexe opleidingsaanbod te doorzien. Leerloopbaanbegeleiding informeert hen over de diverse opleidingsmogelijkheden en begeleidt hen naar de leerweg die het beste aansluit bij hun persoonlijke situatie. Hoewel leerloopbaanbegeleiding een erg gepersonaliseerde invulling kent, is elk traject opgebouwd uit welomlijnde, opeenvolgende fasen:

Toeleiding — Volwassenen met een leernood of leervraag kunnen op eigen initiatief de weg vinden naar een leerwinkel. Wanneer een dienstverlener (bv. werkwinkel, OCMW, contactpunt van het agentschap inburgering en integratie,...) bij een volwassene een leernood of leervraag vaststelt, kan hij de cliënt doorverwijzen naar de leerwinkel.

Aanmelding en dispatching — Volwassenen die een leerwinkel contacteren, doen dit met uiteenlopende vragen die een verschillende vorm van ondersteuning vereisen. Daarom is het belangrijk dat er bij een aanmelding een juiste ‘dispatching’ plaatsvindt. Op basis van de informatie die de cliënt of de doorverwijzer tijdens de aanmelding (telefonisch, via e-mail, website of een frontdesk/loket) geeft, bekijkt een medewerker van een leerwinkel of het om een concrete leervraag gaat die via informatieverstrekking beantwoord kan worden. Is de vraag complexer, dan stroomt de cliënt door naar een informatiebemiddelingsgesprek.

Intake en informatiebemiddeling — Het eerste gesprek met de leerloopbaanbegeleider vertrekt vanuit een intake waarin de leernood of complexere leervraag van de cliënt en de context ervan verhelderd wordt en de persoonlijke situatie en het studieverleden van de volwassene in kaart wordt gebracht. Het opentrekken naar de persoonlijke context is bedoeld als toets voor de volwassene om na te gaan of hij bij zijn vraag voldoende rekening houdt met de eigen mogelijkheden, voorkeuren, eventuele (praktische) belemmeringen, ...

Tijdens datzelfde gesprek legt de leerloopbaanbegeleider ook verschillende studiemogelijkheden uit die relevant zijn voor de cliënt (bv. alle mogelijkheden om als volwassene een secundair diploma te behalen). Veel volwassenen kunnen op basis van deze informatie al een keuze maken en zijn dus geholpen met een eenmalige sessie. Wie meer ondersteuning nodig heeft, stroomt door naar een begeleidingstraject.

Begeleidingstraject — In een traject zoekt de volwassene in verschillende sessies samen met zijn leerloopbaanbegeleider uit welke opleiding best aansluit bij zijn wensen, noden, verwachtingen en mogelijkheden. Hiervoor worden de persoonlijke situatie en de interesses van de cliënt geanalyseerd en in kaart gebracht alsook zijn persoonlijke omgeving (bv. ondersteunende netwerken of praktische voorwaarden). Vervolgens worden de verschillende mogelijke opleidingstrajecten in detail besproken.

De volwassene wordt stapsgewijs begeleid naar het maken van een keuze en krijgt ondersteuning om eventuele voorbereidende stappen te zetten die nodig zijn om een bepaalde opleiding aan te vatten (bv. een competentieportfolio samenstellen, in kaart brengen welke actie ondernomen moet worden om de opleiding te kunnen combineren met een baan, informatiesessies in onderwijsinstellingen bijwonen, ...). Naast persoonlijke begeleidingsessies omvat het traject doorgaans bijkomende contacten via telefoon, e-mail, sms e.a.

Aantal begeleidingsessies per cliënt - De dataregistratie van het GOAL-project geeft inzicht in het gemiddelde aantal begeleidingsessies per cliënt. Het blijkt om gemiddeld 2,2 afspraken per persoon te gaan, van intake tot keuze. 164 cliënten (of 39%) van de 418 cliënten had 2 à 3 sessies nodig, een minderheid van 16% (66 cliënten) had 4 à 8 sessies nodig en slechts 3 cliënten zaten in een traject van meer dan 8 sessies. Een gesprek duurt gemiddeld 65 minuten. Dit cijfer beperkt zich echter tot de face-to-face contacten tussen cliënt en leerloopbaanbegeleider. Wanneer de zogenaamde ‘microcontacten’ (zie onder) meegeteld worden vraagt een gemiddeld begeleidingstraject om maar liefst 22 contacten per cliënt.

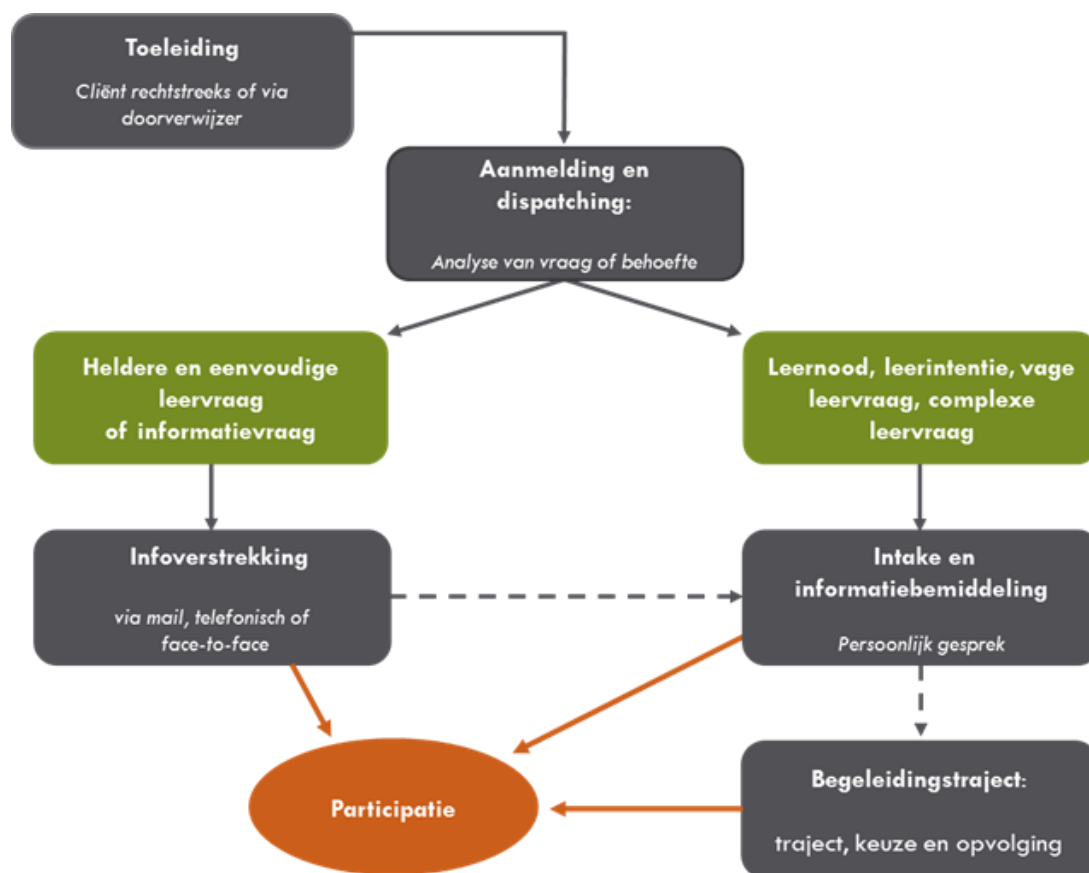
Keuze — Het begeleidingstraject resulteert in een keuze die de volwassene zelf maakt op basis van kristallisatie van een aantal opties die samen met de begeleider overwogen werden. Hij weet wat deze keuze inhoudt, voelt zich er goed bij en is klaar om zijn inschrijving te regelen.

Opvolging — Specifiek voor volwassenen die in het verleden een moeizaam opleidingsparcours aflegden (in het leerplichtonderwijs terechtgekomen in het watervalstelsel, zittenblijven, vroegtijdig afgehaakt, ...) en voor cliënten met een zwak persoonlijk netwerk is verdere opvolging, na de keuze aangewezen. Voor de leerloopbaanbegeleider betekent dit minstens dat hij contact houdt met de cliënt tot deze zich effectief voor een bepaalde cursus inschrijft. Vanaf dat moment wordt verdere opvolging overgelaten aan de studiebegeleidingsdienst van de opleidingsinstelling waar de volwassene zich inschreef. Idealiter is er sprake van een ‘warme overdracht’, waarbij de leerloopbaanbegeleider de studiebegeleider in een persoonlijk contact brieft over het doorlopen begeleidingstraject. Dergelijke informatie-uitwisseling gebeurt in overleg met de cliënt en betreft enkel informatie die relevant is voor het opleidingsparcours.

Nazorg — De leerloopbaanbegeleider blijft op vraag van de volwassene beschikbaar voor verdere vragen. Nazorg kan resulteren in het opnieuw opstarten van een traject of het beantwoorden van vragen van de cliënt indien deze niet terecht kan bij een cursistenbegeleider of studiebegeleidingsdienst van de opleidingsinstelling.

Microcontacten ondersteunen de begeleiding — leerloopbaanbegeleiders maken gebruik van bijkomende communicatiekanalen om in contact te blijven met hun cliënten, zoals een berichtje via Facebook, sms, WhatsApp,... Dergelijke microcontacten helpen om het contact te verstevigen zodat de cliënten minder snel afhaken. Zij vervullen een belangrijke ondersteunende rol in het begeleidingstraject, maar kunnen de face-to-face contacten niet vervangen.

Figuur 2: schematische voorstelling van de begeleidingsfasen



3.4. De leerloopbaanbegeleider

De diversiteit van het takenpakket en de keuze voor een geïndividualiseerde aanpak waarbij de cliënt en diens leernood of -vraag centraal staat, bepalen het profiel van de leerloopbaanbegeleider. Het impliceert immers een grote flexibiliteit van de begeleiders om deze uiteenlopende taken te vervullen en telkens in te spelen op een specifieke vraag van een volwassene met een eigen karakter, een eigen achtergrond,...

De **beroepscompetenties** van de leerloopbaanbegeleider hebben zowel betrekking op de directe relatie met cliënten als op de daaruit voortvloeiende activiteiten, zoals het uitbouwen van partnerschappen. Een leerloopbaanbegeleider:

- heeft een generalistische kennis van het volledige onderwijslandschap en een specialistische kennis van volwasseneneducatie;

- heeft inzicht in de problematieken waar kansengroepen mee geconfronteerd worden (vb. laaggeletterdheid, migratieachtergrond, armoede, ...)
- heeft sterke interpersoonlijke vaardigheden: hij is contactvaardig, heeft een groot empathisch vermogen evenals een actieve luisterhouding en beschikt over mensenkennis;
- beschikt over goed ontwikkelde competenties inzake coaching, flexibel en op maat van de cliënt, vertrekkende vanuit diens potentieel;
- heeft kennis van verschillende coachingsmethodieken en tools en hanteert deze op gepaste wijze ter ondersteuning van het begeleidingsproces;
- heeft een goede kennis van de sociale kaart alsook van sociale statuten en de daaraan gekoppelde voorwaarden m.b.t. het starten van een opleiding;
- is een netwerker, specifiek in de domeinen onderwijs, werk, welzijn, inburgering en jeugd;
- werkt nauwkeurig in functie van registratie en rapportering.

Keuze voor verschillende functieprofielen – Een Vlaams stelsel voor leerloopbaanbegeleiding kan eveneens opteren voor een opdeling in twee afzonderlijke functieprofielen. In dat model is er enerzijds het functieprofiel van de ‘**informatieconsulent**’ die gerichte antwoorden geeft op concrete leervragen. De voornaamste beroepscompetentie voor dit profiel is een doorgedreven kennis van het opleidingslandschap. Anderzijds is er het functieprofiel van de ‘**begeleider**’ die in individuele één-op-één sessies informatiebemiddeling voorziet alsook cliënten ondersteunt in een meer omvattend begeleidingstraject. De bovenvermelde beroepscompetenties hebben in deze context voornamelijk betrekking op het functieprofiel van ‘de begeleider’.

Vooropleiding en bijscholing — Tot op vandaag bestaat er geen beroepscompetentieprofiel voor ‘de leerloopbaanbegeleider’. In het kader van GOAL werd het beroepscompetentieprofiel loopbaanbegeleider (in erkenningsfase) onder de loep genomen. De meeste competenties uit dat profiel zijn ook voor leerloopbaanbegeleiders relevant, maar een aantal belangrijke competenties ontbreken. Een aanbeveling is dan ook om op basis van het competentieprofiel loopbaanbegeleider een specifiek beroepscompetentieprofiel leerloopbaanbegeleider uit te werken.

Uit het voorgaande volgt dat er geen specifieke diplomavereisten zijn. Een vooropleiding op bachelor- of masterniveau of werkervaring in het domein van pedagogie, psychologie, sociale wetenschappen of maatschappelijk werk biedt de leerloopbaanbegeleider een goede basis.

Verdere vorming en permanente bijscholing zijn echter noodzakelijk. De begeleiders moeten zowel investeren in (het bijblijven met) kennis van het onderwijs- en opleidingslandschap als in het verder ontwikkelen van de eigen coaching skills door zich te laten voeden met vernieuwende inzichten, maatschappelijke evoluties en sterke praktijkvoorbeelden. Informele uitwisseling met collega leerloopbaanbegeleiders en begeleiders van partnerorganisaties vormen een belangrijke element van deze permanente vorming.

Leerloopbaanbegeleiding stopt niet bij individuele begeleidingssessies — Na een afspraak met een cliënt registreert de begeleider relevante gegevens voor verdere opvolging en gaat hij op zoek naar bijkomende informatie om de cliënt verder te kunnen helpen. Vaak wordt in dit kader contact opgenomen met andere instanties (vb. opleidingsinstellingen,...). Bij de doorverwijzing van cliënten van of naar andere instanties legt de leerloopbaanbegeleider contact met de betreffende dienst om de doorverwijzing zo goed mogelijk te laten verlopen, i.e. de warme overdracht. Naast alle cliënt gerelateerde taken, investeren leerloopbaanbegeleiders ook in bijscholing en informatie-uitwisseling met partners en collega’s, bekendmaking van de dienstverlening bij de doelgroep en bij partnerorganisaties,...

4. Partners

Zoals reeds werd aangegeven in hoofdstuk 3.1 zijn partnerschappen cruciaal voor de ontwikkeling van een kwaliteitsvolle dienstverleningen. Dit hoofdstuk gaat dieper in op het belang van de uitbouw van partnerschappen en de identificatie van relevante partners. Daarna wordt dieper ingegaan op de organisatie van een geïntegreerde dienstverlening bij deze partners.

Leerloopbaanbegeleiding onderscheidt zich van andere dienstverleningen op basis van haar doelstelling. De dienstverlening van de leerwinkel legt zich toe op het verhelderen en beantwoorden van leervragen die vaak opduiken bij andere dienstverleningen of begeleidende instanties. De leerwinkel focust niet enkel rechtstreeks op een volwassene met een leervraag maar biedt voor partnerorganisaties ook een tweedelijnsdienstverlening aan door het verstrekken van advies en informatie over onderwijs, vorming en opleiding in het algemeen, EVC-mogelijkheden of door specifieke informatie te geven op vraag.

4.1. Geïntegreerde dienstverlening bij partnerorganisaties

Het criterium laagdrempeligheid staat in de organisatie van de dienstverlening voorop. Voor volwassenen die door partners begeleid worden, vaak kwetsbare volwassenen, is het ook van cruciaal belang dat ze niet van het kastje naar de muur gestuurd worden en er geen bijkomende drempels gecreëerd worden. Daarom kiest een Vlaams model voor leerloopbaanbegeleiding voor lokale loketten, waar volwassenen persoonlijk terecht kunnen om hun leernood te analyseren en/of een leervraag te verhelderen en desgewenst een begeleidingstraject op te starten. Deze loketten worden zoveel mogelijk geïntegreerd in andere dienstverleningen. Dit bevordert een vlottere doorverwijzing tussen verschillende ondersteuningsdiensten en warme overdracht voor volwassenen uit kansengroepen. Concreet heeft een leerloopbaanbegeleider zitdagen in bijvoorbeeld werkwinkels, agentschappen inburgering en integratie, sociale huizen, bibliotheken, en andere.

4.2. Breed partnerschap

Leervragen of –noden komen vaak aan de oppervlakte in bv. tewerkstellingstrajecten of bij loopbaancoaching, in inburgeringstrajecten of in sociale dienstverlening. Het is belangrijk dat de leerwinkels complementair werken met de regisseurs van deze verwante dienstverleningen. Essentieel is daarom dat regionale leerwinkels een breed partnerschap uitbouwen met organisaties die binnen deze domeinen actief zijn om op niveau van het individu leernoden of –vragen te detecteren en om wederzijdse doorverwijzing te stimuleren. Hoe sterker het regionale partnerschap wordt uitgebouwd, des te vlotter kan de leerwinkel o.a. via hun tweedelijnsdienstverlening de werking van de partners ondersteunen.

Zonder een exhaustieve lijst in deze blauwdruk te willen opnemen van alle mogelijke partners van de leerwinkel, geven we hieronder een overzicht van de meest voor de hand liggende partnerschappen en we gaan kort in op hoe deze dienstverleningen elkaar kunnen versterken. Partnerschappen dienen echter regionaal verder aangevuld te worden op basis van noden en behoeften.

Opleidings- en onderwijsverstrekkers

Partnerschappen met onderwijs- en opleidingsverstrekkers zijn vanzelfsprekend: leerloopbaanbegeleiders gaan immers op zoek naar het meest passende onderwijs- of opleidingsaanbod voor hun cliënt en verwijzen naar deze instellingen of organisaties door. Ook bij heroriëntering na een minder succesvolle studie of opleiding, zijn studenten of cursisten gebaat bij neutrale en objectieve informatie.

Voor de opleidings- en onderwijsverstrekkers is het interessant betrokken te worden bij de werking van de leerwinkel en dat om verschillende redenen. Een zicht op de gestelde opleidingsvragen in de regio zal de hiaten en tekorten in het aanbod blootleggen, zodat aanbodverstrekkers er hun aanbod op de vraag kunnen afstemmen. De regionale opleidingsverstrekkers kunnen ook initiatieven nemen om samen te werken, gezamenlijke opleidingstrajecten op te zetten of afstemmingsafspraken te maken.

Onder opleidings- en onderwijsverstrekkers worden ten minste de publieke aanbodverstrekkers gevat; i.c. de centra voor basiseducatie, de centra voor volwassenenonderwijs, de instellingen hoger onderwijs, VDAB, de regionale Syntra, Vormingplus.

Centra voor leerlingenbegeleiding

De centra voor leerlingenbegeleiding (CLB's) begeleiden samen met de scholen leerlingen die onder de leerplichtwetgeving vallen en/of nog ingeschreven zijn in het secundair onderwijs, bij het uittekenen van de schoolloopbaan als bij het maken van een studiekeuze aansluitend op het leerplichtonderwijs. De continuïteit van de begeleiding door het CLB voor de doelgroep van de 15 tot en met 18-jarigen blijft primeren. In hun opdracht hebben de CLB's voor hun doelgroep heel wat expertise opgebouwd, waardoor ze een belangrijke partner worden van de leerwinkels. Het is aangewezen om in te zetten op uitwisseling van expertise, zodat de CLB's en de leerwinkels een continuüm kunnen vormen en samen iedere persoon met een leervraag in Vlaanderen en Brussel kunnen bedienen. Ook dient nagegaan te worden of ontwikkelde instrumenten, zoals de website Onderwijskiezer.be, voor de doelgroep en dienstverlening van de leerwinkel verder uitgebouwd kunnen worden.

Werkwinkels, VDAB-tenderpartners en loopbaancentra

VDAB focust op tewerkstelling en op de verschillende vormen van competentieversterking om die tewerkstelling te bekomen: opleiding, werkplekleren (beroepsverkennde stage, werkervaringsstage, IBO) of tijdelijke werkervaring. Na inschatting door de arbeidsbemiddelaar kan blijken dat de werkzoekende baat heeft bij informatie of begeleiding door de leerloopbaanbegeleider. Een leerloopbaanbegeleider kan de VDAB-bemiddelaar of de bemiddelaar bij de tenderpartner en diens cliënt ondersteunen met opleidingsinformatie (via de tweedelijnswerking van de leerwinkel) of de VDAB-bemiddelaar of de bemiddelaar bij de tenderpartner kan zijn cliënt doorverwijzen naar de leerwinkel voor informatie of een begeleidingstraject richting opleiding. Omgekeerd komen er bij de leerwinkel volwassenen over de vloer die een leervraag stellen, maar waarbij uit de intake blijkt dat deze vraag kadert in een traject naar werk: in dat geval zal de leerloopbaanbegeleider doorverwijzen naar de bemiddelaar van VDAB of de tenderpartner.

Ook in loopbaanbegeleiding komen opleidingsnoden of -vragen vaak aan bod, in kader van heroriëntering op de arbeidsmarkt of verhogen van de arbeidskansen. Bij loopbaanbegeleiding wordt een werknemer bij het nemen van loopbaankeuzes en -beslissingen ondersteund op maat van zijn behoeftes. Loopbaanbegeleiding is dus het proces waarbij het ontdekken, versterken of ontwikkelen van loopbaancompetenties centraal staat, resulterend in een persoonlijk ontwikkelingsplan. Vanuit dit perspectief kan leerloopbaanbegeleiding inhoudelijk aansluiten bij loopbaanbegeleiding. Bij sommige werknemers kan samen met de leerloopbaanbegeleider bekeken worden hoe de specifieke leernood concreet kan ingevuld worden. Zowel via doorverwijzing als via de tweedelijnsdienstverlening kunnen bemiddelaars en loopbaancoaches verder ondersteund worden bij leervragen of -noden van hun cliënten.

Agentschappen integratie en inburgering

Cliënten van de agentschappen die een vraag hebben om een bijkomende opleiding te volgen, kunnen baat hebben bij ondersteuning om hen wegwijs te maken in het onderwijs- en opleidingslandschap. De agentschappen inburgering en integratie kunnen hiervoor beroep doen op de dienstverlening van leerwinkels. Doorverwijzing kan de betrokken anderstalige cliënten in het vinden van een passend opleidingsaanbod en maakt dat ze beroep kunnen doen op de gespecialiseerde expertise van de leerloopbaanbegeleiders. Daarnaast kunnen leerwinkels een ondersteunende rol spelen bij (het doorverwijzing naar) trajecten voor erkenning van verworven competenties en kwalificaties (EVC en EVK) uit het land van herkomst. Ook hier geldt dat bij eenvoudige leervragen, leerloopbaanbegeleiders tweedelijnssteun kunnen bieden aan trajectbegeleiders van de agentschappen.

Andersom zullen cliënten in een begeleidingstraject bij een leerloopbaanbegeleider doorverwezen worden naar het agentschap inburgering en integratie indien het niveau Nederlands bv. niet voldoende hoog is om een bepaalde opleiding te starten.

Lokale besturen en OCMW's

Lokale besturen en in het bijzonder OCMW's hebben door hun maatschappelijke opdracht sterke aanknopingspunten met de doelgroep van kwetsbare volwassenen. Vanuit een raakvlak in de opdrachten kan de dienstverlening en expertise van een leerwinkel de OCMW in hun werking ondersteunen.

Werknemers- en werkgeversorganisaties

Ook werknemers- en werkgeversorganisaties zijn noodzakelijke partners voor leerwinkels. Door hen uitdrukkelijk te betrekken, sluit een leerwinkelwerking aan bij de aanbevelingen die de Raad van de Europese Unie beschrijft in Upskilling Pathways. De Raad geeft aan dat Vlaanderen beschikt over diverse maatregelen/incentives om opleiding en bijscholing van werkenden te stimuleren, zowel gericht op de werknemers als op de werkgevers. Belangrijk is echter dat ook werk gemaakt wordt van het versterken van een leercultuur zodat deze incentives hun doel ten volle kunnen bereiken. De dienstverlening van de leerwinkel kan een belangrijke rol opnemen in het versterken van de leercultuur, door de voldoening van het volgen van een opleiding op individueel niveau te verhogen en door het belang van levenslang leren mee uit te dragen. Daarom werkt de leerwinkel ook aan partnerschapsrelaties met werknemers- en werkgeversorganisaties en sectoren zowel om eerstelijns- als tweedelijns-ondersteuning te bieden.

Welzijnspartners

De motivatie om een opleiding te starten kan groot zijn, maar specifiek voor volwassenen uit kansengroepen staan andere problemen de effectieve participatie soms in de weg zoals financiële drempels, gezinszorg, mobiliteit, ... In dergelijke omstandigheden kunnen de welzijnsorganisaties (zoals CAW, Buurtwerk, samenlevingsopbouw,...) beroep doen op de expertise van de leerwinkel om samen gericht naar oplossingen te zoeken.

Indien deze organisaties een leernood vaststellen die verder verhelderd dient te worden, kunnen ze de volwassene ook doorverwijzen naar de leerwinkel.

Jeugdwerk en socio-culturele organisaties

Wanneer jongeren ongekwalificeerd uitstromen uit het onderwijs, verdwijnt een deel van hen van de radar. Ze schrijven zich niet meer in een school in, maar laten zich in bepaalde gevallen ook niet als werkzoekende registreren. Voor deze groep van zogenaamde verborgen NEET-jongeren (jongeren buiten de arbeidsmarkt die ook nooit een traject bij VDAB of OCMW volgden) biedt het jeugdwerk in een aantal gevallen aansluiting. Naar analogie met samenwerkingsverbanden tussen het jeugdwerk en VDAB, kunnen ook de leerwinkels aanhaken bij het jeugdwerk, om zo jongvolwassenen te bereiken die nog wel een diploma willen behalen, maar extra ondersteuning kunnen gebruiken om hun weg te vinden.

Stuurgroep onderwijs aan gedetineerden (o.l.v. VOCVO)

Het merendeel van de gedetineerden in de Vlaamse en Brusselse gevangenissen is laaggeschoold en komt op een zeker moment vrij. Vandaag vervalt meer dan 57% van de ex-gedeteneerden na hun vrijlating in oude gewoontes (cf. federale recidivecijfers⁸). Het inzetten op het verwerven van bijkomende kennis en competenties tijdens de detentieperiode kan hun kansen op een succesvolle re-integratie in onze maatschappij verhogen en de recidivecijfers naar beneden drukken. Ook de coördinatoren van het onderwijs in de gevangenissen kunnen beroep doen op de leerwinkel om de leervragen van de gedetineerden te beantwoorden. Sinds 2015 heeft VOCVO (het Vlaams Ondersteuningscentrum voor volwassenenonderwijs) de coördinatieopdracht van het onderwijs in de Vlaamse en Brusselse gevangenissen. Als werkgever van de in de gevangenissen ingezette onderwijscoördinatoren neemt VOCVO deze opdracht in overleg met de stuurgroep onderwijs aan gedetineerden op.

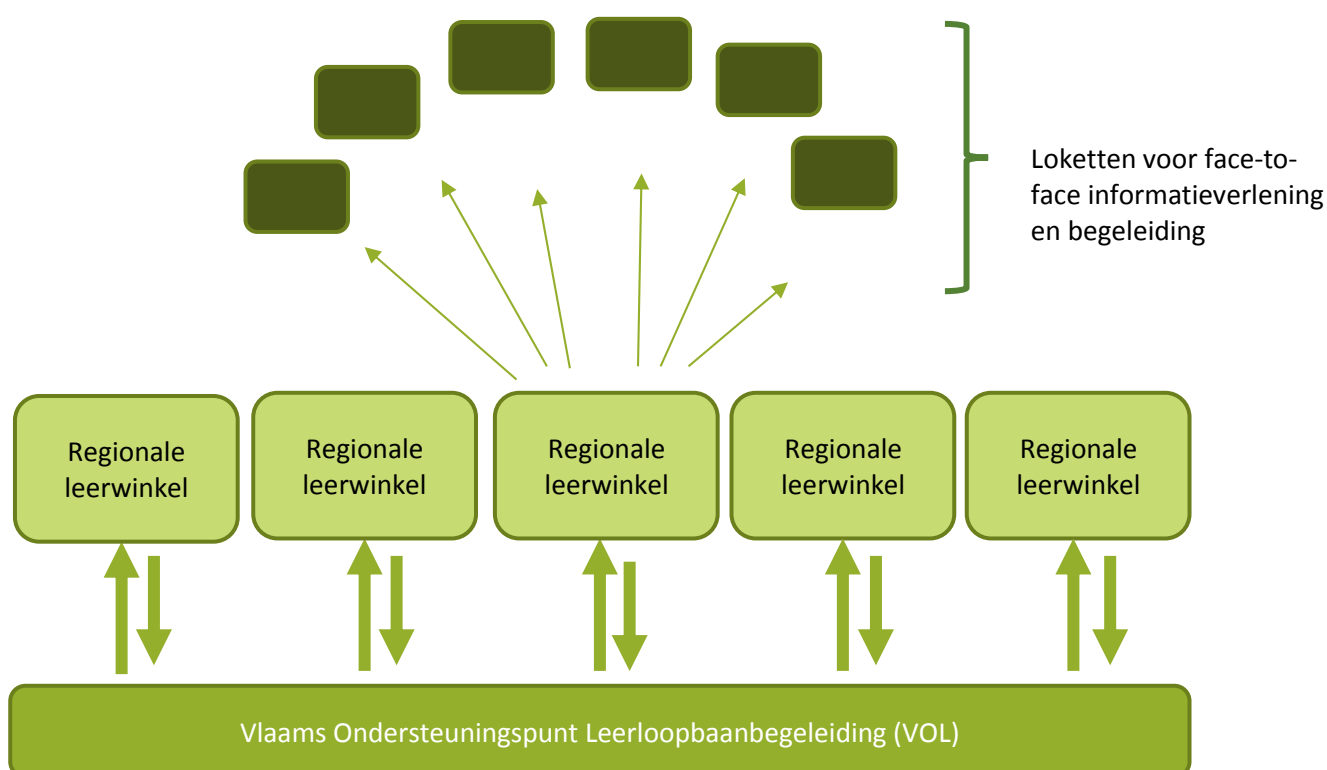
⁸ Nationaal Instituut voor Criminalistiek en Criminologie,
http://statbel.fgov.be/nl/modules/digibib/bevolking/1996_la_recidive_apres_une_decision_judiciaire_des_chiffres_nationaux_sur_la_base_du_casier_judiciaire_central.jsp

Partnerwerking op organisatie- en persoonlijk niveau - De evaluatiegesprekken die in het kader van het GOAL-project gevoerd werden, leerden dat het zeker noodzakelijk is om op niveau van de organisatie afspraken te maken om met elkaar samen te werken, maar tegelijk volstaat dit niet. De samenwerking krijgt pas echt vorm als de eerstelijnswerkers binnen verschillende organisaties elkaar leren kennen. Het investeren in deze partnerschappen - ook op niveau van de medewerkers - is een tijdsintensieve opdracht, maar GOAL toont het terugverdieneffect van die tijdsinvestering aan met een duidelijke toename van het aantal doorverwezen cliënten.

5. Organisatiestructuur

Dit vijfde hoofdstuk gaat dieper in op de organisatiestructuur voor een Vlaamse dienstverlening voor leerloopbaanbegeleiding. De structuur is opgebouwd uit verschillende niveaus: de fysieke loketten worden waar mogelijk geïntegreerd in de partnerorganisaties. De regionale leerwinkels coördineren de werking en kunnen hierbij rekenen op de steun van het Vlaams Ondersteuningspunt. In wat volgt worden de taken en verantwoordelijkheden van de verschillende niveaus in detail besproken.

Figuur 3: schematische voorstelling van de organisatiestructuur



5.1. Regionale leerwinkels

Een regionale leerwinkel coördineert de werking in een bepaalde regio. Binnen elke provinciegrens wordt één regionale leerwinkel voorzien. Gezien de specifieke grootstedelijke context worden in Gent, Antwerpen en Brussel stedelijke leerwinkels opgericht. Binnen hun regio krijgt de regionale leerwinkel de opdracht om een

netwerk van **geïntegreerde loketten** uit te bouwen, waar volwassenen terecht kunnen voor informatie, informatiebemiddeling en begeleiding. Naast de loketten voorzien zij ook een fysieke **uitvalsbasis voor de leerloopbaanbegeleiders**. Het is namelijk van belang dat zij over een bureau beschikken voor taken zoals cliëntopvolging, administratief werk (vb. registratie in de databank), teamvergaderingen, overlegmomenten met collega's,... De regionale leerwinkels staan voor het uitoefenen van hun opdracht in voortdurende wisselwerking met het Vlaams Ondersteuningspunt.

a. Uitbouwen van (decentrale) loketten

Het principe waarbij de leerwinkel wordt uitgebouwd als een geïntegreerde dienstverlening bij de partnerorganisaties, vindt natuurlijk ook een weerslag in de organisatiestructuur van de regionale leerwinkels. Regionale leerwinkels zetten bij de organisatie van hun werking in op gezamenlijke locaties met andere dienstverleningen zoals de werkwinkel, het OCMW-loket, de agentschappen inburgering en integratie,... Deze geïntegreerde aanpak bevordert het laagdrempelige karakter van het aanbod en maakt een vlottere doorverwijzing tussen verschillende ondersteuningsdiensten mogelijk.

De verschillende loketten van een regionale leerwinkel vormen samen een netwerk dat een aanbod waarborgt voor elke volwassene in de regio die een opleidingsnood of -vraag heeft. Een dergelijk netwerk dient voldoende fijnmazig te zijn, zodat de toegankelijkheid van de dienstverlening niet afhangt van iemands woonplaats. Waar fysieke loketten gelokaliseerd zijn en hoeveel zitdagen georganiseerd worden kan regionaal verder bepaald worden op basis van vastgestelde noden, kenmerken van bevolking binnen de regio en mobiliteits- en bereikbaarheidscriteria.

b. Andere opdrachten van de regionale leerwinkels

- **Investeren in lokale partnerschappen** — Structurele partnerschappen moeten een vertaling krijgen op lokaal niveau. Een vlotte en gerichte doorverwijzing van en naar andere spelers in het plaatselijke dienstverleningslandschap vraagt om een goed uitgebouwd en onderhouden netwerk van partners bij de lokale werkinkwinkels, het OCMW/Sociale huizen, lokale afdelingen van agentschap Inburgering en Integratie, buurthuizen, Samenlevingsopbouw, ...
- **Vinger aan de pols houden in het opleidingslandschap** — De regionale leerwinkels blijven belangrijke antennes bij het actueel houden van de informatiedatabank met gegevens over opleidingsaanbod en -verstrekkers. Door de lokaal ontwikkelde partnerschappen zijn ze vaak snel en goed geïnformeerd over aanpassingen in het aanbod van opleidingsverstrekkers. Tegelijk werkt het ook omgekeerd: leerloopbaanbegeleiders zijn ideaal geplaatst om (lokale) hiaten in het opleidingsaanbod te signaleren. Deze informatie wordt geüpdatet in een centrale website die het aanbod ontsluit en up-to-date houdt.
- **Signaleren i.f.v. beleidsbeïnvloeding** – door het contact met de doelgroep krijgt de leerloopbaanbegeleider een goed zicht op de drempels die de participatie aan opleiding of vorming belemmeren. Het is belangrijk dat deze informatie verder opgenomen wordt om lokaal of op Vlaams niveau te wegen op het beleid.
- **Lokale bekendmaking van de dienstverlening en outreach** — Het Vlaams Ondersteuningspunt zet de communicatielijnen uit, maar de regionale leerwinkels vormen een cruciale schakel in de bekendmaking van de dienstverlening. Ze werken outreachend en zetten hun lokale partnerschapsrelaties in om het aanbod bekend te maken bij en de drempel te verlagen voor volwassenen uit kansengroepen o.a. door “zitdagen” te organiseren bij de lokale partners waar deze groepen gemakkelijk te bereiken zijn.
- **Dispatching** – De regionale leerwinkel beantwoordt alle vragen zowel telefonisch als per e-mail of via andere kanalen zoals sociale media of tekstberichten. Hierbij neemt zij de rol op van dispatcher: ze analyseert de vraag, geeft een antwoord indien het over korte en eenvoudige leervragen gaat, maakt een afspraak in een lokaal loket indien het over een complexere leervraag gaat of over een vagere leernood,...

5.2. Vlaams Ondersteuningspunt Leerloopbaanbegeleiding

Het werk in de regionale leerwinkels en haar lokale loketten concentreert zich in hoofdzaak op informatieverstrekking en begeleiding. Maar zoals eerder al aangehaald, rest er nog een reeks van backoffice-taken die ook noodzakelijk zijn voor een goed werkende dienstverlening. Deze worden zoveel mogelijk ondergebracht bij een ondersteuningspunt op Vlaams niveau, dat daarmee de eerstelijnswerking en de regionale werking faciliteert en optimaliseert. Belangrijk is dat de ondersteuning door een Vlaams Ondersteuningspunt uniformiteit in de dienstverlening over de verschillende leerwinkels heen garandeert zonder dat de lokale dienstverleningen moeten inboeten aan het beantwoorden van lokale noden en behoeften. De manier waarop iemand geholpen wordt moet immers in elke leerwinkel gelijkwaardig zijn.

Het Vlaams Ondersteuningspunt neemt voornamelijk taken op die de leerloopbaanbegeleiders helpen in hun directe relatie met cliënten. Het Vlaams Ondersteuningspunt is er in de eerste plaats om de regionale werking rechtstreeks te ondersteunen:

- **Ontsluiten en updaten van informatie over opleidingen** – Op basis van input vanuit de regionale leerwinkels maar ook op basis van centrale databanken wordt een website geactualiseerd met het volledige publiek onderwijs- en opleidingsaanbod voor volwassenen. Hierbij worden bestaande databanken en websites optimaal geïntegreerd;
- **Ontwikkelen, ontsluiten en up-to-date houden van tools en methodieken** die de leerloopbaanbegeleiders direct of indirect kunnen gebruiken bij cliëntcontacten:
 - begeleidingsmethodieken;
 - tools die het keuzeproces ondersteunen en begeleiden (beroepenfiches, opleidingskiezers, zelftests, websites met studie-informatie, ...);
 - een cliëntregistratiesysteem waardoor er in alle regionale leerwinkels dezelfde informatie verzameld wordt in functie van enerzijds monitoring en evaluatie, maar ook met beleidsdoeleinden;
- **Ondersteunen van ontwikkeling en opleiding van leerloopbaanbegeleiders** - bijscholingsinitiatieven organiseren, faciliteren van uitwisseling en peer-learning tussen leerloopbaanbegeleiders van regionale leerwinkels.

Daarnaast ondersteunt het VOL de werking van de leerwinkels ook op een meer indirecte manier, door o.a.:

- **Ondersteunen in Integrale kwaliteitszorg** (cf. 8.1.) – Om een uniforme kwaliteit te garanderen over de leerwinkels heen, staat het ondersteuningspunt in voor Integrale Kwaliteitszorg en ondersteunt het de regionale leerwinkels in kwaliteitszorg en verbeteringsprocessen maar ook in het voorbereiden van extern kwaliteitstoezicht (cf. hoofdstuk 8);
- De dienstverlening bekend te maken bij de doelgroep via (sociale) media;
- **Op bovenlokaal niveau partnerschapsrelaties uit te bouwen** en te onderhouden met spelers uit diverse domeinen: Inburgering, Jeugd, Onderwijs, Welzijn, Werk;
- **Monitoring van en ontsluiten van studies, beleidsinitiatieven, ...** die verband houden met leerloopbaanbegeleiding.

Naast ondersteuning van de regionale leerwinkels staat het Vlaams Ondersteuningspunt Leerloopbaanbegeleiding ook in voor ondersteuning van het Vlaams beleid rond levenslang leren en leerloopbaanbegeleiding:

Beleidsondersteunende monitoring en analyses — Analyses van geaggregeerde cliëntgegevens en kwalitatieve informatie die de leerwinkels verschaffen kunnen het beleid verder inspireren rond bijvoorbeeld het dichten van lacunes in de dienstverlening, complementariteit met het aanbod van andere dienstverleners, problemen rond de toegankelijkheid van opleiding (bv. uitkering die wegvalt bij het volgen van bepaalde opleidingen); ...

6. Bestuursmodel

De keuze voor het bestuursmodel om leerloopbaanbegeleiding uit te bouwen, is ondergeschikt aan de doelstellingen, de basisprincipes en de organisatiestructuur van de dienstverlening. Deze blauwdruk vertrekt dan ook van de doelstellingen, basisprincipes en organisatiestructuur om voor deze dienstverlening een bepaald bestuursmodel naar voren te schuiven.

Leerloopbaanbegeleiding is een dienstverlening *van algemeen belang*, waar elke volwassene in Vlaanderen toegang tot heeft. Uit de kwalitatieve interviews van GOAL en uit de besprekingen in het adviescomité is gebleken dat dit principe door alle stakeholders wordt onderschreven.

Eén van de basisprincipes (cf. 3.1.) is de garantie van neutraliteit in het verschaffen van informatie over de opleidingsmogelijkheden en onafhankelijkheid in de dienstverlening. Het onderbrengen van deze dienstverlening in de structuur van één van de partnerorganisaties zou dit basisprincipe in gedrang kunnen brengen en is voor de leden van het adviescomité bijgevolg geen wenselijke optie.

Uit de besprekingen in het Vlaams adviescomité bleken twee modellen valabele opties:

* **Regionale leerwinkels als verschillende decentrale organisaties, met een overkoepelend Vlaams Ondersteuningspunt.** Zowel de regionale leerwinkels als het Vlaams Ondersteuningspunt Leerloopbaanbegeleiding worden in deze piste in een vzw-structuur uitgebouwd. De vzw-structuur is voldoende flexibel en beperkt qua overhead, maar laat tegelijk toe een degelijk personeels- en financieel beleid te voeren.

* **Eén Vlaams bestuursmodel, met bevoegdheidsverdeling tussen de regionale leerwinkels en het Vlaams Ondersteuningspunt Leerloopbaanbegeleiding.** Binnen deze laatste optie is het mogelijk om dit in een vzw. of in de vorm van een extern verzelfstandigd agentschap (EVA) uit te bouwen.

Beide modellen (één of verschillende bestuurlijke organisatie(s)) hebben voor- en nadelen. Hieronder drie belangrijke elementen die bij deze keuze meespelen:

- *De betrokkenheid van de regionale actoren* als cruciale succesfactor kwam zowel in GOAL als in eerdere projecten naar voren. Deel kunnen uitmaken van het bestuur van de regionale leerwinkel, kan de betrokkenheid van de regionale actoren – een van de basisprincipes – verhogen. Indien er gekozen wordt voor één Vlaamse organisatie, moet een concrete en duidelijk omschreven bevoegdheidsverdeling in de regelgeving ingeschreven worden om de betrokkenheid van de regionale actoren te vrijwaren. De eerdere projecten leren ons dat lokale of regionale besturen in specifieke situaties beroep willen doen op de expertise van de leerwinkel. Wanneer er regionaal tijdelijk toegenomen noden zijn, kan het een meerwaarde zijn dat bijvoorbeeld *een lokaal bestuur bijkomend kan investeren* in de regionale leerwinkel, om lokaal de dienstverlening uit te breiden. Dit zou mogelijks moeilijker, maar ook niet onoverkomelijk zijn in een Vlaams bestuursmodel. Tegelijkertijd mag de betrokkenheid van de regionale actoren ook niet in die mate zijn dat het dreigt over te gaan in afhankelijkheid. Zeker als de betrokkenheid ook financiële implicaties heeft, is het niet ondenkbaar dat deze financiering de mate van medezeggenschap in het bestuur beïnvloedt (cf. 7.2.), wat de neutraliteit als basisprincipe van deze dienstverlening zou schenden. De keuze voor een bepaald bestuursmodel wordt een evenwichtsoefening waar de betrokkenheid van de regionale actoren, al dan niet als leden in het bestuur, hoe dan ook een belangrijk criterium dient te worden.
- Wanneer er gekozen wordt voor aparte regionale vzw's, bestaat er een *risico op verschillende snelheden* tussen de verschillende organisaties. Om voldoende garantie te kunnen bieden op een evenwaardige dienstverlening voor volwassenen in de Vlaamse Gemeenschap, zou het in dit geval cruciaal zijn dat de afspraken tussen de Vlaamse overheid en de regionale leerwinkels concreet genoeg zijn en vertaald worden in minimum te behalen doelstellingen.

- De keuze voor aparte regionale vzw's en een Vlaams Ondersteuningspunt Leerloopbaanbegeleiding werpt ook de vraag op hoe het Vlaams Ondersteuningspunt en de regionale leerwinkels zich op *bestuurlijk niveau ten aanzien van elkaar verhouden*. De opdrachten van het Vlaams Ondersteuningspunt (zoals het ontsluiten van data, de ontwikkeling van het registratiesysteem, professionalisering van leerloopbaanbegeleiders en het ondersteunen in de interne kwaliteitszorg van de leerwinkels) vragen een vlotte interactie met de regionale leerwinkels. Indien de keuze valt op afzonderlijke vzw's, worden om die bestuurlijke samenhang te verhogen bij voorkeur ook vertegenwoordigers van de regionale leerwinkels in het bestuur van het Vlaams Ondersteuningspunt opgenomen.

Hoewel de leden van het adviescomité beide opties als valabel beschouwen, benadrukken ze het belang om bovenstaande overwegingen (inclusief de geformuleerde voorwaarden) in de keuze voor een bestuursmodel mee te nemen.

7. Verankering en financiering

7.1. Beleidsmatige verankering

Voor de financiering van voorliggend model voor leerloopbaanbegeleiding zijn uit GOAL en de voorgaande projecten een aantal uitgangspunten gebleken: leerloopbaanbegeleiding vraagt ten eerste een *structurele* en publiek gefinancierde werking. Elke volwassene in Vlaanderen en Brussel heeft recht op objectieve informatie en begeleiding naar opleiding en vorming. Gezien het algemeen belang is een publieke financiering het meest aangewezen. Om effectief en duurzame samenwerkingsverbanden te kunnen uitbouwen, is het noodzakelijk om deze dienstverlening structureel te voorzien.

De verankering in het Vlaams beleid rond levenslang leren gaat uit van een engagement op lange termijn, zowel op het Vlaamse als op het lokale niveau, zowel vanuit het beleidsdomein Onderwijs & Vorming als vanuit de belendende beleidsdomeinen (Werk, Jeugd, Welzijn, Inburgering & Integratie). Een gezamenlijk engagement laat toe dat de leerwinkels duurzamer kunnen uitreiken naar partnerorganisaties en hun werking sterker kunnen laten aansluiten bij diensten en organisaties uit die verwante beleidsdomeinen.

De doelstellingen, opdracht, basisprincipes, organisatiestructuur, het bestuursmodel en de financiering van de regionale leerwinkels en het Vlaams Ondersteuningspunt Leerloopbaanbegeleiding wordt in een **kaderdecreet leerloopbaanbegeleiding** verankerd. De Vlaamse regering concretiseert de opdrachten, financiering en voorwaarden in een vijfjaarlijkse **beheersovereenkomst**. In deze overeenkomst worden concrete engagementen afgesproken rond bereik-, output- en kwaliteitsindicatoren. Per leerwinkel krijgt de beheersovereenkomst een vertaling in een beleidsplan dat de strategische en operationele doelstellingen concretiseert. De beheersovereenkomst geldt voor een termijn van vijf jaar en is per termijn hernieuwbaar. Deze aanpak waarborgt dat de dienstverlening enerzijds voldoende structurele inbedding krijgt en anderzijds regelmatig geëvalueerd en bijgestuurd kan worden.

7.2. Financiering

Leerloopbaanbegeleiding is een dienstverlening van algemeen belang en vraagt een structurele en *publiek gefinancierde* werking. Belangrijk hierbij is dat voldoende financiering voorzien wordt om deze dienstverlening te kunnen uitbouwen, zodat deze dienstverlening ook met een langetermijnperspectief kan ingebed worden. Een financiering die niet afdoende is, zou bovendien betekenen dat de regionale leerwinkels regionaal op zoek moeten gaan naar bijkomende financiering, wat op zijn beurt de basisprincipes, zoals o.a. de onafhankelijkheid en laagdrempeligheid van de dienstverlening, in het gedrang zou kunnen brengen. Indien de dienstverlening gedeeltelijk afhankelijk is van lokale financiering, kan dit ertoe leiden dat de beschikbaarheid en/of de kwaliteit van de dienstverlening niet overal dezelfde is.

De leden van het adviescomité besloten geen volledig uitgewerkt kostenplaatje te becijferen. De effectieve kost hangt immers van een aantal onbekende factoren af, zoals het gewenste bereik. Toch willen we enkele handvaten aanreiken die de basis leggen voor verdere concretisering. Hieronder gaan we achtereenvolgens in op de kost voor de overheid en de kost voor de cliënt.

Voortbouwend op data uit de bredere werking van Leerwinkel West-Vlaanderen kunnen we indicatief een kost per type dienstverlening berekenen.

Informatieverstrekking	Lumpsum kost voor uitbouw van de website, eventuele apps, flyers en andere instrumenten die informatie over opleidingen verlenen.	Eenmalige investering regelmatische update en beperkte onderhoudskost	<i>* Het is niet evident om dit te meten; we beschikken dan ook niet over data m.b.t. het aandeel van beantwoorde leervragen via deze weg.</i>
	informatieverstrekking via interpersoonlijk contact (via telefoon, e-mail, chat ⁹ , face-to-face, ...) duurt gemiddeld 26 minuten	kost indicatief 16 euro per leervraag	Beantwoordt 28% van de leervragen
Informatiebemiddeling	Eenmalig uitgebreider gesprek duurt gemiddeld 69 minuten	kost indicatief 42 euro per gesprek	Beantwoordt 37% van de leervragen
Begeleidingstraject	Meerdere begeleidings-sessies duurt gemiddeld 185 minuten	kost indicatief 114 euro per traject	Beantwoordt 35% van de leervragen

** Aangezien er uit de projecten geen cijfers zijn over het aandeel volwassenen wiens leervraag beantwoord werd zonder contact met de leerwinkel, gelet op de projectwerking van Leerwinkel W.-VI. waarbij vooral gefocust wordt op begeleidingen van kwetsbare groepen, zijn de begeleidingstrajecten in deze cijfers oververtegenwoordigd. In de werking van de leerwinkel zoals deze blauwdruk voorstelt, zullen verhoudingsgewijs meer leervragen beantwoord kunnen worden via informatieverstrekking en –bemiddeling.*

Naast de effectieve leerloopbaanbegeleiding, zal elke regionale leerwinkel ook overheadkosten hebben en kosten gelinkt aan coördinatietaken, zoals o.a. het investeren in de regionale netwerken (cf. hfdst 5).

Om het kostenplaatje volledig te maken, moeten we ook de kost van het Vlaams Ondersteuningspunt in kaart brengen, waar (gelet op de opdrachten, cf. 5.2.) naar schatting zo'n 10 à 15-tal voltijdse equivalenten tewerkgesteld zullen worden.

De laagdrempeligheid vindt niet alleen een weerklank in de organisatie van de dienstverlening, ook bij de financiële bijdrageregeling van de cliënt wordt laagdrempeligheid een criterium. Informatieverstrekking en –bemiddeling moeten kosteloos beschikbaar zijn voor elke volwassene in Vlaanderen en Brussel, voor de intensievere begeleidingstrajecten wordt een bijdrage van de cliënt gevraagd. Daarbij is het belangrijk dat er in de bijdrageregeling sociale correctiemechanismen worden ingebouwd. De focus op de meest kwetsbare volwassenen brengt immers ook met zich mee dat de overheidsmiddelen in eerste instantie in functie van deze doelgroep ingezet worden. Het begeleidingstraject is immers het meest intensieve en dus duurste type dienstverlening van de leerwinkels. Het is belangrijk dat de meest kwetsbare volwassenen in deze begeleidingstrajecten kosteloos kunnen instappen.

⁹ Dit medium werd tot nu toe in Leerwinkel W.-VI. noch in De Stap gebruikt i.f.v. informatieverstrekking. Het aandeel leervragen dat beantwoord wordt via deze kanalen zal vermoedelijk stijgen indien bijkomende media worden gebruikt.

Voor begeleidingstrajecten wordt een bedrag per uur door de Vlaamse regering vastgelegd. Voor het uitwerken van de sociale correctiemechanisme kan de Vlaamse regering voortbouwen op de categorieën van cursisten die in het volwassenenonderwijs vrijgesteld worden van het betalen van inschrijvingsgeld. Evenzeer kan onderzocht worden of het bestaande systeem voor het betalen met loopbaancheques zou gebruikt kunnen worden.

8. Kwaliteit

8.1. Kwaliteitskader

Het kwaliteitsbeleid van de organisatie is op alle niveaus van de dienstverlening gebaseerd op de managementbenadering van 'Integrale kwaliteitszorg'. Volgens deze benadering ligt de focus op het continu verbeteren van alle processen op alle niveaus van de organisatie en worden technieken van kwaliteitsmanagement op alle aspecten van de organisatie en werking toegepast. Kwaliteit is vanuit deze benadering een gedeelde verantwoordelijkheid van de betrokken actoren zowel op micro, meso- als macroniveau.

Zoals reeds aangegeven, is het essentieel dat leerloopbaanbegeleiding in heel Vlaanderen volgens dezelfde kwaliteitstandaarden aangeboden wordt. Daarnaast heeft zoals hierboven aangegeven het Vlaams Ondersteuningspunt de rol om de regionale leerwinkels te ondersteunen in kwaliteitsmanagement. Omwille van deze reden stellen we dan ook voor om een kwaliteitsmanagementmodel of kader decretaal vast te leggen dat past binnen de benadering van Integrale Kwaliteitszorg en dat dit kader in de verschillende vzw's toegepast wordt. We denken hierbij aan bestaande modellen zoals ISO9000, EFQM (European Foundation for Quality Management), INK (Instituut Nederlandse kwaliteit), CAF (Common Assessment Framework),... of een combinatie van verschillende modellen (bv. een normatief model zoals ISO9000 met een procesgericht model zoals EFQM/INK/CAF,...). In ieder geval moet een model erop gericht zijn om alle aspecten van de werking te evalueren en bij te sturen, zoals organisatiefactoren (o.a. leiderschap, HRM, strategie en beleid, partners, netwerken, middelen, proces- en veranderingsmanagement) alsook resultaten (resultaten bij medewerkers, resultaten bij de klant, resultaten in de samenleving en resultaten van de sleutelactiviteiten). Vanuit een kwaliteitsmanagementmodel kan integrale kwaliteitszorg binnen de verschillende vzw's gegarandeerd worden.

Naast een gemeenschappelijk kwaliteitsmanagementkader, voor alle vzw's is het ook van essentieel belang dat binnen alle vzw's op een identieke manier gegevens verzameld worden via een centraal geïnstalleerde registratiedatabank (monitoring data over infodagen, begeleidingssessies, cliënten, etc.) zodat deze gegevens enerzijds gebruikt kunnen worden voor interne monitoring en procesverbetering maar ook voor externe evaluatie (zie verder). Het Vlaams Ondersteuningspunt zal dit registratiesysteem installeren, ondersteunen en kan vervolgens analyses maken ten voordele van voortdurende kwaliteitsverbetering maar ook in functie van beleidsanalyses en -ondersteuning.

8.2. Interne en externe kwaliteitszorg

Indien de overheid ervoor kiest om een kwaliteitsmanagementmodel decretaal vast te leggen om **de interne kwaliteitszorg** over alle organisaties te stroomlijnen, lijkt het een logische keuze om voor **externe kwaliteitszorg** een audit of assessment volgens hetzelfde model als dat voor interne kwaliteitszorg te laten uitvoeren. Op deze manier is zelfevaluatie, procesverbetering en externe evaluatie op elkaar afgestemd en kunnen deze processen elkaar alleen maar versterken. Als de overheid de keuze maakt om een bestaand kwaliteitsmodel toe te passen, kan de overheid ook gebruik maken van bestaande auditinstanties en –organisaties om de kwaliteit op regelmatige wijze te evalueren. We stellen hierbij voor dat een externe evaluatie vooraf gaat aan de vernieuwing van de 5-jarige beheersovereenkomst. Tussentijds kan de overheid de kwaliteit van de werking opvolgen op basis van (bv. jaarlijkse) zelfevaluaties (als onderdeel van procesgericht kwaliteitsmanagement) door de vzw's.

Begrippenkader

- *Begeleidingstraject*: opeenvolging van verschillende contactmomenten waarin de volwassene samen met de leerloopbaanbegeleider stapsgewijs uitzoekt welke opleiding best aansluit bij zijn wensen, noden, verwachtingen en mogelijkheden;
- *Doorverwijzer*: de instantie of dienstverlening die de eigen cliënt, die een leernood of leervraag heeft, naar een leerwinkel verwijst;
- *EVC*: erkenning van eerder of elders verworven competenties;
- *EVK*: een eerder verworven kwalificatie;
- *Laaggeschoold*: binnen deze tekst word de term gebruikt voor volwassenen die niet beschikken over een diploma secundair onderwijs (niveau EQF 4).
- *Leernood*: wanneer er een hiaat is tussen de competenties waarover iemand beschikt en de competenties die nodig zijn om een specifieke nood te vervullen (bv. een nieuwe job zoeken, de kinderen helpen met het huiswerk,...). Tijdens leerloopbaanbegeleiding wordt de leernood gaandeweg verder ontwikkeld naar een intentie om te leren, die aan de basis ligt van het formuleren van een welomlijnde leervraag. (Baert H., De Rick K., Van Valckenborgh K., 2006).
- *Leervraag*: een educatieve behoefte die overgaat in een duidelijk object- of doelgericht gedrag waarbij het individu actie onderneemt om iets te doen met de educatieve behoefte;
- *Leerloopbaanbegeleider*: de persoon die de leerloopbaanbegeleiding faciliteert;
- *Leerloopbaanbegeleiding*: dienstverlening die volwassenen met een leervraag of leernood op weg helpt naar een geschikte opleiding of vorming door objectieve informatie te verschaffen over de leermogelijkheden die toegankelijk en passend zijn, met als doel te komen tot bewuste, geïnformeerde en meer gefundeerde keuzes en zo de leerwinst te verhogen;
- *Leerwinkel*: de organisatie die instaat voor de concrete dienstverlening van leerloopbaanbegeleiding aan volwassenen;
- *Loket*: een vestigingsplaats van een leerwinkel waar individuen terecht kunnen met een leervraag of leernood. Deze loketten kunnen in een verwante dienstverlening van een van de partners geïntegreerd zijn, of ze kunnen op zichzelf staan;
- *Mattheuseffect*: in de context van levenslang leren wijst de term op de vaststelling dat laaggeschoolde volwassenen veel minder participeren in onderwijs en vorming dan hoger opgeleide, terwijl net deze eerste groep het meeste baat heeft bij participatie;
- *NEET*: Afkorting van *Not in Employment, Education or Training*. NEET-jongeren zijn jongeren tussen 15 en 24 jaar die geen opleiding of vorming volgen, noch werk hebben.
- *Registratie*: het proces waarbij cliëntgegevens, die relevant zijn voor de leerloopbaanbegeleiding, in een database worden opgeslagen teneinde de opvolging van de cliënt te ondersteunen en gegevens te verzamelen in het kader van de kwaliteitscontrole.
- *Volwasseneneducatie*: volwassenenonderwijs (georganiseerd in centra voor volwassenenonderwijs en de centra voor basiseducatie), opleidingen georganiseerd door VDAB, door vakbonden, door culturele en sociale organisaties,...
- *Vlaams Ondersteuningspunt Leerloopbaanbegeleiding (VOL)*: de organisatie die instaat voor het ondersteunen en faciliteren van de dienstverlening in de regionale leerwinkels;
- *Zitdag*: de organisatie van leerloopbaanbegeleiding op locatie bij een partnerorganisatie (een geïntegreerd loket) of in een andere publieke ruimte (bibliotheek, sociaal huis,...)

Bibliografie

- *Towards the conceptualization of “Learning Climate”*, Baert H., De Rick K., Van Valckenborgh K. in Adult education: new routes in a new landscape / De Castro, R.V.; Sancho, A.V.; Guimaraes, P.P. (Eds.), Braga: University of Minho (pp. 87-111), 2006.
- *Een memorandum over levenslang en -breed leren*, Europese Commissie, Brussel, 2000.
- *Actieplan ‘Een leven lang leren in goede banen’*, Vlaamse Gemeenschap, Brussel, 2000.
- *11 kernboodschappen voor een breed en geïntegreerd zorg- en diversiteitsbeleid in het volwassenenonderwijs*, Raad Levenslang en Levensbreed Leren, Brussel, 2006.
- *Competentieagenda 2010*, Vlaamse Regering, Brussel, 2007.
- *Priorities for enhanced European cooperation in vocational education and training for the period 2011-2020* – Conclusions of the Council and of the Representatives of the Governments of the Member States, meeting the Council. 3046 th Education, Youth, Culture and Sports Council meeting, Raad van de Europese Unie, Brussel, 2010.
- *Het communiqué van Brugge voor een intensievere Europese samenwerking inzake beroepsonderwijs en –opleiding voor de periode 2011-2020*, Europese ministers bevoegd voor beroepsonderwijs en –opleiding, de Europese sociale partners en de Europese Commissie, Brugge, 2010.
- *Visie 2050*. Een langetermijnvisie voor Vlaanderen, Vlaamse Regering, versie 11 maart 2016.
- *Blijven leren: de toekomst, Volwassenen stimuleren om te leren*, Een strategische verkenning, VLOR, 2014.
- *Council Recommendation of 19 December 2016 on Upskilling Pathways: New Opportunities for Adults*; Raad van de Europese Unie, 2016.
- *GOAL National Evaluation Report Flanders*, El Yahyaoui A., Hoefnagels K., Reynders N., van den Buijs C., 2018.

