



euro | guidance

Nederlands Loopbaankennispunt EU

CINOP



Inrichting loketfunctie in Estland, Finland en Schotland



Erasmus+

Colofon

Titel Inrichting loketfunctie in Estland, Finland en Schotland
Auteur Karien Coppens
Versie 1
Datum 1-10-2020



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



© Euroguidance Nederland
Euroguidance Nederland is onderdeel van CINOP Publieke
programma's.

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

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

Inleiding

Eén loket voor loopbaan(ondersteuning) en scholing, hoe doe je dat qua governance en financiering? Tijdens het webinar van Euroguidance samen met de Actie-agenda Leven Lang Ontwikkelen van de SER op 12 mei was dat het thema. We gingen in op hoe het Twents Fonds voor Vakmanschap, Leo Loopbaan, en Estland, Finland en Schotland de loketfunctie hebben ingericht en hoe zij dit hebben georganiseerd qua governance en financiering.

Het webinar, de presentatie en de Q&A zijn hier terug te vinden:

https://www.euroguidance.nl/7_7100_Webinar-Financiering-en-Governance_-één-loket.aspx

Estland

Eén loket

Estland heeft in 2019 een grote hervorming doorgemaakt, waarbij de 15 Rajaleidja centra waarin loopbaandienstverlening werd verzorgd voor jongeren zijn overgegaan naar de publieke arbeidsmarktvoorziening.¹ De publieke arbeidsmarktvoorziening in Estland verzorgt nu dus vanuit haar 29 centra of 'loketten' de loopbaandienstverlening voor zowel jongeren als volwassenen. Deze centra gebruiken een uniform design, namelijk de corporate uitstraling van de publieke arbeidsvoorziening.

De reden voor deze hervorming was tweeledig. Enerzijds ging het om een efficiëntieslag: er was overlap in het aanbod van de Radaleidja centra en de publieke arbeidsmarktvoorziening. Anderzijds werd het ingegeven vanuit financiële overwegingen.

Aanbod en doelgroep

De doelgroep van de loketten betreft iedere jongeren en volwassene. Wel wordt er een accent gelegd op werklozen, werkenden die hun baan dreigen te verliezen en, studenten of leerlingen en hun ouders. Het aanbod is breed, zowel qua inhoud als vorm. Grofweg gaat het om drie vormen:

- Arbeidsbemiddeling
- Begeleiding (werkgericht) en verstrekken van arbeidsmarktinformatie
- Loopbaandiensten.

Deze laatste valt dan weer uiteen in loopbaaninformatie, loopbaanadvies en verschillende vormen van groepswork. Bij deze diensten kan het gaan om één-op-één begeleiding, groepsbegeleiding, of workshops. Waarbij de één-op-één variant face-to-face kan zijn, maar ook via e-mail, skype of telefoon. Het kantoor in de hoofdstad Tallinn kent een bredere invulling. Hier wordt een gloednieuw loopbaancentrum geopend, dat een breed scala aan instrumenten en diensten biedt waar mensen zelf mee aan de slag kunnen.

Alle arbeidsmarktdiensten die niet door de Frontoffice worden geleverd, worden georganiseerd via openbare aanbestedingen (en in het geval van opleiding en werk gerelateerde re-integratie wordt ook een speciaal voucher-schema gehanteerd).

¹ De Rajaleidja centra die nu nog aanwezig zijn, bieden alleen onderwijsbegeleiding voor ouders, leerkrachten en andere professionals van jongeren met speciale onderwijsbehoeften (leeftijd 1,5 - 18) in de vorm van logopedisten, psychologen, sociaal pedagogen en leerkrachten in het speciaal onderwijs.

Professionals

Hoofdkantoor, 10 posities	Lokale kantoren, 132 posities
1 team leader 1 career services methodologist 2 chief specialists on career counselling 3 chief specialists on career information 1 chief specialist dealing with compiling and organizing training courses for the career specialists 1 chief specialist dealing with IT developments 1 manager for youth area	77 career counsellors 39 career information specialists 5 chief specialists of career services 1 head of the Career Centre of the PES in Tallinn (the capital of Estonia)

Op het hoofdkantoor werken er 10 mensen. Met name experts en deskundigen die zich bezig houden met de methodologie-ontwikkeling, arbeidsmarktinformatie en ontwikkeling van diensten voor klanten en training voor professionals. Verder werken er op de 29 locaties nog eens 132 mensen.

In principe is de publieke arbeidsvoorziening de enige grote gratis publieke aanbieder. Er is een handvol kleine private aanbieders die tegen betaling werken, maar heel beperkt. Verder worden in sommige gevallen andere organisaties door de publieke arbeidsvoorziening betrokken bij bijvoorbeeld het organiseren van workshops of trainen van de loopbaanprofessionals, maar ze zijn niet betrokken bij het aanbieden van de dienstverlening.

Organisatie en financiering

De organisatie van het loket ligt bij de publieke arbeidsvoorziening. Zij hadden ook het mandaat van de overheid bij de hervorming, vanwege hun duurzamere budget. Tevens was er een werkgroep betrokken bij de hervorming met vertegenwoordigers van het minister van onderwijs, sociale zaken, en de Rajaleidja centra.

De loketfunctie wordt op drie manieren gefinancierd:

- het budget van de publieke arbeidsvoorziening;
- ESF-programma 'increase access to career advice';
- ESF-programma 'Provision of labour market services to ensure better opportunities for participation in employment'.

Elke bronnen kent een eigen doel en doelgroep. De ESF programma's lopen af, waardoor de volledige financiering bij de publieke arbeidsvoorziening komt te liggen.

Als we kijken naar kwaliteit en monitoring, dan zien we dat er veel aandacht wordt besteed aan de deskundigheid en ontwikkeling van de loopbaanprofessionals. Tweemaal per jaar vinden er een soort van PDP-gesprekken plaats met medewerkers, het beloningssysteem motiveert professionals om een professionele niveau te bereiken; er is een uitgebreid opleidingsplan van nieuwe en zittende medewerkers, en een jaarlijkse competentietest. Ook wordt een keer per jaar een steekproef genomen van

adviezen aan de klanten om de dienstverlening te evalueren en krijgt iedere specialist op basis hiervan persoonlijke verbeterpunten aangereikt. Is er een intern feedback-systeem (feed further) tussen loopbaanspecialisten onderling (peer-to-peer); - en is er de mogelijkheid om deel te nemen aan supervisie- en co-visiegroepen tussen loopbaanbegeleiders ;

Als we kijken naar monitoring, Vanaf maart 2019 ontvangen alle cliënten die hebben deelgenomen aan een individuele loopbaandienst (of het nu gaat om loopbaanbegeleiding of bemiddeling van loopbaaninformatie), een online vragenlijst met de vraag om feedback te geven. De beoordelingen worden nog niet gebruikt voor verantwoording, maar de open antwoorden worden wel gebruikt om de dienstverlening te verbeteren.

Meer informatie:

http://haridus.archimedes.ee/sites/default/files/Dokumendid/veebi_LifelongGuidance_2020.pdf

Finland

Een loket

Jongeren worden bediend vanuit meer dan 70 Ohjaamo's of one-stop-shops. Dit zijn centra met één voordeur waarachter verschillende diensten schuilgaan en die activiteiten in meer dan 100 gemeenten verzorgen. De Ohjaamo's zijn voornamelijk gevestigd op centrale locaties waar de jeugd gemakkelijk toegang tot heeft, waarbij de locatie belangrijker is dan het gebouw. Voor de jeugd zijn de diensten binnen deze centra gratis.

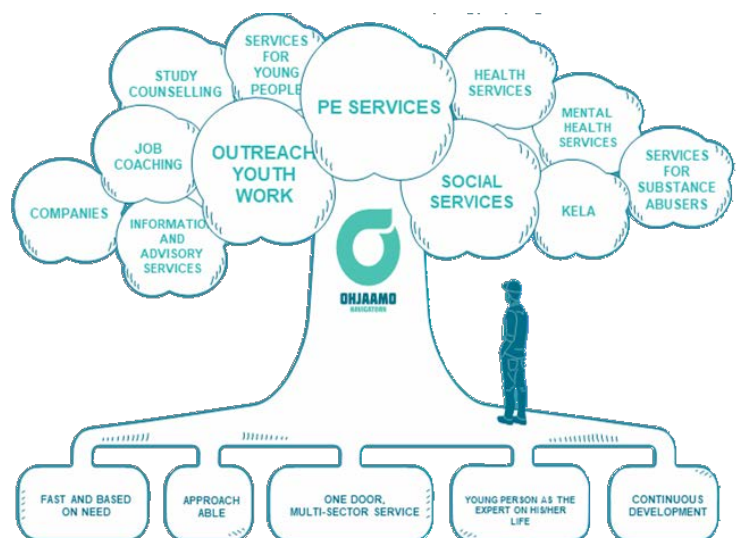
De Ohjaamo's zijn niet centraal gestuurd, maar de centra hebben een gemeenschappelijke visuele identiteit en tone of voice, en communiceren gezamenlijk via social media.

Aanbod en doelgroep

De centra zijn in eerste instantie voor iedereen onder de 30. Daarnaast kunnen centra zelf aparte doelgroepen specificeren, op basis van de behoefte in de regio. Het aanbod hangt enerzijds af van de specifieke subdoelgroepen die zijn gespecificeerd en anderzijds van de aanbieders die achter het centrum zitten.

Professionals

De kern van aanbieders wordt meestal gevormd door publieke diensten, zoals de publieke arbeidsmarktvoorziening, sociale en gezondheidsdiensten, jeugdwerk, en overheidsinstellingen, zoals de gemeente. Maar welke organisaties precies betrokken zijn, verschilt per Ohjaamo. Daarmee zijn er dus ook veel verschillende soorten medewerkers (hulpverleners, loopbaanbegeleiders, jeugdwerkers) betrokken.



Organisatie en financiering

Er is geen juridische noodzaak voor de samenwerking en daarmee ook geen landelijk of centraal kantoor of leidende organisatie. Ondanks dat de Ohjaamo's niet centraal gestuurd worden, zijn er wel zijn losse randvoorwaarden voor de uitvoering vastgesteld. Door de grote mate van vrijheid variëren het aanbod, de werkwijzen en samenwerkingsmodellen per Ohjaamo. Factoren die hierop van invloed zijn, zijn onder meer de geografische ligging en de omstandigheden van de gemeente. Over het algemeen ligt de coördinatieverantwoordelijkheid voor een centrum of netwerk bij gemeenten.

De centra, of eigenlijk de netwerken van organisaties die erachter zitten, zijn opgericht vanuit ESF-gelden. Tegenwoordig worden de meeste centra permanent gefinancierd door de thuisorganisaties die met elkaar samenwerken binnen een Ohjaamo, waarbij elke dienstverlener of organisatie in principe verantwoordelijk is voor zijn eigen middelen en zelf beslist wat ze wil inzetten in de samenwerking. Ohjaamo-medewerkers hebben namelijk een arbeidscontract met hun eigen organisatie, omdat de Ohjaamo zelf geen organisatie of werkgever is. Ook de Ohjaamo-coördinator heeft een contract met zijn of haar eigen organisatie, meestal een gemeente.

Doordat het aanbod en de uitvoerders verschillen, is het lastig om één kwaliteitsstandaard te hanteren. Hetzelfde geldt voor monitoring. Wel is er een nationaal evaluatieonderzoek waarin het bereik wordt geëvalueerd (met name NEETs), de relevantie van het aanbod, de integratie van diensten en de impact (ondersteunt het aanbod inderdaad transities).

Bijlagen:

One-stop guidance centre operation in Finland

Monitoring:

http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162134/VNTEAS_2020_13.pdf

<http://www.oecd.org/publications/investing-in-youth-finland-1251a123-en.htm>
(paragraaf 3.6.3)

<https://www.doria.fi/bitstream/handle/10024/162148/OneStopGuidance.pdf?sequence=5>

Schotland

Eén loket

Skills Development Scotland (SDS) is het nationale agentschap van Schotland rondom skills. De missie van SDS is het bijdragen aan duurzame en inclusieve economische groei, middels het ondersteunen van mensen en bedrijven bij het ontwikkelen en toepassen van vaardigheden. Loopbaanondersteuning dient mensen in staat te stellen zich adequaat voor te bereiden op de transitie naar de arbeidsmarkt, de arbeidsmarkt te kunnen betreden en zich daar zo te ontwikkelen dat ze hun volledige potentieel kunnen benutten op hun werkplek.

Er zijn 63 centra door heel Schotland, van de eilanden tot de grote steden. Veelal op een centrale locatie, zoals in de hoofdstraat. Deze centra hebben een uniforme look-and-feel (SDS heeft ook een eigen marketing en communicatie-afdeling). Naast de 63 centra, verzorgt Skills Development Scotland ook aanbod op scholen, of soms op specifieke locaties in een 'hub'. Zo zijn er wordt er op afgelegen plekken gewerkt met een hub-approach waarbij één keer in de week alle diensten aanwezig zijn op een bepaalde plek. Ook zijn er co-working hubs, waar SDS een dag per week loopbaanondersteuning verzorgt op een specifieke plek, zoals op militaire bases voor partners van militairen. Daarnaast werkt SDS out-reachend, waarbij medewerkers werken, aanwezig zijn of diensten aanbieden binnen bijvoorbeeld buurthuizen, met name om zo ook in contact te komen met kwetsbare groepen. Tot slot, de SDS is sinds kort bezig met een nieuwe strategie (ook samen met de vakbonden) om te kijken naar hoe ze een eco-system rondom loopbaanondersteuning kunnen creëren en hoe ze centra nog meer als klantendienst kunnen inrichten waar mensen altijd naartoe kunnen – ook als ze niet dreigen hun baan te verliezen – met zelfhulp, werkplekieren etc.

Aanbod en doelgroep

SDS kent zowel universeel aanbod als aanbod gericht op bepaalde doelgroepen. Waarbij geldt dat de loopbaanbegeleiders werken vanuit een coachingsaanpak en career management skills de basis vormen van de aanpak. Het specifieke aanbod hangt af van de behoefte van bepaalde doelgroepen en behoeften in een regio.

Een voorbeeld van gericht aanbod is de Service PACE-partnership (Partner Action for Continuing Employment). SDS-medewerkers gaan hierbij naar bedrijven die permanent gaan sluiten en bieden loopbaandiensten aan op het terrein van het bedrijf, in de vorm van groepsessies, een-op-een begeleiding, of werknemers worden uitgenodigd om naar een SDS-centrum te komen.

Professionals

Binnen SDS is er 686 fte aan werknemers:

- 321 fte loopbaanadviseurs in/voor de scholen
- 200 fte loopbaanadviseurs in/voor de SDS centra
- 79 fte werkcoaches (outreachend)

- 86 fte persoonlijk adviseurs.

Loopbaanadviseurs voor scholen en SDS centra beschikken over dezelfde kwalificaties en zijn 'uitwisselbaar'. Ze gebruiken een gezamenlijke taal met career management skills als basis. De werkcoaches werken met name op locatie en hebben als voornaamste taak het bereiken en activeren van mensen uit kwetsbare doelgroepen.

Soms werken er ook mensen van partners binnen de centra zoals hulpverleners, of zijn er specifieke samenwerkingen zoals met het Ministerie van Defensie voor mensen die uit het leger gaan. Een voorbeeld van regionale samenwerking waarbij wordt aangesloten bij regionale behoeften is de Western Isles Charters. Door de krimp is hier een samenwerking ontstaan met lokale autoriteiten en bedrijven en de SDS om na te gaan welke diensten aangeboden kunnen worden om jongeren en families te laten blijven en te zorgen dat ze werk hebben. In de Charter staan de doelen beschreven en de rollen en taken.

Organisatie en financiering

De uitvoering ligt bij Skills Development Scotland, zij worden gefinancierd door de overheid (onder meer vanuit European Social Fund-gelden). De overheid legt jaarlijks een vraag of opdracht neer en SDS geeft aan hoe ze hier invulling aan willen geven (zie bijlage Letter of Guidance 2019-2020),. Vervolgens ontvangen ze een Letter of grant waarin de financiering en verwachtingen worden beschreven en waarnaar SDS zich moet verantwoorden.

De SDS kent een eigen evaluatie- en onderzoeksteam. Er is een jaarlijks onderzoek waarin alle jongeren worden bevraagd over de diensten die zij hebben gehad. Ook hebben de centra iPads waarop diensten kunnen worden beoordeeld en suggesties kunnen worden gegeven. Ook worden bepaalde klantgroepen opgevolgd om na te gaan waar ze zich bevinden, of ze een plan hebben en of ze geholpen kunnen worden.

Bijlagen:

Career Information Advice and Guidance report 2018
Letter of guidance 2019-2020

Monitoring:

<https://www.skillsdevelopmentscotland.co.uk/media/45755/annual-review.pdf> (pag. 12)
<https://www.skillsdevelopmentscotland.co.uk/publications-statistics/publications/?page=1&order=date-desc>