



Duurzame en robuuste basisvoorziening komt er niet vanzelf

Loopbaanondersteuning voor alle burgers



Dit position paper is opgesteld door Euroguidance Nederland na consultatie van het team van experts uit wetenschap, beleid en uitvoering dat deel heeft genomen aan de internationale conferentie **ICCDPP**: Elize de Bar (UWV), Thea van den Boom (OCW), Karien Coppens (Euroguidance), Ester Leibbrand (Noloc) en Jouke Post (Saxion en James/CNV). In het paper zijn onder meer opbrengsten benut vanuit de “Expertmeeting herkenbare toegankelijke dienstverlening” (4 december 2019) en het webinar “Financiering en governance: Eén loket” (12 mei 2020), over Europese en Nederlandse voorbeelden van een gezamenlijk loket voor loopbaan-dienstverlening. Beide evenementen werden georganiseerd door de SER en Euroguidance.

Noodzakelijke omslag naar een **Leven Lang Ontwikkelen** komt er niet vanzelf

Overheid, neem de regie bij loopbaanondersteuning

In deze periode van ingrijpende transitieën snakt onze samenleving naar heldere regie bij de noodzakelijke omslag naar een Leven Lang Ontwikkelen. De dynamische arbeidsmarkt vereist flexibiliteit en wendbaarheid. Toch laat de overheid het grotendeels aan de markt en de individuele burger over om antwoorden te vinden op de enorme uitdagingen op dit terrein. Uit alles blijkt dat deze aanpak voor grote groepen mensen niet werkt. Zij hebben behoefte aan een herkenbaar en laagdrempelig aanspreekpunt dat informatie, advies en coaching biedt bij loopbaanvragen. Regionale en nationale initiatieven op dit terrein zijn subsidiegedreven en leiden bij gebrek aan onderlinge samenhang tot sterk versnipperde uitvoering. Het is daarom hoog tijd om een duurzame landelijke structuur van loopbaancentra voor alle burgers in het leven te roepen. Inspirerende buitenlandse voorbeelden laten zien dat het kan én wat de criteria zijn voor succes.

In transitieperiodes vinden velen de weg niet vanzelf

De dynamische arbeidsmarkt vereist flexibiliteit en wendbaarheid van het individu. Digitalisering, mondialisering, klimaataanpassing, vergrijzing: we leven in een tijd van ingrijpende transitieën. Dit zorgt voor grote uitdagingen op het gebied van employability en duurzame inzetbaarheid. Iedereen is het erover eens dat er daarom een omslag moet plaatsvinden naar een Leven Lang Ontwikkelen. Daarnaast ligt er een grote uitdaging op het gebied van inclusiviteit: we kunnen niemand missen, iedereen moet kunnen meedoen. Ook als bijvoorbeeld gedeeltelijke arbeidsongeschiktheid, gebrekkige gezondheid, overbelasting of een laag opleidingsniveau het vermogen om mee te doen onder druk zet.

De concrete loopbaanvragen die dit oplevert, zijn voor veel burgers complex en onoverzichtelijk. Vaak vragen ze ook om specifieke deskundigheid en begeleiding. Denk bijvoorbeeld aan kwetsbare mensen die zijn vastgelopen of in de marge van de samenleving zijn beland. En aan lager opgeleide of laaggeletterde mensen die niet goed de weg weten in het woud van scholingsmogelijkheden, of die zelfs helemaal geen perspectief (meer) zien. Maar ook aan mensen die zich willen oriënteren op vrijwilligerswerk; aan jongeren die uitvallen uit het onderwijs en weer terug naar onderwijs en/of werk begeleid moeten worden of die twijfelen welke opleiding het beste bij hen past en ook kansen op de arbeidsmarkt biedt, waardoor ze een waardevolle bijdrage kunnen leveren aan de samenleving

Het inzicht dat mensen op dit terrein ondersteuning nodig hebben is allerm minst nieuw. Artikel **I.9** van het Europees Sociaal Handvest geeft iedere Europese burger recht op een doelmatige beroepskeuzevoorlichting. En artikel **II.9** verplicht de lidstaten om waar nodig een dienst in het leven te roepen of te bevorderen waar iedere burger, jong of oud, kosteloze hulp kan krijgen bij het oplossen van vraagstukken rond beroepskeuze en loopbaanontwikkeling.

Er hoeft geen enkele twijfel over te bestaan dat zo'n dienst in ons land nodig is. De Tweede Kamer liet in 2018 onderzoek uitvoeren onder **lageropgeleiden, flexkrachten en alleenstaande moeders**. Leden van deze kwetsbare groepen beseffen wel (enigszins) dat een Leven Lang Ontwikkelen belangrijk is. Maar het lukt hen nauwelijks om dit besef om te zetten in concrete voornemens. En al helemaal niet om die vervolgens uit te voeren. Onderzoek onder de **volledige beroepsbevolking** leidde in 2019 tot de conclusie dat ons land eerder een reactieve dan een proactieve leercultuur kent. En dat lang niet iedereen meedoet aan scholing en ontwikkeling: ook mensen die graag zouden willen, slagen hier vaak niet in. Het ontbreekt aan informatie, scholing is te duur, andere zaken vragen eveneens om aandacht en de opleidingen zijn niet altijd toegesneden op de behoeften.

Het huidige systeem schiet tekort

De conclusie moet zijn dat het aanbod op het gebied van informatie, advies en begeleiding bij loopbaanvragen anno 2021 onvoldoende aansluit bij de behoeften van vele burgers. En dat het gelijke kansenbeleid in het onderwijs en op de arbeidsmarkt in gevaar komt als we dit niet oplossen.

Deze situatie heeft kunnen ontstaan doordat de loopbaandienstverlening in de jaren '90 van de vorige eeuw in sterke mate is geprivatiseerd. De publieke loopbaanondersteuning werd hierbij grotendeels beperkt tot digitale dienstverlening (2015). Inmiddels is het inzicht doorgedrongen dat deze aanpak niet werkt en vinden er diverse regionale, sectorale en landelijke initiatieven plaats op het gebied van loopbaanadvisering en een Leven Lang Ontwikkelen. Hier ontstaan netwerken waarin publieke en private partijen participeren, en die zich richten op het matchen van vraag en aanbod op de arbeidsmarkt en de scholing die daarbij hoort.

Deze aanpakken bieden zeker inspirerende voorbeelden, maar schieten als geheel te kort omdat ze sterk subsidiegedreven zijn en tot versnippering leiden in de uitvoering. Het ontbreekt aan een heldere landelijke en samenhangende visie die de randvoorwaarden schept voor structurele voorzieningen. Terwijl die hard nodig zijn voor optimale samenwerking tussen partijen. En voor het creëren van regionaal maatwerk dat aansluit bij de behoefte van de burger. Zo zou bijvoorbeeld het creëren van een flexibel scholingsaanbod altijd samen moeten gaan met activering van specifieke doelgroepen, en loopbaanondersteuning met informatie, advies en coaching. Toch komen zulke combinaties lang niet altijd tot stand.

Het is tijd voor een landelijk netwerk van loopbaancentra

De motivatie om intensiever met loopbaanondersteuning aan de slag te gaan is er. Dit blijkt uit de vele initiatieven vanuit diverse organisaties en uit de recente beleidsvoornemens van overheid en sociale partners rond een Leven Lang Ontwikkelen. Het kabinet heeft meerdere **brieven** over dit onderwerp naar de Tweede Kamer gestuurd, de **commissie-Borstlap**, de **Samenwerkingsorganisatie Beroepsonderwijs Bedrijfsleven (SBB)** en de **Sociaal-Economische Raad (SER)** hebben erover geadviseerd en gerapporteerd. Ook de resultaten uit de **brede maatschappelijke heroverwegingen**, de uitwerking van **Stimulans Arbeidsmarkt Positie (STAP)** en het aanbod van ontwikkeladviezen zijn positieve signalen.

De recessie en omscholingsnoodzaak als gevolg van de COVID-19-epidemie versterken momenteel het gevoel van urgentie. De crisisaanpak krijgt gestalte in steun- en herstelpakketten, de subsidieregeling **NL leert door met inzet van ontwikkeladvies** en regionale mobiliteitsteams met de kernpartijen sociale partners, UWV, gemeenten en s-bb en de ministeries van OCW en SZW. Dit laat zien dat de overheid haar verantwoordelijkheid neemt nu de nood hoog is. Het kabinet investeert in de ontwikkeling van een landelijke scholingsportal, pilots met leerwerkloketten Plus ter verbetering van de regionale ondersteuningsstructuur en de STAP-regeling voor ontwikkeladvies voor specifieke kwetsbare doelgroepen. Dit zijn goede initiatieven.

Het probleem is dat de maatregelen en budgetten die de overheid nu inzet, tijdelijk en doelgroepgebonden zijn. Ze leiden er niet toe dat er werkelijk grote stappen worden gezet richting structurele loopbaanondersteuning voor iedereen. Bij de huidige dynamiek op de arbeidsmarkt zijn tijdelijke interventies voor specifieke groepen niet voldoende. Zoals mensen er structureel aan moeten wennen dat ze zich een leven lang moeten blijven ontwikkelen, zo zijn er ook structureel voorzieningen nodig om hen hierbij te ondersteunen zowel preventief als curatief, dus voor alle burgers in verschillende fasen van hun leven en loopbaan.

De overheid moet daarom juist nu duurzaam verandering aanbrengen in deze situatie. Het is hoog tijd om de regie te nemen en een samenhangende visie te ontwikkelen. De visie zou tot stand moeten komen door overleg met de sociale partners, VNG, s-bb, UWV en andere betrokken partijen. Maar de overheid is onmisbaar als regisseur die de partijen bij elkaar brengt en een landelijke organisatiestructuur en duurzame voorzieningen in het leven roept. Zodat we een netwerk van voor alle burgers herkenbare en toegankelijke loopbaancentra realiseren die deskundige en onafhankelijke loopbaandienstverlening bieden. En zodat iedereen die dit nodig heeft, ondersteuning kan krijgen.

Het buitenland leert ons wat er nodig is

Bij het realiseren van zo'n netwerk van loopbaancentra zullen de overheid en haar samenwerkingspartners onvermijdelijk tegen vraagstukken oplopen. Hoe zorgen we er bijvoorbeeld voor dat iedereen met een ontwikkel-, scholings- of loopbaanvraag daadwerkelijk toegang heeft tot begeleiding, ongeacht achtergrond of budget en ook als er geen crisissituatie is? Hoe creëren we herkenbare, toegankelijke en deskundige loopbaancentra voor zulke ondersteuning? Hoe zorgen we ervoor dat op die plek landelijke, sectorale en regionale initiatieven samenkomen, zodat mensen er ook werkelijk de informatie, het advies en de begeleiding vinden die ze nodig hebben? En hoe organiseren we proactieve benadering van mensen die zelf niet zo snel voor ondersteuning aankloppen?

Deze en andere vragen zijn het best te beantwoorden door gebruik te maken van een combinatie van nationale en internationale expertise. In 2019 nam een **landelijk team van experts** onder leiding van Euroguidance deel aan een inspirerende **internationale conferentie** van het International Centre for Career Development and Public Policy (ICCDPP). Dit leidde tot het uitspreken van een gezamenlijke ambitie om loopbaanondersteuning in Nederland te versterken. De conferentie maakte namelijk één ding zonneklaar: het kán. Succesvolle voorbeelden in het buitenland tonen aan dat structurele, voor iedereen toegankelijke ondersteuning mogelijk is. We geven twee voorbeelden.

Finland: regionaal variërende one-stop-begeleidingscentra

De Finse Ohjaamo's zijn one-stop-shops met een gemeenschappelijke visuele identiteit en tone of voice, en gezamenlijke communicatie via een website en social media. Ze herbergen verschillende diensten achter één voordeur, zijn te vinden op 70 locaties en zijn actief in ruim 100 van de 311 Finse gemeenten.

De centra zijn in eerste instantie bedoeld voor iedereen jonger dan 30 jaar maar kunnen zelf, op grond van regionale behoeften, extra doelgroepen specificeren. Het ondersteuningsaanbod hangt af van de geformuleerde doelgroepen én van de aanbieders die in het centrum actief zijn. Voor de jeugd zijn de diensten gratis.

In de centra is een kern van professionals aanwezig die werken bij publieke diensten, zoals jeugdwerk, arbeidsmarktvoorziening, sociale en gezondheidsdiensten en de gemeente. De samenstelling van diensten en professionals verschilt per Ohjaamo. Over de hele linie is er nauwe samenwerking met de onderwijssector. De Ohjaamo's ondersteunen bij oriëntatie op de arbeidsmarkt en studie- en beroepskeuze door middel van voorlichting, groepsactiviteiten en individueel advies.

De Finse overheid heeft loopbaanondersteuning geformuleerd als een nationaal burgerrecht dat iedereen toegang geeft tot algemene dienstverlening. De nationale lifelong guidance strategie is ontwikkeld door een nationale werkgroep waarin het ministerie van onderwijs, het ministerie van werkgelegenheid en andere stakeholders zijn vertegenwoordigd. Een afzonderlijke werkgroep bewaakt dat ict-diensten nu en in de toekomst goed op elkaar aansluiten.

Er is echter bewust geen juridische noodzaak voor samenwerking gecreëerd en ook geen landelijk kantoor of centrale leidende organisatie. Wel zijn er losse randvoorwaarden voor de uitvoering. Door de grote mate van vrijheid variëren aanbod, werkwijzen en samenwerkingsmodellen per Ohjaamo. De coördinatie-verantwoordelijkheid ligt vaak bij de gemeente.

De Ohjaamo's zijn opgericht met behulp van ESF-gelden, maar inmiddels verzorgen de in de centra aanwezige organisaties meestal zelf de financiering. Hierbij is elke entiteit in principe verantwoordelijk voor de eigen middelen en beslist zij ook zelf wat ze in de samenwerking investeert. Ohjaamo-medewerkers hebben een arbeidscontract met de eigen organisatie. De Ohjaamo-coördinator is meestal in dienst bij de gemeente.

— Schotland: drop-in centres van Skills Development Scotland (SDS) —

De drop-in centres in Schotland hebben een uniforme look and feel, verzorgd door de afdeling Marketing en communicatie van Skills Development Scotland (SDS). Ze zijn te vinden op 63 (veelal) centrale locaties, van eilanden tot grote steden. Daarnaast kennen ze een 'hub-approach': ze zijn wekelijks aanwezig op een afgelegen plek met andere diensten of op specifieke locaties, zoals militaire bases of scholen. Ook omvatten ze een actieve outreach waarbij medewerkers aanwezig zijn in of diensten aanbieden via bijvoorbeeld buurthuizen.

De drop-in centres zijn bedoeld voor een breed publiek. Ze hebben tot doel mensen in staat te stellen zich adequaat voor te bereiden op de transitie naar de arbeidsmarkt en zich optimaal te ontwikkelen. Naast een universeel aanbod zijn er activiteiten gericht op specifieke doelgroepen en regio's. Er wordt altijd gewerkt vanuit een coachingsaanpak met career management skills als basis. Het landelijke portaal MyWOW (my World of Work) biedt ondersteuning van basisschool tot arbeidsmarkt. Het is gebaseerd op de customer journey: "wie ben je, waar wil je naartoe en hoe kom je daar", inclusief verwachtingenmanagement en waar relevant specifiek regionale informatie.

De centres werken nauw samen met het onderwijs en verzorgen ook aanbod op scholen. Ze ondersteunen bij arbeidsmarktorientatie en studie- en beroepskeuze door middel van voorlichting, groepsactiviteiten en individueel advies. De loopbaanadviseurs binnen scholen en SDS-centra beschikken over dezelfde kwalificaties en zijn 'uitwisselbaar'. Er zijn werkcoaches die outreachend

werken en persoonlijke adviseurs. Soms werken er binnen de centra ook medewerkers van partnerorganisaties, zoals hulpverleningsinstanties. Ook zijn er specifieke samenwerkingen, bijvoorbeeld met het ministerie van Defensie voor partners van militairen.

De verantwoordelijkheid voor de uitvoering ligt bij Skills Development Scotland. Deze organisatie heeft als missie bij te dragen aan duurzame en inclusieve economische groei, via het ondersteunen van mensen en bedrijven bij het ontwikkelen en toepassen van vaardigheden.

Financiering vindt plaats vanuit de overheid, met behulp van onder meer ESF-gelden. De overheid legt jaarlijks een opdracht neer en SDS geeft aan hoe de organisatie deze denkt te gaan invullen. Een 'Letter of grant' beschrijft de financiering en verwachtingen waarover SDS zich moet verantwoorden.

De initiatieven in Finland en Schotland laten op sprekende wijze zien waar in ons land de grootste winst- en aandachtspunten liggen. Inspirerende voorbeelden binnen Nederland zijn er gelukkig ook. Ze zijn bijvoorbeeld te vinden in de **SER Actie-agenda** en het webinar **Financiering en Governance: één loket** (SER/Euroguidance, 12 mei 2020). Ook de **Leerwerkloketten** en **Regionale mobiliteitsteams** verdienen hier vermelding. Ze bieden loopbaaninformatie, advies en ondersteuning aan onder meer werkzoekenden, werknemers, werkgevers, scholieren, studenten en statushouders. Een duurzame combinatie van deze beide initiatieven is een interessante denkrichting, maar dan moet er wel nog het nodige gebeuren. De mobiliteitsteams zijn volledig afhankelijk van tijdelijke crisisgelden. En **pilots met Leerwerkloketten Plus** maken duidelijk dat er bij de Leerwerkloketten nog terreinwinst te boeken is op het gebied van zichtbaarheid, onafhankelijke uitstraling, slagkracht, landelijke samenhang, samenwerking met partners en ondersteuning van niet werkenden en werkgevers.

Overzien we het geheel van buiten- en binnenlandse voorbeelden, dan zijn cruciale elementen die in de praktijk het verschil maken:

- De momenteel in Nederland gebruikelijke structuur van tijdelijke budgetten, subsidies en projecten voor specifieke doelgroepen is niet voldoende ondersteunend. Een stabiele en duurzame basisvoorziening voor alle burgers vormt een haalbaar alternatief en heeft aantoonbare voordelen.
- Landelijke samenhang bevordert de efficiëntie van loopbaanondersteuning en voorkomt dat naast elkaar lopende initiatieven tot versnippering leiden die de kwaliteit tegenwerkt.
- Een succesvol landelijk netwerk voor loopbaanondersteuning biedt een groot aantal zichtbare, herkenbare en laagdrempelige contactmogelijkheden. Het omvat zowel online als fysieke loketten waar mensen met hun vragen kunnen aankloppen. Ook voorziet het in vooruitgeschoven aanspreekpunten op locaties waar veel mensen met loopbaanvragen te verwachten zijn.

- Het is belangrijk dat mensen in hun directe omgeving de loopbaanondersteuning kunnen krijgen die ze nodig hebben of prettig vinden. De omvang en kwaliteit van het aanbod mogen niet afhankelijk zijn van waar iemand woont. Wel moeten regionale loketten of loopbaaninitiatieven snel op kunnen schalen als dat nodig is.
- Er moet ruimte zijn voor maatwerk en keuzes op lokaal of regionaal niveau, zodat de dienstverlening daadwerkelijk de beoogde doelgroepen bereikt.
- Publieke verantwoordelijkheid en financiering mogen niet leiden tot onnodig dwingende of knellende constructies die het gedeelde eigenaarschap van de loopbaanondersteuning ondergraven. Alle betrokken partijen, publiek en privaat, moeten zich medeverantwoordelijk kunnen blijven voelen, ook als hun logo niet op de gevel staat.

Alles draait om samenhang, coördinatie en structurele financiering

De voornaamste les die we aan de buitenlandse voorbeelden moeten ontleen is dat méér geld alleen niet het antwoord is. Het gaat er vooral om dat we structurele financiering realiseren en de fragmentatie opheffen. Dit vraagt allereerst om het anders toewijzen en beter stroomlijnen van beschikbare middelen. Tegelijkertijd bieden volledig generieke regelingen niet de oplossing, omdat niet iedereen hetzelfde nodig heeft. Zo is een landelijke scholingsportal onvoldoende effectief als we niet tegelijkertijd loopbaanondersteuning en -advies bieden: niet alleen in de portal zelf maar vooral ook in de regio's, dicht bij de burger.

De oplossing zit in structurele en duurzame investeringen, samenwerking onder een gemeenschappelijke paraplu en veel ruimte voor lokaal en regionaal maatwerk. Als we op basis van deze principes het recht van iedere burger op onafhankelijk en laagdrempelig advies over vragen rond loopbaan en scholing erkennen en vormgeven, wordt onze beroepsbevolking weerbaarder en neemt de kansengelijkheid af. Vanuit deze visie kan de overheid met behulp van wetgeving, infrastructuur en financiering samen met de institutionele en sociale partners bouwen aan een netwerk van herkenbare, toegankelijke en deskundige loopbaancentra.

De huidige urgentie en crisismaatregelen bieden een nieuw kabinet kansen. Laten we dit momentum benutten en ons land in de toekomst sterker maken. Wij zijn ervan overtuigd dat dit niet alleen noodzakelijk, maar ook mogelijk is. Als initiatiefnemers zijn we ook al op verschillende vlakken bezig om hier in de praktijk aan bij te dragen. Bijvoorbeeld door meer afstemming tussen de betrokken partijen te bevorderen. Daarnaast willen we de dialoog verdiepen, door op een rij te zetten aan welke eisen een succesvol netwerk van loopbaancentra moet voldoen. Op de volgende pagina's doen we hiervoor een concrete voorzet.

Op weg naar succesvolle loopbaancentra: vijf criteria

Met dit position paper roepen wij dringend op tot meer samenhang, coördinatie en structurele financiering op het gebied van loopbaanondersteuning. Hieronder formuleren we hiervoor op basis van onze ervaringen en inzichten **vijf succescriteria**. We dagen alle betrokken partijen uit om met behulp hiervan een langetermijnvisie te ontwikkelen die het algemeen belang vooropzet, ontschotting bevordert en een duidelijke probleemeigenaar en opdracht formuleert.

Criterion 1 | Herkenbaarheid

Ambitie: het is voor alle inwoners duidelijk waar ze met loopbaan- en scholingsvragen terecht kunnen.

Cruciale elementen zijn:

- Een **landelijke visie** op loopbaanondersteuning in het kader van een Leven Lang Ontwikkelen.
- Een **herkenbaar merk** – logo, kleuren, format, naam – met **ruimte voor de eigenheid van de regio**. Een landelijk basispakket van informatie en ondersteuning met uniforme werkwijzen.
- Daaromheen een bandbreedte aan maatwerkdienstverlening afgestemd op het type klanten (werkenden, niet-werkenden etc.) en regionale behoeften. Zodat het aanbod naar behoefte per regio kan variëren

Criterion 2 | Laagdrempeligheid en toegankelijkheid

Ambitie: het aanbod van de loopbaancentra is voor iedereen beschikbaar en iedereen voelt zich er welkom.

De behoeften van burgers staan centraal en de ondersteuning is persoonlijk.

- De **uitstraling** van centra is uitnodigend, betrouwbaar en activerend.
- De **tone of voice** is afgestemd op een divers publiek en op specifieke doelgroepen.
- Er is een **basisaanbod** van gedifferentieerde, persoonlijke loopbaandienstverlening voor iedereen (scholier, student, werkend, niet-werkend, uitkering of niet), met mogelijkheden voor maatwerk.

Centra zijn **fysiek en op afstand** bereikbaar en benutten **meerdere kanalen**, afgestemd op doel en doelgroep.

- Centra zijn **dicht bij de gebruikers aanwezig**, met gebruikmaking van de lokale en sectorale infrastructuur en 'vooruitgeschoven posten' (buurthuis, bibliotheek, werkvloer etc.).
- De dienstverlening is een **combinatie van digitaal en persoonlijk contact**.
- De **openstelling reikt tot buiten de kantooruren** (denk vooral aan de avond).
- Centra zijn **24/7 bereikbaar** voor informatie, zelftesten en het maken van een afspraak, zowel telefonisch als online via chat en mail.

De **basisdienstverlening is voor iedereen kosteloos**. Voor aanvullende of specifieke dienstverlening geldt een eigen bijdrage en/of worden sectorgelden of subsidiemogelijkheden ingezet.

Criterion 3 | Onafhankelijkheid

Ambitie: de dienstverlening binnen loopbaancentra versterkt de eigen regie van burgers en biedt keuzevrijheid.

De **hulpvraag van de burger staat centraal**, niet het institutionele eigenbelang. Partijen kunnen mensen naar elkaar doorverwijzen, maar zonder achterliggende opdracht, verplichting, belang of sanctie. Er is op meerdere niveaus **neutraliteit en onafhankelijkheid in de organisatie**:

- **Uitvoering:** professionals hebben een specifieke taakstelling met bijpassende diploma's en deskundigheid.
- **Loket:** samenwerkende partijen leggen duidelijke afspraken vast over het gezamenlijk doel, over ieders bijdrage en taakinstelling, en over samenwerking in de regio. Het profiel, de taak en de kwaliteitscriteria zijn leidend bij het vaststellen van de bijdragen die de betrokken organisaties leveren.
- **Aansturing (bovenregionaal):** een landelijke werkgroep stelt het basisprogramma op, waarborgt de kwaliteit en objectiviteit en stimuleert de ontwikkeling van professionaliteit en dienstverlening (regie en monitoring).
- **Uitstraling:** er zijn aanspreekpunten op locaties die zoveel mogelijk neutraliteit uitstralen.

Criterion 4 | Helderheid van het aanbod

Ambitie: het is voor alle inwoners duidelijk met welke vragen ze bij de loopbaancentra terecht kunnen.

- Centra benaderen loopbaanvragen met een **holistische aanpak**: waar nodig nemen ze vraagstukken in gerelateerde levensdomeinen mee (zoals vraagstukken over gezondheid, financiën of geletterdheid) en bieden ze lifecoaching.
- Het **aanbod is breed**: van meer informatiegericht en voorlichtend naar adviserend en begeleidend.
- Centra werken hierbij vanuit een **groeimodel**: het aanbod beweegt mee met de behoeften van de klant.
- Er is een duidelijk onderscheid tussen een kosteloos basisaanbod en een aanvullend aanbod met bijbehorende expertise, gebaseerd op behoeften van doelgroepen en de regio. Het kosteloze aanbod kan bijvoorbeeld informatie, een intake met een kort adviesgesprek plus ontwikkeladvies omvatten.
- Er wordt een vast basisaanbod gecreëerd op basis van landelijk beleid. De organisaties achter het loket bepalen het regionale, aanvullende maatwerkeraanbod.

Criterion 5 | Deskundigheid en kwaliteit

Ambitie: de loopbaancentra bieden de deskundigheid die nodig is om mensen goed verder te helpen.

Mensen krijgen vanaf binnenkomst te maken met een deskundige professional. Daarna bepaalt de complexiteit van de dienstverlening welke specifieke eisen er aan de ingezette deskundige(n) worden gesteld. Voor dit doel zorgen de bij de loopbaancentra betrokken partijen voor:

- Loopbaanprofessionals die **aantoonbaar deskundig** en zo mogelijk gecertificeerd zijn via **Register BKA** en/of **Noloc**.
- Een **raamwerk voor loopbaanondersteuning** in een loopbaancentrum, in de vorm van een nadere verdieping van het huidige **raamwerk voor begeleiding van jongeren** van Euroguidance.
- Duidelijke **verbinding** tussen landelijke kwaliteitsstandaarden (beroepsprofiel/raamwerk), kwalificering/certificering en opleidingsaanbod/professionalisering.
- Een systeem voor **goede overdracht en kwaliteitscontrole** bij doorverwijzing naar professionals en organisaties in andere domeinen (bij onderliggend probleem, bijvoorbeeld laaggeletterdheid).
- Een **eenduidig kader voor werkwijze en kwaliteit**. Naast loopbaanadviseurs kunnen in een loopbaancentrum ook andere specialisaties aanwezig zijn. Zij maken cliënten wegwijs vanuit eenzelfde visie en eenduidig kader.



euro | guidance
Nederlands Loopbaankennispunt EU