



VERKENNING E-GUIDANCE

Loopbaanondersteuning in een digitaal tijdperk



euro | guidance

COLOFON

Titel **Verkenning E-Guidance**
Auteur Robbin Bosch
Publicatiedatum december 2024

© Euroguidance, Nederland

Euroguidance Nederland wordt uitgevoerd door CINOP.

CINOP

Niets uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, op welke andere wijze dan ook, zonder vooraf schriftelijke toestemming van de uitgever. Deze uitgave is tot stand gekomen met subsidie van de Europese Commissie, DG Onderwijs en Cultuur en het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen.

De hier geuite ideeën en meningen komen echter uitsluitend voor rekening van de auteur(s) en geven niet noodzakelijkerwijs die van de Europese Unie of het Europese Uitvoerende Agentschap onderwijs en cultuur (EACEA) weer. Noch de Europese Unie, noch het EACEA kan ervoor aansprakelijk worden gesteld.



Co-funded by
the European Union



Ministerie van Onderwijs, Cultuur en
Wetenschap

INHOUDSOPGAVE

1. Inleiding.....	1
1.1 E-guidance en loopbaanbegeleiding.....	1
1.2 Onderzoeksopzet	2
1.3 Wat zijn kritische elementen voor het versterken van E-guidance?	2
2. Definitie van E-Guidance	3
2.1 Vormen van online loopbaanbegeleiding.....	3
2.2 Focus van de verkenning.....	3
3. E-Guidance in Europees beleid.....	5
3.1 Integrale loopbaanbegeleiding in Noorwegen	5
3.2 Nationaal beleid in Denemarken	5
3.3 Subconclusie	6
4. Praktijkvoorbeelden.....	7
4.1 Denemarken – 4C model en 'eVejledning'.....	7
4.2 Noorwegen – 4C model en 'Karriereveiledning'	9
4.3 Community of Practice Good E-guidance Stories	10
5. Conclusie.....	11
6. Referenties	13

1. INLEIDING

1.1 E-guidance en loopbaanbegeleiding

In de afgelopen jaren is onze samenleving steeds meer gedigitaliseerd. Dit brengt zowel nieuwe uitdagingen als kansen met zich mee. De coronacrisis heeft deze trend in een stroomversnelling gebracht: veel mensen gingen thuiswerken en bedrijven pasten hun processen aan om diensten op afstand te kunnen leveren (Platform voor de Informatie Samenleving, 2020). Tegenwoordig zijn veel diensten, informatie en producten online te vinden. Ook binnen de overheid zijn steeds meer zaken digitaal te regelen, dit geldt ook voor het ontvangen van loopbaanbegeleiding of informatie over je carrière.

De digitale wereld stelt eisen aan burgers, zo worden digitale vaardigheden steeds belangrijker, veranderen banen nog sneller en komen sommige banen zelfs te vervallen. Voor medewerkers vergroot dit het belang voor leven lang ontwikkelen om de ontwikkelingen op de arbeidsmarkt bij te benen. Burgers hebben een groeiende behoefte aan toegankelijke, laagdrempelige loopbaanbegeleiding.¹ We zien echter dat de fysieke loketten in de huidige infrastructuur niet iedereen kunnen bedienen met hun loopbaanvragen. Bovendien is door de digitalisering de verwachting gegroeid bij burgers dat bepaalde diensten minimaal digitaal beschikbaar zijn (Bårdsdatter Bakke et al., 2018).

De digitalisering biedt kansen om deze laagdrempelige loopbaanbegeleiding aan te bieden door bijvoorbeeld het gebruik van digitale middelen zoals chat in de communicatie met loopbaanbegeleider. Gezien de beperkingen van fysieke loketten, die niet altijd iedereen kunnen bedienen, biedt E-guidance een waardevol alternatief.

De digitalisering van loopbaanbegeleiding sluit aan bij de bredere prioriteiten van de EU, zoals vastgelegd in [A Europe fit for the digital age](#), het [Digital Education Action Plan](#), [An Economy that works for people](#) en de [European Skills Agenda](#). Deze initiatieven bevorderen de ontwikkeling van digitale vaardigheden en bieden gelijke toegang tot onderwijs en loopbaanbegeleiding, wat bijdraagt aan een inclusieve, veerkrachtige economie. Door digitale technologieën te integreren, ondersteunt de EU sociale inclusie, werkgelegenheid en de transitie naar een duurzame digitale economie. Tegelijkertijd vergroot het [Digital Education Action Plan](#) de efficiëntie en toegankelijkheid van digitale leer- en ontwikkelingsplatforms, wat essentieel is voor de arbeidsmarkt van de toekomst.

¹ In deze verkenning gebruiken wij de term 'loopbaanbegeleiding' en sluiten daarbij aan bij de definitie van Post (2023): 'Loopbaanbegeleiding is de overkoepelende term die wordt gebruikt om een breed scala aan doelgerichte interventies te beschrijven die individuen en groepen ondersteunen bij het ontwikkelen van hun loopbaan en het vormgeven van hun pad door het leven, leren en werken (Robertson et al., 2020). Dergelijke activiteiten worden op verschillende manieren beschreven (bijv. loopbaanbegeleiding, job coaching, loopbaanoriëntatie- en begeleiding, duurzame inzetbaarheid). Al deze activiteiten hebben als gemeenschappelijk kenmerk dat zij bedoeld zijn om individuen te ondersteunen bij het maken van keuzes, bij het vinden en behouden van werk en bij het sturen van hun werkende leven als onderdeel van hun levensloop.' Aangezien wij ons in de literatuur en praktijkvoorbeelden niet beperken tot de onderwijs- of arbeidsmarktsector, sluit dit brede perspectief het beste aan bij deze verkenning.

In lijn met deze EU-doelen biedt E-guidance verschillende kansen om loopbaanbegeleiding op een laagdrempelige manier aan te bieden, waardoor de toegankelijkheid van loopbaanondersteuning aanzienlijk wordt vergroot. E-guidance omvat alle digitale hulpmiddelen en diensten die individuen ondersteunen bij loopbaanontwikkeling, zoals bijvoorbeeld online gesprekken met loopbaanadviseur, interactieve website en digitale platforms. E-guidance kan burgers helpen om een eerste laagdrempelige stap te zetten die het begin kan zijn van een grotere loopbaanontwikkeling. Deze verkenning focust zich specifiek op vormen van E-guidance waarbij rechtstreeks een loopbaanbegeleider betrokken is zoals bijvoorbeeld de inzet van chat als communicatiemiddelen

1.2 Onderzoekopzet

Aangezien E-guidance een veelbelovende mogelijkheid lijkt te bieden voor toegankelijke loopbaanbegeleiding, van het onderwijs tot de arbeidsmarkt, onderzoeken we in deze verkenning de potentiële kansen van E-guidance om burgers te ondersteunen in hun loopbaantrajecten. De hoofdvraag die we beantwoorden in dit paper is:

1.3 Wat zijn kritische elementen voor het versterken van E-guidance?

We beantwoorden de hoofdvraag door in deze verkenning de volgende deelvragen te onderzoeken:

Onderzoeksvragen

- Wat is E-guidance?
- Wat kunnen we leren over E-guidance beleid in andere Europese landen?
- Wat zijn voorbeelden van E-guidance in de praktijk?
- Wat zijn criteria voor het versterken van E-guidance?

De antwoorden op de eerste drie vragen zullen worden verkregen door literatuuronderzoek. Voor de beantwoording van de overige vragen zullen we gebruik maken van rapporten, websites die informatie bieden over loopbaanbegeleiding en interviews.

2. DEFINITIE VAN E-GUIDANCE

Loopbaanbegeleiding heeft een lange traditie in het inzetten van digitale tools en technologie (Watts, 2002). De inzet van deze tools biedt burgers vanuit verschillende doelgroepen zowel scholieren, studenten als werkenden nieuwe mogelijkheden voor loopbaanbegeleiding. Zo kunnen ze plaats -en soms ook tijdsafhankelijk loopbaanbegeleiding ontvangen (Hooley et al., 2015). Daarnaast stelt deze technologie loopbaanbegeleiders in staat om loopbaanvragen strategischer te beheren en mogelijk meer verschillende diensten aan te bieden dan mogelijk zou zijn op één locatie (Bårdsdatter Bakke et al., 2018).

2.1 Vormen van online loopbaanbegeleiding

Wanneer we kijken naar online loopbaanbegeleiding dan komt deze in veel verschillende vormen voor. Hooley et al. (2015) delen deze vormen in als volgt:

- Het verstrekken van loopbaaninformatie en middelen;
- Het gebruik van kunstmatige intelligentie en automatisering om dingen die voorheen face-to-face gedaan werden te vervangen;
- De ontwikkeling van nieuwe communicatievormen en interactie waarmee loopbaandiensten kunnen worden aangeboden.

Wanneer we op zoek gaan naar de definitie van E-guidance blijkt dat hier nog geen consensus over is (Bårdsdatter Bakke et al., 2018). Zo definieert het European Lifelong Guidance Policy Network E-guidance als volgt: Loopbaanbegeleiding of counseling die plaatsvindt met behulp van ICT en waarbij al dan niet rechtstreeks een loopbaanbegeleider betrokken is. De term wordt vaak gebruikt om het verstrekken van informatie of het gebruik van zelfevaluatie-instrumenten en -oefeningen via het internet te beschrijven.

2.2 Focus van de verkenning

Wij houden in deze verkenning de volgende definitie aan:

Definitie van E-guidance

E-guidance omvat alle digitale hulpmiddelen en diensten die individuen ondersteunen bij loopbaanontwikkeling, zoals online gesprekken met loopbaanadviseurs, interactieve websites, en digitale platforms voor loopbaanplanning en -begeleiding. Het biedt toegang tot arbeidsmarktinformatie, online assessments en diagnostische tests.

Deze verkenning focust zich op vormen van E-guidance waarbij rechtstreeks een loopbaanbegeleider betrokken is. Uit onderzoek van Vigurs et al. (2017) blijkt dat (Interactieve) carrièrewebites geen vervanging kunnen zijn voor professionele loopbaanbegeleiding. Wanneer deze platformen echter onderdeel zijn van bredere loopbaanbegeleiding, kunnen deze websites positief bijdragen aan de loopbaanvoorbereiding van jongeren. Ze moeten onderdeel zijn van een

breder scala aan loopbaanondersteuning om gebruikers bewust te maken van beschikbare hulp en hen nieuwe ideeën te bieden over carrièremogelijkheden.

E-guidance biedt diverse voordelen die het tot een effectieve methode voor loopbaanontwikkeling maken. Het is toegankelijk vanuit elke locatie, waardoor gebruikers waar en wanneer nodig ondersteuning kunnen ontvangen, dit is ideaal voor mensen in afgelegen of onder bediende gebieden (Bårdsdatter Bakke, et al., 2018). Deze flexibiliteit stelt gebruikers in staat diensten zoals webinars en online chat te benutten op tijdstippen die hen uitkomen. Bovendien kan E-guidance kostenbesparend zijn vergeleken met traditionele begeleiding, met minder benodigdheden voor fysieke ruimtes. Ook kan E-guidance een mate van anonimiteit en privacy bieden die sommige gebruikers meer vrijheid geeft om gevoelige vragen te stellen. Deze kenmerken maken E-guidance een waardevolle aanvulling op meer traditionele loopbaanbegeleiding. In deze verkenning willen we onderzoeken hoe de voordelen van E-guidance kunnen worden ingezet als aanvulling op fysieke loopbaangesprekken.

3. E-GUIDANCE IN EUROPEES BELEID

In dit hoofdstuk kijken we naar het beleid in Europa rondom E-guidance. Hiermee beantwoorden we de tweede onderzoeksvraag: *wat kunnen we leren over E-guidance beleid in andere Europese landen?* We schetsen we hier een kort overzicht op basis van deskresearch.

In de Europese context zijn landen zoals Noorwegen en Denemarken pioniers op het gebied van E-guidance beleid, waarbij hun benaderingen verder gaan dan alleen het verstrekken van statische loopbaaninformatie. Het beleid in deze landen richt zich op een meer geïntegreerde aanpak van loopbaanbegeleiding. In deze verkenning bekijken we het beleid van Noorwegen en Denemarken als voorbeelden van deze aanpak.

3.1 Integrale loopbaanbegeleiding in Noorwegen

Noorwegen heeft zich sterk ontwikkeld op het gebied van een nationale E-guidance strategie. Hoewel er nog geen algemene consensus is over de definitie van E-guidance, is Noorwegen al begonnen met het integreren ervan in haar nationale beleid. Bårdsdatter Bakke et al. (2018) stellen dat er, gezien de historisch zwakke ontwikkeling van loopbaanbegeleiding in Noorwegen, veel mogelijkheden zijn voor innovatieve benaderingen in de opzet ervan. Bovendien is Noorwegen erop gericht om in haar loopbaanstrategie optimaal gebruik te maken van digitale hulpmiddelen ter ondersteuning van loopbaanbegeleiding. De focus van E-guidance kan in Noorwegen worden gezien in het licht van een grotere ontwikkeling richting e-governance. De Noorse overheid heeft Skills Norway opgericht als nationale eenheid voor loopbaanbegeleiding, met als doel de ontwikkeling van een landelijke online dienst voor loopbaanbegeleiding te coördineren. Noorwegen hanteert een geïntegreerde aanpak waarbij E-guidance een cruciaal onderdeel is van een breder aanbod aan loopbaandiensten. In samenwerking met loopbaanbegeleiders, academici en beleidsmakers heeft Skills Norway ook een kwaliteitsraamwerk² voor loopbaanbegeleiding ontwikkeld.

3.2 Nationaal beleid in Denemarken

Ook in Denemarken is er veel aandacht voor E-guidance in het nationale beleid, zo heeft Denemarken specifieke wetgeving voor E-guidance (Barnes et al., 2020). E-guidance is voor iedereen die informatie zoekt en begeleiding nodig heeft in onderwijs en werk. Aanvankelijk richtte E-guidance zich vooral op jongeren en hun ouders, om hen gemakkelijke toegang te bieden tot onafhankelijke informatie en begeleiding, zodat zij zelf verder konden gaan met hun zoektocht en oriëntatie. In 2018 werd E-guidance echter de belangrijkste loopbaandienst voor volwassenen die op zoek zijn naar bijscholing of een vervolgopleiding (Euroguidance, 2024). Als onderdeel van het Deense beleid voor een leven lang leren heeft het Deense Ministerie van Onderwijs in 2011 een Nationaal Digitaal Adviescentrum, 'eVejledning' (E-guidance), opgericht. Dit centrum wordt beheerd door het Nationale Agentschap voor IT en Leren van het ministerie (Barnes et al., 2020).

² Voor meer informatie, zie [Norwegian national quality framework for career guidance](#)

3.3 Subconclusie

Uit het nationale beleid op het gebied van E-guidance in landen zoals Noorwegen en Denemarken blijkt dat het opstellen van dit beleid veel invloed heeft op de kwaliteit van loopbaanbegeleiding en verschillende voordelen oplevert voor de burgers. Opvallend is dat E-guidance bij beide een onderdeel is van een groter aanbod van loopbaanbegeleiding. Dit aanbod staat dus niet op zichzelf, maar is een aanvulling op de fysieke loopbaanbegeleiding dat geboden wordt. Daarbij is het erkend als een volwaardige vorm van loopbaancoaching. Die net zo effectief is als face-to-face begeleiding.

Noorwegen en Denemarken tonen aan dat het aanbieden van loopbaanondersteuning op afstand, in combinatie met de mogelijkheid tot anonimiteit, aanzienlijke voordelen biedt voor burgers. Het verlaagt drempels voor toegang tot begeleiding en maakt het eenvoudiger om mensen te bereiken die zich anders wellicht niet zouden aanmelden voor loopbaanadvies. Een bijkomend voordeel is dat door E-guidance aan te bieden, scholieren en studenten ook minder afhankelijk zijn van het loopbaanadvies dat op onderwijsinstellingen wordt aangeboden. Hierdoor ontstaat een breder en beter toegankelijk netwerk van loopbaanbegeleiding voor jongeren en hun ouders.

4. PRAKTIJKVOORBEELDEN

In het vorige hoofdstuk keken we op beleidsniveau naar voorbeelden op het gebied van E-guidance. In dit hoofdstuk richten we ons op praktijkvoorbeelden uit verschillende Europese landen. Deze voorbeelden geven inzicht in de implementatievraagstukken die gepaard gaan met E-guidance, zoals het waarborgen van de kwaliteit van online diensten en het bieden van ondersteuning aan loopbaanbegeleiders die E-guidance combineren met face-to-face begeleiding. Het doel van dit hoofdstuk is om inspiratie te bieden aan professionals en beleidsmakers. Het bevat geen uitputtend overzicht, maar beantwoordt de vraag: *wat zijn goede voorbeelden van E-guidance in de praktijk?*

De voorbeelden die we toelichten zijn goede voorbeelden voor E-guidance omdat ze belangrijke elementen combineren, zoals een duidelijke nationale strategie, digitale integratie in loopbaanbegeleiding, en kwaliteitscontrole. Ze zorgen voor een sterke ICT-infrastructuur, houden rekening met ethische kwesties en privacy, en verbeteren de professionele vaardigheden van loopbaanbegeleiders. Bovendien bieden ze diverse diensten die passen bij de verschillende behoeften van gebruikers, wat E-guidance toegankelijker en effectiever maakt. We lichten twee voorbeelden uit: het *4C model en 'eVejledning'* in Denemarken, toepassingen van het 4C model en '*Karriereveiledning*' in Noorwegen. Daarnaast kijken we naar een *community of practice* op het gebied van E-guidance.

4.1 Denemarken – 4C model en 'eVejledning'

In 2017 werd '[eVejledning](#)' (E-guidance) geïntroduceerd als het centrale platform voor volwassenen die hun vaardigheden willen verbeteren en bedrijven die hun werknemers willen ondersteunen in hun professionele ontwikkeling via onderwijs. 'eVejledning' wordt beheerd door het Nationale Agentschap voor IT en Leren van het ministerie (Barnes et al., 2020). Het platform is toegankelijk voor iedereen, zelfs in de avonden en tijdens het weekend. Gebruikers kunnen contact opnemen via chat, telefoon of e-mail, en het team bestaat uit 20 fulltime en 7 parttime loopbaanbegeleiders die begeleiding op maat bieden (Euroguidance, n.d.).

De loopbaanbegeleiders van de nationale 'eVejledning' (E-guidance) service maken in hun werk gebruik van het 4C model³. Dit model biedt een praktische structuur waarmee begeleiders cliënten kunnen ondersteunen via digitale kanalen. Het 4C-model bestaat uit vier stappen: **Contact**, **Contract**, **Communicatie** en **Conclusie**, en geeft loopbaanbegeleiders concrete handvatten om E-guidance effectief in te richten.

³ Voor meer informatie, zie [deze pdf over het 4C model](#)



Figuur 1. 4C model Denemarken

In de contactfase ligt bijvoorbeeld de nadruk op het opbouwen van een sterke relatie met de cliënt. Actief luisteren, gepersonaliseerd advies geven en het stimuleren van zelfreflectie over behoeften en interesses zijn hierin essentieel (Cedefop, 2018).

Het model wordt ondersteund door een toolkit die loopbaanbegeleiders helpt bij elke stap. Deze toolkit bevat aanbevolen methoden, voorbeeldvragen en richtlijnen voor het gebruik van diverse digitale communicatiekanalen. Door deze structuur en ondersteuning maakt het 4C-model het mogelijk voor loopbaanbegeleiders om hun begeleiding zowel effectief als cliëntgericht te maken, ongeacht het gebruikte kanaal. In de conclusiefase worden bijvoorbeeld de volgende voorbeeldzinnen aangedragen voor telefonisch, chat of mailcontact met de cliënt (Euroguidance, n.d.).

■ Toolbox (Phone)

- Wrapping up: “Good luck,” “Do you know what to proceed with?,” “Do you have enough to go on with?,” “You are really well on the way”, “You are welcome to use eGuidance again”, “Should we conclude on what we talked about?,” “Is there anything you are unsure about?,” “You’re welcome to come back when you have looked at it.”

■ Toolbox (Chat)

- Wrapping up: “Good luck,” “Do you know what to proceed with?,” “Do you have enough to go on with?,” “You are really well on the way”, “You are welcome to use eGuidance again”

■ Toolbox (Chat)

- Wrapping up: “I would recommend that you proceed to find more information about the courses I've mentioned including on the schools' website”, “With that information you may the choice easier”, “You are welcome to contact us again if you need additional help during the course of your work”, “I hope the above mentioned has given you some ideas for your further search”, “You’re welcome to come back to us with more questions” and “Good luck”

Figuur 2. Toolbox 4C model Denemarken

4.2 Noorwegen – 4C model en 'Karriereveiledning'

In Noorwegen is in 2020 een digitale loopbaanbegeleidingsservice opgezet als onderdeel van een geïntegreerde aanpak ter aanvulling op de bestaande loopbaancentra in het land. Dit initiatief, gestart door het Ministerie van Onderwijs, wordt uitgevoerd door HKdir in samenwerking met diverse regio's. De service, genaamd '[Karriereveiledning](#)' is gratis toegankelijk voor iedereen. Gebruikers kunnen anoniem deelnemen via chat of telefoon. Het meest gebruikte communicatiekanaal is de chatfunctie, die in 79,7% van de gevallen wordt ingezet. De diensten van de loopbaanbegeleiders zijn beschikbaar van maandag tot vrijdag. De digitale loopbaanservice wordt gefinancierd door de overheid en uitgevoerd door een team van 19 loopbaanbegeleiders, verspreid over drie verschillende loopbaancentra in het land. Deze begeleiders maken gebruik van een digitale 'koffiekamer', waar ze casussen kunnen bespreken en met elkaar kunnen sparren. Daarnaast organiseren ze regelmatig digitale ontwikkelingsdagen, waarbij ze zich verdiepen in uiteenlopende onderwerpen (Karriereveiledning.no, 2024).

De digitale loopbaanservice is verankerd in het nationale kwaliteitsraamwerk voor loopbaanbegeleiding, dat vier kernonderdelen omvat: competentiestandaarden, beroepsvaardigheden, ethiek en kwaliteitsborging. Binnen het kwaliteitsraamwerk zijn ook gedetailleerde beschrijvingen ontwikkeld van de kwalificaties die vereist zijn voor loopbaanbegeleiders. Er zijn zeven verschillende competentiegebieden: begeleiding, ethiek, specifieke theorieën en methoden voor loopbaanontwikkeling, loopbaanleren, onderwijs en werk, doelgroepen en context en ontwikkeling, netwerken en beleid.



Figuur 3. Competentiegebieden

Noorwegen heeft daarnaast een eigen loopbaanbegeleidingsmodel ontwikkeld, dat het Deense 4C-model combineert met het nationale kwaliteitskader. Dit model is gebaseerd op David Kolb's 'learning spiral' en de 'career competence buttons'. Het 4C-model vormt de basisstructuur voor het gesprek, Kolb's 'learning spiral' richt zich op het leerproces, en de career competence buttons geven richting aan de inhoud van het gesprek (Karriereveiledning.no, 2024).



Figuur 4. 4C model Noorwegen

4.3 Community of Practice Good E-guidance Stories

Naast nationale voorbeelden van het gebruik van E-guidance, bestaat er ook een transnationale digitale Community of Practice (CoP) op het gebied van E-guidance, genaamd [Good E-guidance Stories](#). Deze digitale CoP bevordert peer-to-peer leren voor 180 loopbaanbegeleiders die deelnemen aan het project. Het project ontwikkelt een interactief professioneel curriculum voor loopbaanbegeleiders in het beroepsonderwijs, en werkt daarnaast aan een AI-gebaseerd platform voor het aanbieden van E-guidance.

5. CONCLUSIE

In deze verkenning hebben we oriënterend gekeken naar hoe verschillende Europese landen E-guidance implementeren. Ons doel is om lezers te inspireren met voorbeelden uit deze landen. Hieronder presenteren we succesfactoren die zijn afgeleid uit Europese ervaringen en die kunnen bijdragen aan een succesvolle invoering van E-guidance.

Succesfactor 1 | Integratie van E-guidance

E-guidance wordt gezien als een volwaardig onderdeel van de loopbaanbegeleiding.

Cruciale elementen zijn:

- E-guidance als een structureel onderdeel van de nationale loopbaanstrategie.
- Een duidelijke nationale visie op de integratie van digitale en niet-digitale loopbaandiensten.
- Toegankelijke E-guidance voor alle burgers, ongeacht locatie of voorkeur voor digitaal contact.

Succesfactor 2 | Kwaliteit van E-guidance

De kwaliteit van E-guidance is consistent en voldoet aan standaarden, ongeacht het gebruikte kanaal.

Cruciale elementen zijn:

- Het implementeren van methodieken, zoals het Deense 4C-model of Noorse model waarin kwaliteit per communicatiekanaal gewaarborgd wordt.
- Standaarden die ervoor zorgen dat de ervaring via elk kanaal anders kan zijn, maar de kwaliteit gelijk blijft.
- Integratie van E-guidance in een kwaliteitsraamwerk voor loopbaanbegeleiding.
- Regelmatige monitoring en evaluatie van E-guidance om de kwaliteit continu te verbeteren.

Succesfactor 3 | Ondersteuning van loopbaanbegeleiders

Loopbaanbegeleiders zijn goed voorbereid en toegerust om E-guidance te bieden.

Cruciale elementen zijn:

- Leren van de ervaringen in landen als Noorwegen en Denemarken, waar loopbaanbegeleiders een centrale rol spelen in digitale en fysieke loopbaanbegeleiding.
- Training in nieuwe communicatietechnieken, waaronder het vaker controleren of de boodschap goed is overgekomen via digitale kanalen.

Succesfactor 4 | Vindbaarheid en toegankelijkheid via een nationaal platform

Een centraal nationaal platform biedt toegang tot alle loopbaandiensten.

Cruciale elementen zijn:

- Een gebruiksvriendelijk platform dat gebruikers begeleidt naar de juiste diensten, op basis van hun specifieke behoeften.
- Een goede connectie tussen digitale en fysieke loopbaandiensten, waarbij gebruikers eenvoudig kunnen schakelen tussen verschillende vormen van loopbaanbegeleiding.

6. REFERENTIES

Bårdsdatter Bakke, I., Hagaseth Haug, E., & Hooley, T. (2018). Moving from information provision to co-careering: Integrated guidance as a new approach to E-guidance in Norway. *Journal of the National Institute for Career Education and Counselling* Vol. 41 No.1

Barnes, Sally-Anne, Bimrose, Jenny, Brown, Alan, Kettunen, J. and Vuorinen, R. (2020) *Lifelong guidance policy and practice in the EU*. Luxembourg: Publications Office of the European Union.

Cedefop. (2018). *Case study: Denmark – National qualifications framework for lifelong learning*. Cedefop. https://www.cedefop.europa.eu/files/5555_en_case_study_denmark.pdf

Cedefop. (2021). *Digital transitions in lifelong guidance: rethinking careers practitioner professionalism: a CareersNet expert collection*. Luxembourg: Publications Office of the European Union. Cedefop working paper; No 2. <http://data.europa.eu/doi/10.2801/539512>

European Commission. (n.d.). *A Europe fit for the digital age*. European Commission. Geraadpleegd op 9 december 2024, via: https://commission.europa.eu/strategy-and-policy/priorities-2019-2024/europe-fit-digital-age_en

European Commission. (n.d.). *An economy that works for people*. European Commission. Gemraadpleegd op 9 december 2024, via: https://commission.europa.eu/strategy-and-policy/priorities-2019-2024/economy-works-people_en

European Commission. (2021). *Digital Education Action Plan (2021-2027)*. European Commission. <https://education.ec.europa.eu/focus-topics/digital-education/action-plan>

European Commission. (n.d.). *European Skills Agenda*. European Commission. Geraadpleegd op 9 december 2024, via: https://employment-social-affairs.ec.europa.eu/policies-and-activities/skills-and-qualifications/european-skills-agenda_en

European Lifelong Guidance Policy Network Database (z.d). E-guidance. Geraadpleegd op 25 november 2024, via: <https://www.elgpn.eu/elgpndb/view/206>

Euroguidance. (n.d.). eGuidance in the Nordic countries – examples from Denmark and Norway.

Euroguidance. (2024). *Guidance system in Denmark*. Euroguidance. Geraadpleegd op 25 november 2024, via: <https://euroguidance.eu/guidance-systems-and-practice/national-guidance-systems/guidance-system-in-denmark>

Euroguidance (2016). *Ict in de loopbaandienstverlening*. Geraadpleegd op 25 november 2024, via:

https://www.euroguidance.nl/_images/user/onderzoek/ICT%20in%20loopbaandiensverlening_2016_Euroguidance.pdf

Hooley, T., Shepherd, C., & Dodd, V. (2015). *Get yourself connected: Conceptualising the role of digital technologies in Norwegian career guidance*. Derby: International Centre for Guidance Studies, University of Derby

International Labour Organization. (2024). *Developing national career development support systems: Pathways to enhance lifelong career guidance, career education and career development support for workers*.

<https://www.ilo.org/publications/developing-national-career-development-support-systems-pathways-enhance>

Jynge, J. S. B., Bakke, I. B., & Hooley, T. (2024). Exploring practitioners' pedagogic stances in relation to integrated guidance: A Q-Method study. *Nordic Journal of Transitions, Careers and Guidance*, 5(1), 55–72. <https://njtcg.org/articles/10.16993/njtcg.76>

Karriereveiledning.no (2024). *Norways digital careerguidance service presentation*.

Kettunen, J., Lindberg, M., Nygaard, E. & Kardal, J. (2020). Enhancing career practitioners understanding and use of ICT in guidance and counselling. In E. Haug., T. Hooley, J. Kettunen & R. Thomsen (Eds.), *Career and career guidance in the Nordic countries* (pp. 163-175). Rotterdam, Netherland: Brill | Sense. https://doi.org/10.1163/9789004428096_011

Platform voor de InformatieSamenleving (2020). *De digitale samenleving in stroomversnelling*.

Geraadpleegd op 10 mei 2024, van

<https://ecp.nl/wp-content/uploads/2020/11/Visie-ECP-2020-Digitale-samenleving-in-stroomversnelling.pdf>

Van Deursen, P. (2016). *Ict in de loopbaandienstverlening*. Euroguidance Netherlands.

https://www.euroguidance.nl/_images/user/onderzoek/ICT%20in%20loopbaandiensverlening_2016_Euroguidance.pdf

Vigurs, K., Everitt, J., & Staunton, T. (2018). The evidence base for careers websites: What works? *ResearchGate*.

https://www.researchgate.net/publication/322821608_The_evidence_base_for_careers_websites_What_works

Watts, A. G. (2002). The role of information and communication technologies in integrated career information and guidance systems. *International Journal for Educational and Vocational Guidance*. 2(3), 139-155

COLOFON

Titel

Verkenning E-guidance | Loopbaanondersteuning in een digitaal tijdperk

Auteurs

Robbin Bosch (Euroguidance Nederland)

Met dank aan

Jouke Post (James CNV/Saxion), Thea van den Boom (CareersNet), Gera de Vries (Leerwerkloketten), Denise van Etten (UWV), Ester Leibrand (Samen), Connie van de Zwan (Noloc), Elize de Bar (ministerie SZW)

Datum

december 2024

Over Euroguidance Nederland

Euroguidance Nederland is het nationaal kennispunt voor loopbaanondersteuning vanuit de EU. Wij dragen bij aan een leven lang ontwikkelen voor alle burgers en bevorderen mobiliteit rondom werk en studie. We stimuleren, versterken en verdiepen de professionalisering en de (internationale) samenwerking en uitwisseling op het gebied van loopbaanondersteuning tussen belanghebbenden. We werken samen en leggen verbindingen op (inter)nationaal niveau, door bij te dragen aan initiatieven en het organiseren van bijeenkomsten op relevante thema's.

Meer weten? www.euroguidance.nl

Euroguidance Nederland wordt uitgevoerd door CINOP.

Over CINOP

CINOP realiseert oplossingen voor complexe vraagstukken in onderwijs en arbeidsmarkt, en streeft daarbij naar een zo groot mogelijke maatschappelijke impact. Door het verbeteren van leerprocessen krijgen alle mensen kansen om zich persoonlijk te ontwikkelen en zo een bijdrage te leveren aan de maatschappij.

CINOP is ook internationaal actief en werkt samen met overheden, instituten en opleiders aan kwalitatief hoogwaardig beroepsonderwijs. Ook zet CINOP zich in voor het bevorderen van Europese leermogelijkheden, kennisdeling en internationale mobiliteit voor jongeren en volwassenen in het beroepsonderwijs.

Meer weten? www.cinop.nl