



GOAL in Vlaanderen

De eindresultaten

januari 2018

Inhoudsopgave

1. Achtergrond van dit rapport	1
2. Activiteiten van GOAL.....	1
3. Evaluatiegegevens.....	1
4. Het GOAL-project in Vlaanderen.....	2
5. Dataset	3
6. Uitdagingen	3
7. Bevindingen	3
Cliënten en leerloopbaanbegeleiders	3
GOAL-leerloopbaanbegeleiding: enkele kenmerken	4
Partnerschappen en netwerken.....	5
Competenties van de leerloopbaanbegeleiders	7
Begeleidingstools	8
Outreach.....	9
Resultaten van de dienstverlening.....	10
Kwaliteit van de dienstverlening	12
8. Voornaamste beleidsaanbevelingen.....	13

1. Achtergrond van dit rapport

Dit rapport geeft een samenvatting van de resultaten van de evaluatie van het GOAL-project in Vlaanderen. De volledige evaluatieresultaten voor Vlaanderen zijn gebundeld in het Engelstalige rapport '[GOAL National Evaluation Report Flanders](#)' dat ook als basis werd gebruikt voor het internationaal vergelijkende rapport.

GOAL staat voor *Guidance and Orientation for Adult Learners*. Het GOAL-project beoogde de (verdere) ontwikkeling van diensten voor leerloopbaanbegeleiding en leeroriëntering van laaggeschoolde volwassenen in zes landen: België (Vlaanderen), Tsjechië, IJsland, Nederland, Litouwen en Slovenië. Het project liep drie jaar, van februari 2015 tot januari 2018 en werd gecoördineerd door het Departement Onderwijs en Vorming van de Vlaamse overheid. De evaluatie werd uitgevoerd door het Institute of Education van UCL in Londen, in samenwerking met lokale evaluatieteams in elk land.

2. Activiteiten van GOAL

GOAL is een onafhankelijke dienstverlening voor leerloopbaanbegeleiding die de specifieke leernoden van laaggeschoolde volwassenen centraal stelt, met als doel de participatiegraad van deze doelgroep in onderwijs en opleiding te vergroten. Elk van de zes deelnemende landen zette een experimentele dienstverlening op waar laaggeschoolde volwassenen terecht kunnen. De dienstverlening werd ontwikkeld op basis van 5 interventiestrategieën:

1. Opbouwen en/of versterken van **netwerken en partnerschappen** met relevante organisaties
2. Ontwikkelen van kwaliteitsvolle **tools** om de begeleiding van laaggeschoolde volwassenen te ondersteunen
3. Definiëren van de **competenties** die leerloopbaanbegeleiders nodig hebben om tegemoet te komen aan de noden van laaggeschoolde volwassenen
4. '**Outreach**': ontwikkelen en testen van activiteiten om de doelgroep actief te bereiken
5. Een **kwaliteitsvolle begeleidingsdienst** aanbieden om leer- en/of tewerkstellingsresultaten van de cliënten te optimaliseren

3. Evaluatiegegevens

De gegevensverzameling gebeurde via:

- Analyse van cliëntmonitoringgegevens (gegevens uit het intakegesprek, gegevens verzameld tijdens de begeleiding en exitgegevens verzameld na afloop van de begeleiding)
- Gegevens over cliëntentevredenheid en resultaten (gebruikersonderzoek, opvolgonderzoek en kwalitatieve interviews)

- Gegevens over dienstverlening en beleid (literatuurreview en SWOT-analyse)
- Casestudies van de partnerorganisaties (kwalitatieve interviews, documentanalyse, analyse van kwantitatieve data)
- Kwalitatieve interviews met stakeholders en beleidsactoren

4. Het GOAL-project in Vlaanderen

Vlaanderen telt diverse diensten die begeleiding bieden bij loopbaanvragen of bij de zoektocht naar werk. Geen enkele van deze diensten spits zich echter specifiek toe op leerloopbaanbegeleiding, i.e. begeleiding voor volwassenen met vragen over opleidingsmogelijkheden. Er blijkt echter nood te zijn aan een dergelijke dienstverlening, temeer omdat de volwasseneneducatie in Vlaanderen erg gefragmenteerd is en onder verschillende beleidsdomeinen en ministeries valt. De fragmentatie van het aanbod maakt het, vooral voor laaggeschoolde volwassenen, moeilijk om net die opleiding te vinden die het best aansluit bij hun behoeften.

Het doel van het GOAL-project was om de verschillende criteria, processen en omstandigheden in kaart te brengen die bijdragen tot de realisatie van doeltreffende leerloopbaanbegeleiding om op die manier bewijzen te leveren voor verdere onderbouwde beleidsontwikkeling op het gebied van structurele leerloopbaanbegeleiding in Vlaanderen.

GOAL richtte zich specifiek tot ongekwalificeerde (jong)volwassenen, ofwel (jong)volwassenen zonder een kwalificatie hoger secundair onderwijs (zij behaalden hoogstens een kwalificatie op ISCED niveau 3¹). In Vlaanderen werden de beleidsexperimenten uitgevoerd door twee organisaties: Leerwinkel West-Vlaanderen en Word Wijs! van de Stap te Gent:

- *Leerwinkel West-Vlaanderen*² — is een realisatie van vzw Huis van het Leren West-Vlaanderen. Leerwinkel West-Vlaanderen helpt laaggeschoolde volwassenen die informatie of begeleiding willen bij het kiezen van een opleiding of vorming. Leerwinkel biedt neutrale informatie rond opleidingen, maar ook de mogelijkheid tot individuele begeleiding op begeleiding in groep bij het bepalen van de studiekeuze en het aanpakken van mogelijke drempels. Naast leerloopbaanbegeleiding kunnen mensen er ook terecht voor informatie over en begeleiding bij de erkenning van buitenlandse diploma's. Leerwinkel West-Vlaanderen biedt haar diensten gratis aan op vijf 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 in Oost-Vlaanderen, gratis en zonder afspraak;
 - De backoffice werking ondersteunt professionals d.m.v. het faciliteren van vormen en informatieve tools over basis-, secundair, hoger onderwijs en volwasseneneducatie;

¹ International Standard Classification of Education

² <http://west.leerwinkel.be/>

³ <https://destapgent.be/wordwijs/>

- Word Wijs! 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.

Beide organisaties bouwden bij de uitwerking van de leerloopbaanbegeleiding verder op hun bestaande dienstverlening en expertise.

5. Dataset

De Vlaamse gegevens zijn het resultaat van veldwerk dat plaatsvond tussen 1 oktober 2015 en 7 april 2017.

De kwantitatieve dataset bestond uit:

- Monitoringgegevens van 418 cliënten
- Anonieme tevredenheidsenquêtes van 241 cliënten
- Vervolgenquêtes van 42 cliënten
- Vragenlijsten van 7 leerloopbaanbegeleiders

De kwalitatieve dataset bevatte gegevens uit interviews en focusgroepen met 16 cliënten, 7 leerloopbaanbegeleiders, 32 vertegenwoordigers van lokale partnerorganisaties en 12 beleidsmakers.

6. Uitdagingen

Zowel de Stap (Word Wijs!) als Leerwinkel West-Vlaanderen startte met begeleidingssessies vooraleer de monitoring dataset voor GOAL volledig ontwikkeld was. Ze maakten voor de gegevensregistratie gebruik van een bestaande database waarin niet alle variabelen, die gedefinieerd werden voor het GOAL-onderzoek, aanwezig waren. Voor een groep van 85 cliënten is er bijgevolg een beperkter aantal monitoringdata beschikbaar: het gaat over informatie over de achtergrond van de cliënten en over de begeleidingssessies. Dit verklaart de grote variatie in ontbrekende aantallen voor de verschillende variabelen.

Tijdens de interviews met de cliënten ondervonden de evaluatoren moeilijkheden met sommige cliënten die niet goed Nederlands spraken. Heel wat cliënten van Leerwinkel West-Vlaanderen waren nieuwkomers die het Nederlands nog niet goed machtig waren. Dat bemoeilijkte bij momenten het diepte-interview.

7. Bevindingen

Cliënten en leerloopbaanbegeleiders

Sociodemografische kenmerken

In Vlaanderen kregen in totaal 418 cliënten begeleiding binnen het GOAL-project: 218 (52%) via Leerwinkel West-Vlaanderen en 200 (48%) via de Word wijs! werking van de Stap. Meestal ging het

om jongvolwassenen: 73% van de cliënten was jonger dan 26. Het aantal mannen en vrouwen was ongeveer gelijk. Alle cliënten stonden geregistreerd als vroegtijdige schoolverlaters, aangezien ze geen diploma hoger secundair onderwijs (ISCED 4) hadden behaald.

Hoewel de meeste cliënten (77%) de Belgische nationaliteit hadden, registreerden de Stap (Word Wijs!) en Leerwinkel West-Vlaanderen samen 26 verschillende moedertalen van de cliënten. Naast het Nederlands was er geen enkele andere dominante taal.

Kenmerken gelinkt aan onderwijs en tewerkstelling

Slechts een kleine minderheid (12%) van de cliënten was tewerkgesteld. De meesten (56%) stonden officieel geregistreerd als niet-werkend, gaande van werkzoekenden (al dan niet met een uitkering), ontvangers van een ziekte- of invaliditeitsuitkering of materiële steun tot personen met een leefloon. 32% stond geregistreerd als inactief. Voor 54% van de cliënten was GOAL hun eerste ervaring met begeleiding.

Op basis van een 3-puntenschaal voor **zelfeffectiviteit** (vertrouwen in het eigen kunnen of 'self efficacy') bleek dat **de meeste cliënten niet geloofden dat ze in staat waren om hun leven in eigen handen te nemen**. Dit heeft mogelijk te maken met de multi-problematiek waarmee vele cliënten geconfronteerd werden: zo hadden zij vaak een achtergrond van financiële, emotionele en persoonlijke problemen. Na heel wat negatieve ervaringen hadden velen van hen de schoolbanken verlaten zonder diploma. Minstens 67% van de cliënten ervoer één of meerdere drempels die hen ervan weerhielden om een opleiding te volgen. Toch vertoonden de cliënten van de Stap (Word Wijs!) en Leerwinkel West-Vlaanderen een **positieve leerhouding**. Ondanks hun lage opleidingsniveau gaven de meeste GOAL-clieñten aan de ambitie te hebben om verder te leren. De meesten hadden echter **geen concreet carrièreperspectief** voor ogen.

Leerloopbaanbegeleiders

Bij de Stap (Word Wijs!) waren er in de loop van het project drie leerloopbaanbegeleiders die met wisselende frequentie de GOAL-clieñten begeleidde. Bij Leerwinkel West-Vlaanderen werkten er vier leerloopbaanbegeleiders op het GOAL-project, maar geen van hen voltijds. Gemiddeld werkte er per organisatie één voltijds equivalent op de begeleiding van de GOAL-clieñten en een half voltijdse equivalent op de coördinatie van het project en netwerkactiviteiten. De ervaring van al deze leerloopbaanbegeleiders met het begeleiden van volwassenen varieerde van geen vorige ervaring tot meer dan vijf jaar ervaring. Zij hadden een uiteenlopende opleidingsachtergrond o.a. omdat er in Vlaanderen geen opleiding bestaat met een specifieke focus op leerloopbaanbegeleiding. De meesten onder hen volgden een sociale, psychologische of pedagogische opleiding.

GOAL-leerloopbaanbegeleiding: enkele kenmerken

Bij de Stap (Word Wijs!) en Leerwinkel West-Vlaanderen vonden er tijdens de gemonitorde periode in totaal 925 een-op-eengesprekken plaats met een gemiddelde van 2,2 sessies per cliënt. Bijna de helft van de cliënten (44%) volgde één sessie, terwijl 56% een begeleidingstraject van meerdere sessies startte. Cliënten met een andere thuistaal dan het Nederlands, kozen vaker voor één begeleidingssessie.

Een sessie duurde gemiddeld een uur, hoewel de sessies bij de Stap (Word Wijs!) vaak langer duurden. De eerste sessie nam gewoonlijk meer tijd in beslag dan de latere sessies. Naast de individuele gesprekken gebruikten de begeleiders ook **microcontacten**, zoals sms en sociale media, om hun cliënten op te volgen. Deze communicatiekanalen vergemakkelijkten de opvolging (en het motiveren) van hun cliënten. Een cliënt ontving gemiddeld 7 e-mails en 8 sms'en en had 5 telefoongesprekken. Hiermee komt het totale aantal contacten tijdens het begeleidingsproces – zowel face-to-face als andere – op een gemiddelde van 22.

Het uitgangspunt voor elk begeleidingstraject was dat **de cliënt centraal** stond: in elke situatie en in elke sessie nam hij het voortouw. De aanpak was op maat van de cliënt en hield rekening met zijn interesses, zijn persoonlijke achtergrond en zijn context. Dergelijke doorgedreven individuele benadering maakt dat er voor de leerloopbaanbegeleiding binnen het GOAL-project geen standaardaanpak was. Toch konden er binnen het begeleidingstraject 3 verschillende fases onderscheiden worden: **intake en informatiebemiddeling, het begeleidingstraject, keuze en opvolging.**

Het verkennen van opleidingsmogelijkheden was de voornaamste reden waarom cliënten begeleiding zochten. Uit de evaluatie bleek echter dat de GOAL-begeleiding verder reikte dan het louter informeren van cliënten over verschillende opleidingsmogelijkheden. De ondersteuning omvatte alles wat komt kijken bij het vinden van een geschikte cursus of opleiding tot en met de effectieve inschrijving.

Hoewel de nadruk van alle begeleidingssessies op opleiding en vorming lag, konden er ook andere thema's aan bod komen, zoals bv. tewerkstelling of de erkenning van verworven competenties. In het merendeel van de 925 sessies kregen de cliënten informatie over formele opleidingen (59%) en kwalificaties (56%). Bij Leerwinkel West-Vlaanderen werd er, vaker dan bij de Stap (Word Wijs!), informatie gegeven over niet-formele opleidingen en kortere beroepsopleidingen. Dit kan verklaard worden doordat de Word Wijs!-begeleiding van de Stap nadrukkelijk gericht is op het behalen van een secundair diploma en het informeren van hun cliënten over alle mogelijke opties in dit verband.

Idealiter wordt de begeleiding van cliënten overgenomen door cursistenbegeleiders of leerloopbaanbegeleiders binnen de opleidingsinstelling zodra de cliënt zich in een cursus heeft ingeschreven. De Stap (Word Wijs!) zet de opvolging van zijn cliënten echter verder na de inschrijving: zij benadrukken dat cursistenbegeleiders te veel studenten moeten opvolgen om de meer kwetsbare studenten de intensieve begeleiding te kunnen geven die ze nodig hebben.

Partnerschappen en netwerken

Zowel de Stap als Leerwinkel West-Vlaanderen beschikken over een uitgebreid netwerk met partners uit de volgende vijf domeinen:

- **Onderwijs:** Het CLB is, samen met de secundaire scholen, een belangrijke doorverwijspartner voor Word Wijs! om te vermijden dat vroegtijdige schoolverlaters van de radar verdwijnen. Aanbieders van volwasseneneducatie (formeel en informeel) zijn de natuurlijke partners van de Stap en Leerwinkel West-Vlaanderen (doorverwijzing in beide richtingen).

- **Lokaal beleid:** de lokale beleidspartners van de Stap zijn de provincie Oost-Vlaanderen en de stad Gent. De lokale beleidspartner van Leerwinkel West-Vlaanderen is de provincie West-Vlaanderen.
- **Welzijn:** bij sommige cliënten van bv. OCMW of CAW kan vorming en opleiding de sociale integratie bevorderen.
- **Werkgelegenheid:** VDAB faciliteert de zoektocht naar werk en is de belangrijkste doorverwijspartner voor Leerwinkel West-Vlaanderen en de tweede belangrijkste voor de Stap.
- **Migratie, inburgering en integratie:** het Agentschap Integratie en Inburgering verwijst nieuwkomers die een vreemde taal spreken en interesse hebben in vorming of opleiding, door naar Leerwinkel West-Vlaanderen. IN-Gent, het Gentse bureau voor inburgering en integratie, verwijst nieuwkomers met opleidingsvragen door naar de Stap.

De leerloopbaanbegeleiders van beide organisaties investeerden veel tijd en energie in het ontwikkelen en versterken van samenwerkingsverbanden met partnerorganisaties. Deze versterkte samenwerking weerspiegelde zich in een sterke toename van het aantal doorverwijzingen. De partnernetwerken droegen er eveneens toe bij dat beide organisaties tegen het einde van het GOAL-project als waardevolle spelers werden beschouwd binnen het veld van de sociale dienstverlening. Het is bijgevolg belangrijk dat lokale organisaties voldoende tijd investeren in de uitbouw van hun netwerk. Ook wanneer zulke structuren al bestaan, is een blijvende investering noodzakelijk.

De meeste GOAL-clients vonden hun weg naar de leerloopbaanbegeleiding via de partnerorganisaties, wat aantoonde dat **de bestaande partnerschappen goed werkten als doorverwijzingskanaal naar het GOAL-aanbod**. De belangrijkste externe verwijzingspartners waren VDAB (26%), OCMW/CAW (16%), de CLB's (14%) en de diensten voor integratie en inburgering (13%). Op dit moment is er geen samenwerking tussen de GOAL-begeleidingsdiensten en vakbonden of werkgeversorganisaties. Een dergelijke samenwerking maakte immers geen deel uit van de beleidsexperimenten.

Partnerschappen waren essentieel voor de Vlaamse GOAL-dienstverlening, niet alleen voor de **doorverwijzing van cliënten**, maar ook voor **financiële steun en de uitwisseling van kennis en cliëntgerelateerde informatie**. Wat dit laatste element betreft, zijn **wederzijdse partnerschappen** onontbeerlijk om een 'warme overdracht' te garanderen van cliënten van de ene dienst naar de andere. Bij een zogenaamde '**warme overdracht**' delen diensten relevante informatie over hun cliënten die hiervoor toestemming geven, met elkaar, zodat de cliënten niet telkens opnieuw hun persoonlijke situatie uit de doeken moeten doen. Dat vormt immers voor sommige cliënten een extra barrière om met een nieuwe begeleiding te starten.

Potentiële partnerorganisaties waren echter **niet altijd overtuigd van de relevantie, kwaliteit en toegevoegde waarde van GOAL**. Sommige partners binnen het netwerk leken te betwijfelen of begeleiding op het vlak van onderwijs en opleiding noodzakelijk was om het doel van hun cliënt te bereiken (bijvoorbeeld werk vinden), terwijl andere organisaties van mening waren dat ze een vergelijkbare dienstverlening konden aanbieden.

Zowel de Stap als Leerwinkel West-Vlaanderen zijn ontstaan als ‘unieke’ lokale organisaties, gefinancierd door verschillende lokale partners, zij het niet op een structurele manier. Het gebrek aan structurele verankering in bestaande structuren en het systeem van tijdelijke financiering door verschillende lokale stakeholders heeft ertoe geleid dat de organisaties afhankelijk zijn van financiële middelen en de (politieke) beleidsprioriteiten van die stakeholders. Een structurele samenwerking met andere organisaties werd bemoeilijkt door het tijdelijke karakter van de werking. Hierdoor werd de **dienstverlening niet altijd als een duurzame partner aanzien**. Het gebrek aan structurele verankering vormde daarom de grootste uitdaging en bedreiging voor de GOAL-dienstverleners.

De nood aan en de complementariteit van de GOAL-dienstverlening blijkt uit het succes van de doorverwijzingen. De structurele verankering van de dienstverlening is echter een politieke beslissing die een akkoord tussen diverse beleidsdomeinen vereist. Alle stakeholders zijn het erover eens dat **de structurele verankering van de GOAL-dienstverlening op Vlaams niveau noodzakelijk is om duurzame partnerschappen op te bouwen**. De **verankering in het beleidsdomein Onderwijs en Vorming** is voor de stakeholders een logische keuze. Er moet echter een nauwe samenwerking zijn met andere beleidsdomeinen of entiteiten, zoals Werk en Sociale Economie, Welzijn, Cultuur, Volksgezondheid en Gezin en het Agentschap Integratie en Inburgering. Een formele samenwerking op het centrale beleidsniveau zou op haar beurt de ontwikkeling van structurele partnerschappen op het lokale niveau versterken en vergemakkelijken.

Tijdens de duur van het GOAL project werd echter geen vooruitgang geboekt wat betreft een politiek engagement voor de structurele uitbouw van een GOAL-dienstverlening. Wel gaf het project de impuls voor het ontwikkelen van een blauwdruk, binnen het GOAL Adviescomité, die uittekent hoe een aanbod rond leerloopbaanbegeleiding in Vlaanderen en Brussel vorm kan krijgen. Het doel is om zoveel mogelijk belanghebbenden uit verschillende beleidsdomeinen te mobiliseren om de inhoud van de blauwdruk te onderschrijven en vanuit deze blauwdruk een breed gedragen engagement te vinden om leerloopbaanbegeleiding op de politieke agenda te zetten bij de regionale verkiezingen in 2019. De hoop is dat deze oefening zal uitmonden in een concrete beleidsverbintenis in het regeerakkoord van de volgende Vlaamse Regering.

Competenties van de leerloopbaanbegeleiders

De belangrijkste competenties die gedefinieerd werden voor de GOAL-leerloopbaanbegeleiders, zijn:

- Op de hoogte blijven van het onderwijs, opleidingen en sociale wetgeving
- Onafhankelijk kunnen werken
- Kunnen netwerken
- Interpersoonlijke vaardigheden:
 - Motiverende aanpak
 - Maatwerkaanpak
 - De juiste mate van nabijheid

Uit de evaluatie blijkt dat leerloopbaanbegeleiding een veeleisende job is, die een breed gamma aan competenties vraagt. Naast een grondige kennis van het onderwijslandschap waren **sociale en interpersoonlijke vaardigheden heel belangrijk**, aangezien leerloopbaanbegeleiders met cliënten

werken die geconfronteerd worden met diverse achtergronden en uiteenlopende persoonlijke problemen. Een begeleiding op maat was dan ook essentieel. Tegelijkertijd gaven de leerloopbaanbegeleiders aan dat ze vaak rekening moesten houden met de complexe problemen van hun cliënten, wat maakte dat de grens tussen begeleiding en hulpverlening, en tussen leerloopbaanbegeleiding en persoonlijke ondersteuning bij momenten vaag was.

De taakbelasting van de leerloopbaanbegeleiders bleef niet beperkt tot een-op-een-gesprekken. De **GOAL begeleiders verdeelden hun tijd tussen de eigenlijke begeleidingssessies en diverse bijkomende taken** zoals opvolging van cliënten, registratie, contacten met partnerorganisaties, netwerken en administratie. Bij een structurele ontwikkeling van de GOAL-dienstverlening moet rekening gehouden worden met deze bijkomende taken: een centrale backoffice zou deze taken gedeeltelijk moeten opnemen.

Door de beperkte budgetten alsook tijdsgebrek was het voor leerloopbaanbegeleiders moeilijk om hun coachende vaardigheden (verder) te ontwikkelen. **Bijscholing bleef daardoor meestal beperkt tot informele leermomenten en uitwisseling van kennis tussen leerloopbaanbegeleiders**, en praktijktraining op de werkvloer. Informeel leren van elkaar was des te belangrijk omdat er in Vlaanderen geen specifieke opleiding of vorming bestaat voor (leer)loopbaanbegeleiders.

De sector van de loopbaanbegeleiding heeft recent in samenwerking met het Vlaams Ministerie van Onderwijs en Vorming een **formeel competentieprofiel voor loopbaanbegeleiders** ontwikkeld. De competenties voor dat profiel komen in grote mate overeen met de competenties van de GOAL leerloopbaanbegeleiders. Als leerloopbaanbegeleiding structureel ingebed zou worden, kan het profiel voor loopbaanbegeleiders dus de basis vormen voor een formeel competentieprofiel voor leerloopbaanbegeleiders.

Begeleidingstools

Tools helpen leerloopbaanbegeleiders om hun cliënten een betere dienstverlening te bieden. Uit de evaluatie blijkt dat de tools daartoe zo gebruiksvriendelijk mogelijk moeten zijn, dat de **instructies omtrent hun gebruik niet te strikt** mogen zijn en dat ze volledig en up-to-date moeten gehouden worden (in het geval van informatietools).

Niet elke tool was even bruikbaar voor elke loopbaanbegeleider met elke cliënt. De keuze hing af van het profiel en de noden van de cliënt, maar ook van het profiel van de leerloopbaanbegeleider zelf. De medewerkers gaven ook aan dat ze sommige tools na verloop van tijd minder gingen gebruiken: ze hadden zelf al meer ervaring en hadden zich de tools eigen gemaakt.

De begeleiders gebruikten een heel gamma aan tools, die echter niet noodzakelijk ontwikkeld werden met het oog op leerloopbaanbegeleiding aan laaggeschoolde volwassenen. In de loop van het GOAL-project werden er ook **nieuwe tools ontwikkeld**, zoals een overzicht van de geschikte tools voor elke fase van het begeleidingsproces en een begeleidingsflow met de globale stappen en fases van het begeleidingsproces. Beide tools bleken bijzonder waardevol voor begeleiders met minder ervaring.

De **inzet van sociale media** bleek bij beide organisaties een van de nieuwste en krachtigste tools. Naast andere microcontacten zoals sms bleken socialemediakanalen zeer nuttig voor de opvolging van cliënten en voor begeleiding op microniveau.

Leerwinkel West-Vlaanderen introduceerde een **online platform** waarmee partnerorganisaties rechtstreeks afspraken konden inplannen. Dat platform bleek doeltreffend en bevorderde de warme overdracht van cliënten.

Beide organisaties gebruikten een **registratiesysteem** waarin de vereiste monitoringgegevens voor de evaluatie geregistreerd werden. Hoewel de gegevensregistratie heel wat tijd in beslag nam en soms als een extra belasting werd beschouwd, benadrukten de GOAL-begeleiders het belang van het registratiesysteem om achtergrondinformatie over de cliënt, zijn of haar eerdere begeleidingssessies en opvolgingsacties bij te houden. De begeleiders waren erg afhankelijk van de informatie in het registratiesysteem aangezien er, door de privacywet en het ontbreken van een structurele verankering van de begeleiding, momenteel geen gegevensuitwisseling is tussen het eigen registratiesysteem en andere systemen (bijvoorbeeld van het Vlaams Ministerie van Onderwijs en Vorming, de VDAB of de Agentschappen voor Integratie en Inburgering). In de toekomst zijn er echter nog verbeteringen aan het registratiesysteem nodig: het bestaande systeem is niet gebruiksvriendelijk en laat geen eenvoudige dataextractie toe. Dit laatste maakt het moeilijk om gegevens op niveau van de organisatie te analyseren met het oog op het verbeteren van de begeleidingsprocessen.

In het algemeen gebruikten de leerloopbaanbegeleiders diverse tools. De structurele verankering van de begeleiding en de ontwikkeling van een professionele backoffice zou bijdragen tot een meer systematisch gebruik van de tools, de ontwikkeling van specifieke tools alsook tot monitoring en analyse op macroniveau van de door de begeleiders geregistreerde gegevens.

Outreach

Doorverwijzing door partners bleek de meest efficiënte manier te zijn om cliënten te bereiken.

Dankzij de grote inspanningen van de leerloopbaanbegeleiders om een professioneel netwerk uit te bouwen, als gevolg waarvan sterke samenwerkingsverbanden ontwikkeld werden met de partners, nam het aantal doorverwijzingen van cliënten toe.

Deze versterkte netwerken maakten het ook gemakkelijker om direct contact te leggen met de doelgroep, door de organisatie van informatiesessies over de GOAL-dienstverlening voor de cliënten van partnerorganisaties. Ook het aanbieden van de begeleidingsdienst 'in huis' bij de partnerorganisaties (vb. in een Werkwinkel, een Sociaal Huis of bij het Agentschap Inburgering en Integratie) bleek een zeer effectieve strategie om de doelgroep te bereiken. Anderzijds gaven de leerloopbaanbegeleiders aan dat cliënten die hen in de gebouwen van een partner opzochten, hen niet altijd als een onafhankelijke organisatie zagen.

De monitoringgegevens tonen aan dat de GOAL-dienstverlening erin geslaagd is om de doelgroep te bereiken die in het begin van het project bepaald werd. Vooral jongvolwassenen maakten gebruik van de dienstverlening. **De maatschappelijk meest kwetsbare volwassenen waren echter moeilijker**

te bereiken ondanks de samenwerking met partnerorganisaties. Tot die categorie behoren onder meer laaggeschoolde werknemers of jongvolwassen schoolverlaters die niet geregistreerd staan als werkzoekenden (NEET-jongeren, Not in Employment, Education or Training). Deze kwetsbare volwassenen blijven vaak onder de radar omdat ze niet geregistreerd zijn bij andere sociale dienstverleningen zoals VDAB, OCMW, of Integratie en Inburgering. Dat maakt het moeilijk om doeltreffende strategieën uit te werken om hen te bereiken.

Het ontbreken van structurele verankering en het bijbehorende gebrek aan middelen zet een rem op de inspanningen van de organisaties om meer cliënten te bereiken. Een verdere ontwikkeling van outreach-strategieën om de doelgroep te bereiken vereist een uitbreiding van de begeleidingscapaciteit. Als er meer cliënten bereikt worden en meer cliënten starten met een begeleidingstraject, zullen er ook meer leerloopbaanbegeleiders nodig zijn om een kwaliteitsvolle begeleiding te kunnen blijven bieden. Aangezien de doelgroep een intensieve begeleiding en nauwe opvolging vereist, moeten toekomstige programma's in voldoende middelen voorzien.

Resultaten van de dienstverlening

De GOAL-clieënten waren **zeer tevreden** over de leerloopbaanbegeleiding: dat wordt bevestigd door gegevens uit de monitoringdatabase, de resultaten van het cliëntentevredenheidsonderzoek en de kwalitatieve cliëntenbevragingen.

Bijna alle cliënten hadden voor de start van de begeleiding leerdoelen geformuleerd. Slechts een minderheid had ook een doel gesteld op het vlak van tewerkstelling. Van de cliënten van wie we daarover gegevens hebben, gaf **84% procent** aan hun doelstellingen **volledig of gedeeltelijk bereikt** te hebben. **62% gaf aan dat ze hun doelstellingen gerealiseerd hadden door met een opleiding of vorming te starten. Als we alleen kijken naar de cliënten die hun doelstellingen volledig bereikten, stijgt dat percentage (starten met een opleiding of vorming) naar 75%.** Bijna alle cliënten met gedeeltelijk gerealiseerde doelen (88%) kregen informatie over opleidingsmogelijkheden. Wie zijn begeleidingsdoelen niet volledig gerealiseerd zag, gaf daarvoor diverse obstakels aan. Meestal ging het om een gebrek aan motivatie.

De vervolgenquête toonde aan dat **78%** van de bevroagde cliënten **een opleiding was gestart**, nagenoeg allemaal in een diplomagericht traject. Bij 43% van de cliënten met volledig en gedeeltelijk gerealiseerde doelen was een **groter zelfvertrouwen** een onverwacht neveneffect. De vervolgenquête bevestigt dit bijkomende 'zachte' resultaat bij de cliënten: 88% van de cliënten die deelnamen de enquête, zei dankzij de begeleiding (een beetje of veel) meer zelfvertrouwen te hebben om hun leerdoelen te bereiken. Hoewel dergelijke 'zachte' resultaten moeilijk te meten zijn, lijken de cijfers te bevestigen dat een **verhoogde zelfredzaamheid en een groter zelfbewustzijn een bijkomend positief effect** zijn van de GOAL-begeleiding. Dat resultaat weerspiegelt zich echter niet in de gegevens over zelfeffectiviteit. Volgens de leerloopbaanbegeleiders die de vragen van de schaal voor zelfeffectiviteit stelden, kan dat erop wijzen dat de vragen te moeilijk waren voor de doelgroep. Verder is zelfvertrouwen een moeilijk te meten aspect en is het, met het oog op beleidsresultaten, een weinig effectieve indicator om voortgang en resultaten te meten: het politieke niveau hecht

immers meer belang aan meetbare resultaten zoals het aantal inschrijvingen voor een opleiding of het aantal behaalde diploma's.

Voor een aantal cliënten werden de redenen geregistreerd waarom ze de GOAL-begeleiding stopzetten. 52% van hen gaf aan dat ze de begeleiding beëindigd hadden omdat ze gestart waren met een opleiding of een opleiding voltooid hadden, of omdat ze een job gevonden hadden.

Van de 42 cliënten waarbij een opvolgingsinterview plaatsvond, geeft bijna 80% aan zich te hebben ingeschreven in een opleiding, waarvan bijna allemaal opleidingen die leiden naar een kwalificatie. Hierbij moet wel opgemerkt worden, dat het de meer gemotiveerde cliënten waren die bereid waren om aan dit opvolgingsinterview deel te nemen. **49%** van de cliënten die toestemming gaven om in de DAVINCI databank van het Vlaams Ministerie van Onderwijs en Vorming gevolgd te worden, schreef zich in voor een opleidingsprogramma in een **centrum voor volwassenenonderwijs**. Van hen behaalde 76% minstens één deelcertificaat. Uit opvolgingsgegevens van de Stap over de inschrijvingen van de Word Wijs! cliënten blijkt dat **74% van hun GOAL-clients die een begeleidingstraject volgden (en dus meer dan één sessie hadden), zich inschreef voor een opleiding** (zowel in het formele onderwijs (Volwassenenonderwijs, Deeltijds beroepsonderwijs of secundair onderwijs) als opleidingen buiten het onderwijs (vooral VDAB- of Syntra-opleidingen) of de Examencommissie Secundair Onderwijs.

Om de impact van GOAL te meten kan het logisch lijken om te **focussen op het aantal cliënten dat zich inschrijft voor een opleiding of (op langere termijn) eventueel een diploma of kwalificatie behaalt**. Die parameters hebben echter hun **beperkingen**:

- Het aantal cliënten dat een diploma of certificaat behaalt, is moeilijk te monitoren. Dat komt vooral door de privacywetgeving die het moeilijk maakt om cliënten gedurende langere tijd te volgen. Resultaten zoals een overstap naar duurzame tewerkstelling zijn nog moeilijker te monitoren.
- Factoren die los staan van de GOAL-begeleiding kunnen opleidingsplannen doorkruisen waardoor cliënten het opleidingsprogramma verlaten voor ze hun diploma of certificaat behaald hebben.
- Niet alle cliënten starten met een opleidingsprogramma na GOAL: de begeleiding kan er ook toe leiden dat een cliënt ontdekt dat een opleiding of onderwijstraject (op dat moment) niet de beste oplossing is voor zijn of haar persoonlijke situatie.
- Een grotere zelfredzaamheid en een groter zelfvertrouwen zijn belangrijke neveneffecten van GOAL. Zo kunnen cliënten immers stappen zetten in hun persoonlijke en professionele ontwikkeling, al zijn deze aspecten moeilijk te meten.

Vlaamse beleidsmakers benadrukken het belang van het behalen van een diploma of kwalificatie en/of het maken van de overstap naar duurzame tewerkstelling. Ze beseffen echter dat die benadering om de resultaten te meten een aantal belangrijke beperkingen heeft. De kernvraag is hier: wie wordt verantwoordelijk gesteld voor het resultaat? Een diploma behalen is een positief resultaat van een proces waaraan diverse actoren, partnerorganisaties en omstandigheden een bijdrage leveren: naast de lerende volwassene zelf spelen ook de GOAL-dienstverlener en de

opleidingsinstelling een cruciale rol. Bovendien **beïnvloeden een aantal contextfactoren de mogelijkheid voor cliënten om verder te studeren**: behouden ze hun leefloon of krijgen ze vrijstelling van inschrijving als werkzoekende tijdens hun opleiding? Dergelijke beslissingen hangen af van andere diensten. Verder spelen er ook **persoonlijke factoren**, zoals bv. gezondheid en steun van de familie.

Als de doeltreffendheid van de leerloopbaanbegeleiding beoordeeld zou worden op basis van het aantal behaalde diploma's en kwalificaties, moet de dienstverlening zoveel mogelijk controle hebben over de factoren die deze verwezenlijking kunnen beïnvloedende. Dit impliceert op zijn beurt een samenwerking met beleidsdomeinen zoals Werk en Sociale Economie en Welzijn, Volksgezondheid en Gezin om de wetgeving op elkaar af te stemmen en zo de weg naar een diploma te vereenvoudigen: bijvoorbeeld vrijstelling van beschikbaarheid voor de arbeidsmarkt, behoud van uitkeringen, een haalbare combinatie van werk en studie, studiebegeleiding en beurzen.

Kwaliteit van de dienstverlening

Cliënten, leerloopbaanbegeleiders, stakeholders en beleidsmakers zijn het erover eens dat de volgende **kenmerken** bepalend zijn voor de kwaliteit van de dienstverlening:

- De Stap (Word Wijs!) en Leerwinkel West-Vlaanderen zijn **neutrale dienstverleningen** die **onafhankelijke informatie en begeleiding** bieden. Zij hebben er geen belang bij om cliënten naar een bepaald opleidingsinstelling of specifiek vakgebied te oriënteren.
- Het **niet-verplichte karakter** maakt de GOAL-begeleiding laagdrempelig. De cliënten starten uit vrije wil met de begeleiding en kunnen op elk moment stoppen aangezien er geen verbintenis of voorwaarden gekoppeld zijn aan hun deelname.
- Door de **maatwerk aanpak** draagt GOAL bij tot de persoonlijke ontwikkeling van kwetsbare doelgroepen.
- De stapsgewijze **aanpak op maat** van de cliënt vermindert de uitval van cliënten in doorheen het begeleidingstraject.
- De leerloopbaanbegeleiders hebben een **diepgaande en volledige kennis van het complexe onderwijslandschap**. Zij weten voor hun cliënten relevante informatie te vinden en maken onderwijs en informatie toegankelijker voor hen.

Om een kwalitatieve dienstverlening te realiseren is het volgens leerloopbaanbegeleiders en stakeholders nodig om obstakels op twee niveaus aan te pakken:

- **Obstakels op structureel niveau**: het ontbreken van een structurele inbedding van de GOAL-dienstverlening bemoeilijkt een effectieve samenwerking met de stakeholders en een structurele ontwikkeling van partnerschappen. De netwerkpartners zijn immers niet zeker dat de dienstverlening blijft bestaan. Bovendien leidt een toename van het aantal doorverwijzingen dankzij een betere samenwerking en een grotere zichtbaarheid van de dienstverlening niet noodzakelijk tot meer personeel. Een groter aantal cliënten betekent dus een hogere werkdruk, wat de kwaliteit negatief kan beïnvloeden.
- **Obstakels bij de cliënt**: voor cliënten met een of meerdere persoonlijke uitdagingen of met een zwak sociaal netwerk is het vaak moeilijker om vooruitgang te boeken. Ondanks de begeleiding

blijven ze kwetsbaar. In zulke situaties wordt de grens tussen leerloopbaanbegeleiding en sociale of zelfs psychische hulpverlening soms heel dun.

Beide partijen zijn het erover eens dat de kwaliteit niet alleen op basis van resultaten en effecten beoordeeld mag worden, maar dat alle aspecten van de dienstverlening mee moeten worden genomen in de evaluatie.

8. Voornaamste beleidsaanbevelingen

Het **ontbreken van een structurele verankering van de GOAL-dienstverlening** was de meest invloedrijke beleidsfactor, die in alle aspecten van het project terugkwam. Het lag aan de basis van een aantal zwaktes en uitdagingen, zoals:

- Weerstand van partners om structurele partnerschappen uit te bouwen
- Partnerschappen werden alleen ontwikkeld op het lokale niveau (en niet op een bovenlokaal niveau)
- Gebrek aan een professioneel registratiesysteem dat aan alle behoeften voldoet en gegevensuitwisseling met andere systemen mogelijk maakt. Zo wordt een structurele opvolging van de resultaten mogelijk, wat tot op heden niet het geval is.
- Grenzen aan de verdere uitbreiding en promotie van de dienstverlening: een toename van het aantal cliënten leidt tot een hogere werkdruk en kan de kwaliteit negatief beïnvloeden.

Om die uitdagingen aan te pakken is het aanbevolen dat **alle relevante beleidsdomeinen en entiteiten (Onderwijs en Vorming, Werk en Sociale Economie, Welzijn, Volksgezondheid en Gezin, Integratie en Inburgering) de schouders zetten onder een langetermijnbeleid en een politiek engagement** om leerloopbaanbegeleiding op een structurele manier te ontwikkelen en te ondersteunen. Er moeten voldoende financiële middelen komen voor de ontwikkeling van een dienstverlening op verschillende niveaus die zowel informatie als begeleiding op maat biedt, alsook voor de uitbouw van uitgebreide netwerken die alle laaggeschoolde volwassenen bereiken.

Om de hoger beschreven kwaliteitskenmerken van een toekomstige leerloopbaanbegeleiding tot stand te brengen, stellen we een **organisatiestructuur voor met een centrale backoffice op Vlaams niveau en lokaal verankerde dienstverleners**. De centrale backoffice monitort daarbij de algemene kwaliteit van de dienstverlening en biedt ondersteuning aan de lokale begeleidingsdiensten om die kwaliteit te garanderen. De lokale dienstverlening moet laagdrempelig zijn en verankerd in relevante lokale netwerken.

De kwaliteit van de dienstverlening moet gemeten worden aan de hand van de kwaliteit van de input en de processen, zoals: het bereiken van de cliënten; de methodologieën, tools en competenties van de leerloopbaanbegeleiders; een begeleidingstraject op basis van de noden van de cliënt; en de resultaten en effecten, zowel op structureel niveau als op het niveau van de cliënt.