

# @level2work: naar een job op niveau voor hoogopgeleide anderstalige nieuwkomers

LESSEN UIT DE AMIF PROEFTUINEN

Peter De Cuyper, Katleen De Rick,  
Hanne Vandermeerschen, Marije Reidsma &  
Lode Vermeersch



**KU LEUVEN**

**HIVA**

ONDERZOEKSINSTITUUT VOOR  
ARBEID EN SAMENLEVING

# @LEVEL2WORK: NAAR EEN JOB OP NIVEAU VOOR HOOGOPGELEIDE ANDERSTALIGE NIEUWKOMERS

## Lessen uit de AMIF proeftuinen

Peter De Cuyper, Katleen De Rick, Hanne Vandermeersch, Marije Reidsma & Lode Vermeersch

Projectleiding: Peter De Cuyper & Katleen De Rick



Naar een meer geïntegreerd migratiebeleid, dankzij het AMIF  
Met steun van het Europese Fonds voor Asiel, Migratie en Integratie (AMIF)  
en de Vlaamse overheid

# @level 2work



AGENTSCHAP  
**INTEGRATIE &  
INBURGERING**



Met steun van het Europees Fonds voor Asiel, Migratie en Integratie en de Vlaamse overheid  
"Naar een meer geïntegreerd migratiebeleid, via AMIF"



*Gepubliceerd door*  
KU Leuven  
HIVA ONDERZOEKSINSTITUUT VOOR ARBEID EN SAMENLEVING  
Parkstraat 47 bus 5300, 3000 LEUVEN, België  
hiva@kuleuven.be  
<http://hiva.kuleuven.be>

D/2018/4718/016 – ISBN 9789055506538

© 2018 HIVA KU Leuven

Niets uit deze uitgave mag worden veeveelvuldigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.  
No part of this book may be reproduced in any form, by mimeograph, film or any other means, without permission in writing from the publisher.

# Inhoud

<b>Lijst tabellen</b>	<b>5</b>
<b>Lijst figuren</b>	<b>7</b>
<b>Inleiding en situering</b>	<b>9</b>
i.1 De arbeidsmarktsituatie van HOA op de Vlaamse arbeidsmarkt	9
i.2 De AMIF oproep en de proeftuinen	11
i.3 Procesevaluatie en geleerde lessen	14
i.4 Leeswijzer	15
<b>- DEEL 1 de proeftuinen in cijfers -</b>	<b>17</b>
<b>1   Inleiding</b>	<b>19</b>
<b>2   Bereik van de proeftuinen</b>	<b>21</b>
<b>3   Profiel van de bereikte HOA</b>	<b>25</b>
3.1 Geslacht	25
3.2 Leeftijd	25
3.3 Origine	26
3.4 Diploma	27
3.5 Werkloosheidsduur	28
<b>4   De acties in beeld</b>	<b>31</b>
4.1 Deelnamecijfers van de verschillende acties	31
4.2 Opleiding	35
4.3 Werkplekieren	36
<b>5   Uitstroom naar werk</b>	<b>39</b>
<b>- DEEL 2 Lessen op inhoudelijk en operationeel niveau -</b>	<b>41</b>
<b>6   Lessen op het niveau van het opzetten van de proeftuinen</b>	<b>43</b>
6.1 Opstart en opzet van de proeftuinen	43
6.2 Verloop van de proeftuinen	44
<b>7   One-stop-shop en geïntegreerde dienstverlening</b>	<b>47</b>
7.1 Toeleiding naar de OSS	48
7.1.1 Toeleidingsstrategieën	48
7.1.2 Afbakening doelgroep	49
7.1.3 Samenwerking VDAB – AGII	50
7.1.4 Concluderend	52
7.2 Hoe wordt de 'one stop shop' ingevuld?	52
7.2.1 Takenpakket van de OSS	53
7.2.2 Het partnership, inbedding en taakverdeling	59
7.3 Welke meerwaarde voor HOA en dienstverlenende actoren?	60
7.4 Welk model voor de toekomst?	62
<b>8   Versterken van competenties</b>	<b>67</b>
8.1 NT2	67
8.1.1 Gebrek aan oefenkansen Nederlands op niveau	69
8.1.2 Onvoldoende intensief aanbod/aanbod voor snellerenden	70
8.1.3 Onvoldoende vakspecifiek Nederlands en ondersteuning op de werkvloer	71

8.1.4	Hoge taaleisen bij werkgevers en gebrek aan ondersteuning op de werkvloer	71
8.1.5	Moelijke inschatting van niveau van de HOA	72
8.1.6	Concluderend	72
8.2	Erkenning kwalificaties en competenties	73
8.2.1	Van een kwalificatiegerichte naar een competentiegerichte strategie?	73
8.2.2	Concluderend	75
8.3	Het verwerven van competenties via stages	75
8.3.1	Uitdagingen en strategieën bij het vinden van stages	76
8.3.2	Uitdagingen en strategieën om leeransen en competentieversterking bij stages te maximaliseren	77
<b>9</b>	<b>  Bemiddeling tussen HOA en de arbeidsmarkt &amp; betrekken werkgevers</b>	<b>79</b>
9.1	Probleemstelling	79
9.2	Jobmatching	80
9.2.1	Wat is jobmatching?	80
9.2.2	Hoe opportuniteiten creëren? Goede praktijken en andere lessen om mee te nemen	87
9.2.3	Overblijvende knelpunten	89
9.2.4	Slotsom: biedt jobmatching een antwoord op de geïdentificeerde noden?	91
9.3	Mentoring naar werk	91
9.3.1	Wat is mentoring naar werk?	92
9.3.2	Hoe pak je mentoring naar werk het beste aan? Goede praktijken en andere lessen om mee te nemen	97
9.3.3	Overblijvende knelpunten	99
9.3.4	Slotsom: biedt mentoring een antwoord op de geïdentificeerde noden?	101
9.4	Overkoepelende inzichten m.b.t het betrekken van werkgevers	102
9.4.1	Overkoepelende Lessen uit de proeftuinen	102
9.4.2	Hiaten	103
<b>10</b>	<b>  Actie overschrijdende vaststellingen</b>	<b>105</b>
10.1	Identificatie van HOA	105
10.2	Doel van werk in verhouding tot het opleidingsniveau	105
10.3	Toeleiding naar de acties	105
10.4	Integrale benadering//loopbaanperspectief	106
10.5	Groepswerking	106
10.6	Samenwerking met andere organisaties	106
10.7	Context van de HOA	107
<b>- DEEL 3 Conclusies en aanbevelingen -</b>		<b>109</b>
<b>11</b>	<b>  Conclusies en aanbevelingen</b>	<b>111</b>
11.1	Een OSS-HOA loket: het belang van een netwerkorganisatie	111
11.2	Aanbevelingen m.b.t. het ontwikkelde aanbod	113
11.2.1	Het belang van een goede screening	113
11.2.2	NT2-aanbod	113
11.2.3	Verder inzetten op arbeidsbemiddeling en het versterken met de link met werkgevers noodzakelijk	114
11.2.4	Mentoring als beloftevol instrument	115
11.2.5	Succesvolle werkwijzen	116
11.2.6	Tot slot	116
11.3	Aanbevelingen m.b.t. het betrekken van werkgevers	116
11.4	Aanbevelingen en uitdagingen op het niveau van de disseminatie van acties	117
11.5	Sporen voor verder onderzoek	118
<b>- BIJLAGEN -</b>		<b>119</b>
bijlage 1	Bijkomende data over de doelgroep	121
bijlage 2	'Flows' binnen de verschillende proeftuinen	123
bijlage 3	Fiches van de diverse acties	128
<b>Referenties</b>		<b>155</b>

# Lijst tabellen

Tabel 2.1	Aantal HOA per proeftuin	21
Tabel 3.1	Origine top 10 niet-EU (in %)	27
Tabel 3.2	Origine top 10 EU (in %)	27
Tabel 3.3	Verdeling van behaalde diploma (in %)	28
Tabel 4.1	Deelname aan acties per proeftuin (N = 1246)	33
Tabel 4.2	Aantal gevolgde opleidingen (in %, n=394)	35
Tabel 5.1	Aantal deelnemers (niet-EU) dat op 18 april 2018 aan het werk was (N = 1056)	39
Tabel 5.2	Aantal personen (niet EU) aan het werk na drie maanden, zes maanden, negen maanden en een jaar na de start van de actie (in %, absolute aantallen tussen haakjes)	40
Tabel 7.1	Verschillende dimensies van de OSS	53
Tabel 7.2	Inschaling proeftuinen op dimensies van de OSS	54
Tabel 9.1	Overzicht van de uitvoeringsvarianten en uitvoerende partners van mentoring in de proeftuinen	93
Tabel 9.2	Continuüm van doelstellingen en de positie van de mentoringprogramma's	94
Tabel b1.1	Instream doelgroep over de provincies 2015-2017 (in absolute aantallen) (N = 18,841)	121
Tabel b1.2	Werksituatie van nieuwkomers (niet EU) in agentschappen integratie & inburgering (2015-2017) (in %) (N = 13,848)	121
Tabel b1.3	Opleidingen voltooid, bezig en stopgezet (in %) (N = 394)	122



# Lijst figuren

Figuur 1.1	Evolutie van het aantal werkende inburgeraars naar opleidingsniveau (in %)	10
Figuur 1.2	Overkwalificatie naar nationaliteit	10
Figuur 2.1	Verdeling EU'ers en niet-EU'ers in de doelgroep (in %) (N = 25,807)	22
Figuur 2.2	Instroom van derdelanders en EU'ers tussen 2013 en 2017*	23
Figuur 3.1	Verdeling van geslacht (in %)	25
Figuur 3.2	Verdeling van leeftijd in klassen (in %)	26
Figuur 3.3	Werkloosheidsduur (in %) (N = 1216)	29
Figuur 4.1	Aantal opleidingen per persoon (in %) (N = 253)	35
Figuur 4.2	Aantal deelnames aan werkpleklers (in %) (N = 138)	36
Figuur 4.3	Vorm van werkpleklers (in %) (N = 178)	37





# Inleiding en situering

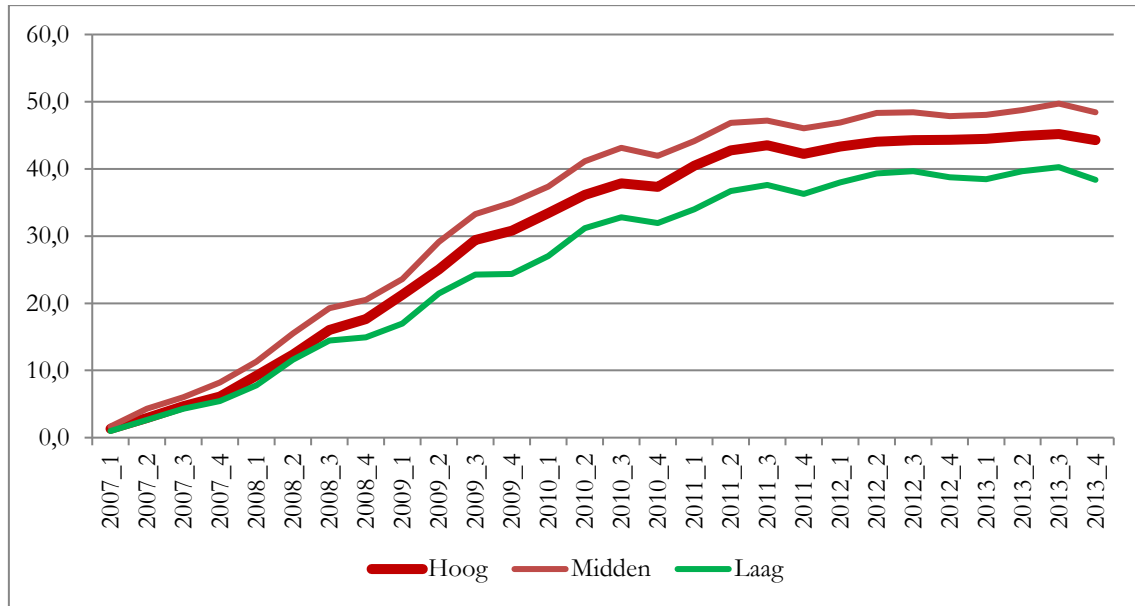
## **i.1 De arbeidsmarktsituatie van HOA op de Vlaamse arbeidsmarkt**

De tewerkstellingskloof tussen personen van buitenlandse herkomst enerzijds en de ‘autochtone’ bevolking anderzijds is bijzonder hoog in België. Bij de bevolking van 20 tot 64 jaar bedraagt de werkgelegenheidsgraad voor Belgen 73%, terwijl de tewerkstellingsgraad voor andere originegroepen (met uitzondering van EU) telkens onder de 50 ligt (FOD WASO/Unia, 2017; cijfers voor 2014). Achter deze cijfers gaat zowel een hogere inactiviteitsgraad als een hogere werkloosheidsgraad bij mensen van buitenlandse herkomst schuil (FOD WASO/Unia, 2017).

Heel wat immigratielanden kampen met een kloof in tewerkstellingscijfers tussen de autochtone bevolking enerzijds, en immigranten anderzijds, maar internationaal vergelijkend onderzoek toont aan dat België relatief gezien bijzonder slecht scoort op dat vlak. De tewerkstellingsgraad voor migranten afkomstig van buiten de EU ligt lager in België dan in alle andere landen van de EU (Eurostat, 2017). Een verschil in menselijk kapitaal tussen Belgen en mensen van buitenlandse herkomst vormt een belangrijke verklaring voor de kloof tussen beide groepen (Corluy, 2014). Personen van Belgische herkomst hebben gemiddeld een hoger opleidingsniveau in vergelijking met personen van buitenlandse herkomst. Daarnaast spelen ook een verschil in landenspecifiek menselijk kapitaal (taalkennis, relevant sociaal netwerk, kennis van lokale cultuur en gebruiken, werkervaring die aansluit bij de lokale arbeidsmarkt, ...) en drempels aan de vraagzijde zoals discriminatie en gebrek aan kennis van de doelgroep.

Opvallend daarbij is de arbeidsmarktpositie van de groep van hooggeschoolde nieuwkomers. Zo kwam Corluy (2014) tot de vaststelling dat de ‘return’ uit opleiding beduidend kleiner is bij mensen van buitenlandse herkomst in vergelijking met Belgen. Dit probleem stelt zich bijzonder scherp voor nieuwe migranten: uit het onderzoek van Corluy bleek dat deze groep zelfs geen meerwaarde haalt uit een hoger opleidingsniveau. Ook onderzoek van Wets & De Cuyper (2016) bevestigt dat ‘HOA’ (of hooggeschoolde anderstalige nieuwkomers) het niet goed doen op de Vlaamse arbeidsmarkt: slechts 45% van de hooggeschoolde nieuwkomers bleek 5 jaar na aankomst in België een job te vinden en deze groep doet het bovendien slechter dan de ‘middengeschoolden’ (zie figuur 1.1).

**Figuur 1.1 Evolutie van het aantal werkende inburgeraars naar opleidingsniveau (in %)**

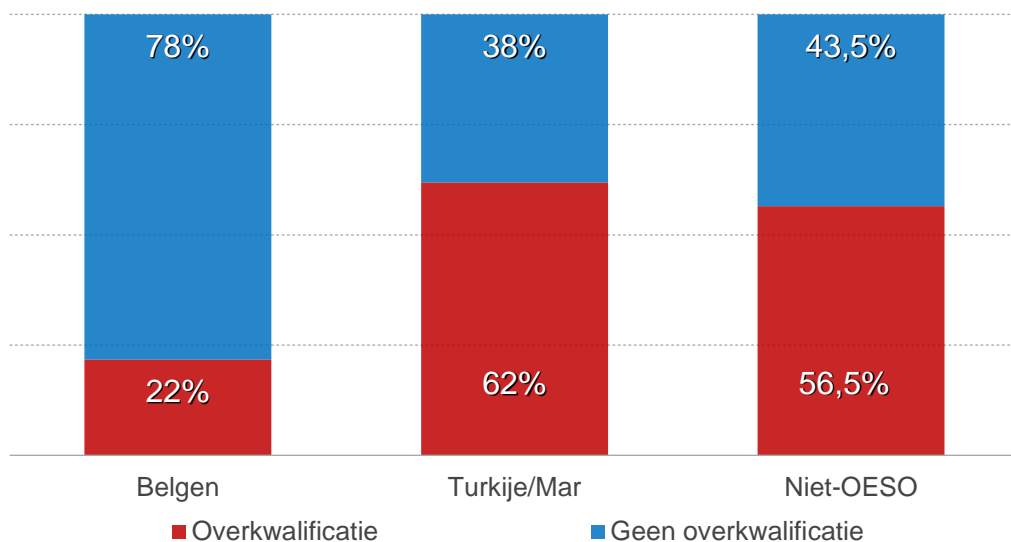


Bron Wets & De Cuyper (2016)

Naast het feit dat de groep van HOA moeilijk aan het werk geraakt, blijkt dat deze groep vaak onder niveau is tewerkgesteld. Uit figuur 1.2 blijkt onder meer dat 56% van de personen die niet wonen in een OESO land onder zijn/haar niveau is tewerkgesteld t.g.o. 22% van de Belgische populatie. Concluderend kunnen we dus stellen dat HOA het moeilijk hebben om een job te vinden en als ze een job vinden, dit dan vaak onder niveau is.

**Figuur 1.2 Overkwalificatie naar nationaliteit**

**Overkwalificatie naar nationaliteit 2007-2008, België**



Bron Geets, Timmerman & Mortelmans (2010)

## i.2 De AMIF oproep en de proeftuinen

Bovenstaande cijfers wekken verbazing. De vraag naar hooggeschoolden blijft immers stijgen. In 2011 was één vacature op drie gericht naar hooggeschoolden of een verdriedubbeling van de vraag naar hooggeschoolden op 10 jaar tijd (WSE, 2013).

De moeilijke afstemming tussen potentiële werknemers en werkgevers brengt aanzienlijke kosten met zich mee. Personen van buitenlandse herkomst zijn op zoek naar een job, maar vinden geen werk die aansluit bij hun competenties, wat heel wat financiële, sociale en psychologische gevolgen kan hebben. Werkgevers krijgen vacatures niet ingevuld of lopen goede kandidaten mis, bijvoorbeeld door moeilijkheden om de competenties van kandidaten van buitenlandse herkomst juist in te schatten. Ook de samenleving verliest bij de ‘brain waste’, of anders gezegd het onvoldoende naar waarde schatten van aanwezige competenties en het inzetten van werknemers op een lager niveau. Deze problematiek bleef niet onopgemerkt. Zo werd er in 2014 een advies met betrekking tot hooggeschoolde oud- en nieuwkomers aan de Vlaamse minister van Werk voorgelegd door de sociale partners via de SERV. In dat advies wordt de problematiek van HOA verkend. Daarnaast reikt het document een eerste set van beleidsoplossingen aan: een gedegen loopbaanaanpak, geïntegreerde trajecten, een stevig antidiscriminatiebeleid, ondersteuning voor werkgevers, ...

Onder meer op basis van deze aanbevelingen en na consultatie van diverse stakeholders, werd een AMIF oproep (oproep 339) gelanceerd met de titel ‘proeftuinen loopbaanaanpak voor hoogopgeleide nieuwkomers uit derde landen’. Deze oproep had als doel om hoogopgeleide nieuwkomers uit derde landen meer kansen te geven op een job die gelijkloopt met hun opleidingsniveau.

De proeftuinen hadden als doel om via diverse acties een aanpak op maat van de doelgroep uit te testen en op die manier zowel verdere expertise op te bouwen als om een kader/aanpak op te bouwen die de loopbaanaanpak voor hoogopgeleide nieuwkomers moet vormgeven. Belangrijk was daarbij dat het niet de bedoeling was om van ‘nul’ te starten, maar verder te bouwen op expertise die reeds was ontwikkeld en daarbij ook werkgevers meer te betrekken. In de oproep staat: *“bedoeling is om binnen de proeftuin op basis van de bestaande expertise een geïntegreerde begeleiding aan te bieden. Binnen elke proeftuin wordt intensief ingezet op het bevorderen van de dialoog met de werkgeverszijde en het gezamenlijk opzetten van verbeteracties in de loopbaanaanpak van hoogopgeleiden.”* In totaal werden 8 proeftuinen opgezet, dit in de 5 provincies en in Brussel, Antwerpen en Gent. De proeftuinen liepen onder het promotorschap van VDAB in Vlaanderen en Actiris in Brussel. In elke proeftuin werd een lokaal partnerschap afgesloten tussen VDAB/Actiris, het agentschap I&I, Atlas of In-Gent en dit aangevuld met tal van andere partners.

In totaal werd met meer dan 50 acties geëxperimenteerd in de proeftuinen in de periode juli 2016-maart 2018. De acties zijn onderling zeer verschillend van aard, maar richten zich elk vanuit hun eigen insteek op het wegwerken van hindernissen naar/op de arbeidsmarkt voor HOA. Deze acties kunnen we clusteren onder volgende grote thema’s:

- het geïntegreerd aanbieden van diensten. Dit gaat dan zowel om het implementeren van ‘draai-schijfdiensten’ zoals een one stop shop (OSS) of casemanagement. Ook het integreren van diensten die nu apart worden aangeboden valt hieronder;
- acties die het ontwikkelen/versterken van competenties van HOA tot doel hadden. Hieronder vallen onder meer taalverwerving, stages, leerloopbanen, gelijkschakeling diploma’s, ...;
- het bevorderen van betrokkenheid van werkgevers/bemiddelen van HOA.

In kader 1 stellen we de proeftuinen en de acties die erin werden ontwikkeld kort voor. De meeste proeftuinen boden de acties als een geïntegreerd geheel aan en tekenden in dit kader een ‘flow’ uit, deze flows zijn in bijlage 1 terug te vinden.

## De proeftuinen in een notendop

### Proeftuin Limburg

In deze proeftuin werd ingezet op vier grote clusters van acties:

- Een actie waarbij de implementatie van een Limburgse variant van de 'one stop shop' voor HOA centraal stond.
- Het ontwikkelen van een geïntegreerd MO-LO pakket op maat van HOA en dit in coproductie tussen VDAB en het agentschap I&I.
- De actie jobhunting en mentoring die werd uitgevoerd door Hilde Martens VOF en Risesmart. Hierbij werd op maat van (het specifieke profiel van) de HOA een mentor gezocht om hem/haar naar tewerkstelling te begeleiden, en/of werd ook ondersteuning geboden door een professionele jobhunter/jobcoach om jobkansen te creëren.
- Een actie rond studieloopbaanbegeleiding op maat van HOA in samenwerking met PXL. Meer specifiek worden HOA binnen deze actie geadviseerd over hoe ze zo efficiënt mogelijk ontbrekende competenties kunnen verwerven binnen het hoger onderwijs. Daarbij fungeert de leerloopbaanbegeleider als aanspreekpunt voor de HOA. Belangrijk om te vermelden: er wordt niet enkel doorverwezen naar of binnen de PXL maar eveneens naar andere onderwijsinstellingen.
- QNH een IT-bedrijf werd binnen deze proeftuin ingezet om IT gerelateerde competenties te screenen.

In deze proeftuin werden 135 personen bereikt.

Contactpersoon: etienne.jammaers@vdab.be

### Proeftuin Brussel

In deze proeftuin stonden volgende acties centraal die onderling met elkaar zijn gelinkt door casemanagement.

- One stop shop. Deze actie had tot doel de zichtbaarheid van de proeftuin te vergroten en de toeleiding te verzekeren door onder meer het ontwikkelen van een website, het voorzien van flyers en het ontwikkelen van gerichte wervingsacties... De "one stop shop" week in deze proeftuin af van andere invullingen van de OSS omdat het als een gecoördineerde wervingsactie werd ingevuld.
- Casemanagement. Tijdens het hele traject van de HOA is de casemanager de verbindingsfiguur in het traject van de HOA, de casemanager ontmoet de HOA op sleutelmomenten in het traject en zorgt voor een warme overdracht tussen de verschillende trajectonderdelen. Hij/zij biedt ook begeleiding bij uitval van de HOA. De casemanager is dus aanwezig bij elke wissel in het traject. De casemanager maakt het begeleidingsplan op in overeenstemming met het individueel actieplan opgesteld met de deelnemer en afgetoetst in gesprekken tussen de deelnemer, de trajectbegeleider van Bon en de casemanager. Daarbij kan het zowel gaan om een educatief perspectief i.s.m. de leerwinkel Brussel of om een professioneel perspectief.
- Actie "sectortrajecten". Deze versnelde trajecten (5 weken) integreren MO met sectorgerichte oriëntatie en trajectbepaling. Deze actie werd uitgewerkt voor de IT sector, de zorg en welzijnssector en 'generiek' voor HOA die het Engels machtig zijn. Doel is dat de HOA een goed beeld van opleidings- en jobmogelijkheden binnen de sector van keuze zodat een gerichte en geïnformeerde keuze voor een beroep kan worden gemaakt. Deze actie toont gelijkenissen met het ontwikkelde MO-LO pakket in Limburg maar heeft dus een sectorgerichte insteek.
- Begeleiding naar werk en matching. Dit werd zowel door Risesmart als Tracé Brussel opgenomen. Risesmart organiseerde een aantal workshops en stond in voor 'jobhunting'. Ook Tracé Brussel bemiddelde naar werk. Belangrijke nevendoeleinstelling was hier dat de Eminentia methodiek werd uitgewisseld met de Tracé consultants om deze eventueel te kunnen opnemen binnen de reguliere werking.
- Een aantal acties die het educatief perspectief versterken waaronder het begeleiden tijdens studies door en bij VUB (refugee welcome program). Door ACTO (Academisch Talentencentrum aan de VUB) werd daarnaast een aangepast taalonderwijspakket ontwikkeld met focus op ICT gebonden jargon.

In deze proeftuin werden 65 HOA bereikt die het beschreven traject hebben doorlopen. Dit gebeurde op een gepersonaliseerde wijze, dit wil zeggen dat elke HOA deelnam aan de acties die zinvol waren voor diens zoektocht naar werk.

Contactpersoon: esther.soeryanto@vdab.be

### Proeftuin Oost-Vlaanderen, West-Vlaanderen en Gent

In deze proeftuin werd 'regio-overstijgend' gewerkt. Deze proeftuinen werden aangestuurd door 1 stuurgroep en bestond uit 4 clusters van acties:

- OSS. Er werd een 1 loketfunctie georganiseerd voor HOA zowel in Gent, OVL als in WV. In Gent & OVL voerde VDAB hierover de regie, in WV was dit het 'huis van het leren'.
- Diversificatie loopbaanoriëntatie. Deze actie bevatte twee elementen. Enerzijds het taalarmoer maken van de VDAB beroeporiëntatietest 'oriënt'. Anderzijds het ontwikkelen van een digitaal instrument loopbaanoriëntatie. Omdat dit aansloot bij de ontwikkeling van het E-loket i.s.m. Cronos werd dit binnen deze actie verder opgenomen. Vanuit de proeftuin werden hierover adviezen geformuleerd.
- Gerichter inzetten van bestaande (NT2) aanbod. Opzet van deze actie bestond er in om de lacunes in het NT2-aanbod in kaart te brengen in de proeftuinregio en deze te bespreken met de aanbodsverstrekkers NT2.
- Cluster werkplekieren. Onder deze cluster vielen onder meer mentoringprojecten in Oost- en West-Vlaanderen telkens met VOKA als lead partner, Eminentia/jobhunting door Risesmart en het eigenlijke werkplekieren met onder meer een actie binnen UZ Gent en een stageconcept 'Bio Incubator' ontwikkeld door CO-Vibes.

In de proeftuin Oost-Vlaanderen werden 153 personen bereikt, in West-Vlaanderen 145 en in Gent 111.

Contactpersoon: bart.bruneel@vdab.be

### Proeftuin Antwerpen en Provincie Antwerpen

Ook in deze proeftuinen werden de acties aangestuurd door 1 centrale stuurgroep. Volgende acties stonden centraal:

- Het doorontwikkelen van het HOA-loket in de stad Antwerpen en deze werking implementeren in de provincie. Deze actie werd uitgevoerd door VDAB en het agentschap I&I waarbij VDAB op professioneel perspectief screende en het agentschap op educatief perspectief.
- Binnen het HOA-loket werd door Talentree een competentiescan uitgevoerd waarbij HOA de kans kregen om een assessment te doorlopen alsof ze echt deelnamen aan een wervingsprocedure. Hierover werd vervolgens feedback gegeven aan de HOA en de VDAB bemiddelaar.
- Het ontwikkelen van een E-loket of digitaal loket voor HOA. Dit werd ontwikkeld in samenwerking met Cronos. Zie: <https://www.atlevel2work.be/>
- Het implementeren van het mentoringprogramma connect2work in de provincie Antwerpen. Het agentschap I&I en VDAB stonden in voor de uitvoering.
- De CVO's Cresendo, DTL Herentals en Ivoran ontwikkelden digitaal oefenmateriaal voor HOA's/snellerenden rond arbeidsgerelateerde thema's. HOA kunnen er zelfstandig meer aan de slag, maar dit pakket kan ook als differentiatie worden aangeboden binnen de lessen
- Linguapolis zorgde ervoor dat het gevraagde niveau Nederlands voor de meeste universitaire studies mee gepubliceerd werd op onderwijskiezer. Daarnaast ontwikkelde Linguapolis "Dutch with ambition". Deze oefenwebsite is er voor de meer gevorderde HOA-student (minimaal taalniveau B1), die zo zijn professioneel en academisch Nederlands kan bijschaven en zich zo beter kan voorbereiden op werk of een hogere studie. Tot slot ontwikkelde Linguapolis een website met tips voor werkgever die anderstaligen tewerkstellen.
- Werkplekieren en artikel 60. Binnen deze actie engageerden bemiddelaars zich om HOA aan een werkplek te helpen. In totaal werden 13 personen in een vorm van werkplekieren geplaatst, waaronder 8 binnen Chronos IT. De actie rond artikel 60 was minder succesvol wegens te weinig toeleiding.
- Tot slot werden zowel door de dienst studiebegeleiding van UA als door Solentra pakketten gegeven rond omgaan met stress/trauma's.

In de proeftuin Antwerpen stad werden 364 personen bereikt, in de provincie 66.

Contactpersoon: karen.debruyn@vdab.be

### Proeftuin Vlaams-Brabant

In de proeftuin Vlaams-Brabant werd ingezet op een veelheid van acties. Meer specifiek

- Binnen Vlaams-Brabant werd een 1 loket functie voor HOA opgestart met in de 'front office' consultants van VDAB en AI die HOA screenden, op basis van deze screeningen werden met verschillende in de proeftuin actieve partners casebesprekingen gehouden waarin onder meer het hieronder omschreven aanbod werd aangeboden.

- Loopbaanoriëntatie op maat van HOA. Dit pakket werd aangeboden door Obelisk en bouwt verder op het pakket dat binnen VDAB Antwerpen werd ontwikkeld. Nieuw was ondermeer dat door een educatief consultant van het AGII toelichting werd gegeven rond diplomagelijkschakeling.
- Taaltrajecten. Onder meer Hogerop werd geïmplementeerd in de VDAB competentiecentra van Leuven en Vilvoorde, er werd geëxperimenteerd met een terugbetalingsregeling voor HOA die en opleiding in de universitaire talencentra wisten te volgen en IVAN een voorbereidingsjaar voor anderstalige nieuwkomers in de domeinen informatica, boekhouden, winkelmanagement en bedrijfsautomatisatie werd gefinancierd.
- Ook in deze proeftuin stond Risesmart in voor 'jobhunting'.
- Daarnaast werden binnen deze proeftuin nog twee acties opgestart maar vroegtijdig beëindigd, het gaat om een onderzoek naar alternatieve gelijkwaardheidsprocedures door de Associatie KUL en VOSPA. Deze eerste actie werd al bij het indienen van het dossier onder voorbehoud geplaatst. Doelstelling was het ontwikkelen van een gelijkwaardigheidsassessment bij onvolledige diplomabewijsstukken, het bleek echter niet mogelijk de doelgroep te vinden/toe te leiden.

In deze proeftuin werden 212 personen bereikt.

Contactpersoon: Elke Cleymans@vdab.be

De proeftuinen werden telkens aangestuurd door een stuurgroep waarin de (vooruitgang en knelpunten) binnen de verschillende acties werden besproken. Deze stuurgroep werd in bepaalde regio's aangevuld door thematische werkgroepen. Maandelijks werd daarnaast een overleg ingepland tussen de verschillende proeftuinverantwoordelijken binnen de 'centrale stuurgroep'.

De proeftuinen werden door het HIVA-KU Leuven ondersteund door inhoudelijke input te geven, het aanreiken van formats om de acties te documenteren en te evalueren en door sessies binnen het lerend netwerk over volgende onderwerpen:

- Detectie en toeleiding binnen de One Stop Shop;
- Geïntegreerd werken;
- Screening van competenties;
- Mentoring;
- Werkgevers en werkpleklers (2 X);
- Leerloopbanen;
- Taalverwerving.

Daarnaast stond het HIVA ook in voor de procesevaluatie en de eindrapportage.

### **i.3 Procesevaluatie en geleerde lessen**

Om de ervaringen uit het project niet verloren te laten gaan, worden de geleerde lessen samengevat in dit rapport. De bevindingen zijn zowel gebaseerd op de verschillende sessies van het lerend netwerk als op een doorlopende procesevaluatie, waarbij gebruik gemaakt werd van schriftelijke bronnen, documentatie van de acties, bijwonen van vergaderingen (van werkgroepen tot stuurgroepen), specifieke interviews met projectuitvoerders, verantwoordelijken, HOA, ... Via deze procesevaluatie werd bijgehouden of wat in de praktijk gebeurde ook bijdroeg aan het behalen van de doelstellingen of niet, en daarbij werd ook gekeken naar wat dan precies de belemmerende en de bevorderende factoren waren. Het waarom achter het al dan niet behalen van deze doelstellingen is namelijk minstens even interessant als het behalen van deze doelstellingen an sich, gegeven dat dit handvaten biedt voor toekomstige acties ten aanzien van deze doelgroep.

De procesevaluatie is opgevat we vanuit twee invalshoeken. Een eerste invalshoek is deze van het proces. We bekijken hoe het proces is verlopen van het opzetten en uitwerken van de proeftuinen en de acties daarbinnen. Dit noemen we het '*operationaliseringsniveau*'. Het zijn factoren die eerder generiek zijn: ze zijn niet uniek voor de inhoudelijke (clusters van) acties. Deze invalshoek is belangrijk om drie redenen. Ten eerste plaatst ze het al dan niet bereiken van de beoogde doelen in perspectief. Ten tweede gaat het om cruciale factoren die ook buiten een proeftuincontext een rol blijven spelen. Ten

derde kunnen er ook lessen uit worden getrokken bij het opzetten van andere proeftuinen. De analyse van dit aspect van het proces werd gemaakt na het eerste werkingsjaar. De bevindingen van toen gelden nog steeds en hebben onder andere betrekking op het belang van een goede verdeling van verantwoordelijkheden en bevoegdheden, de voorwaarde van voldoende capaciteit en beschikbare expertise.

De tweede invalshoek van de procesevaluatie is deze van de inhoud van de acties of de mate waarin de acties ook bijgedragen hebben aan de overkoepelende doelen van de oproep, welke lessen we kunnen trekken & welke goede praktijken kunnen geïdentificeerd worden. Het gaat hier met andere woorden om het hart van de proeftuinen, wat we het niveau van de inhoud noemen. Dat betekent dat we hier kijken naar de essentie van de acties: wat zijn de cruciale 'ingrediënten' die maken dat een actie bijdraagt aan de beoogde doelen of niet of welke indicaties zijn er voor ingrediënten die nu nog niet aanwezig waren, maar waarvan we nu weten dat ze toch essentiële voorwaarden zijn om de doelen te bereiken.

Voor de procesevaluatie op inhoudelijk niveau hebben we gewerkt met een aantal inhoudelijke clusters:

- Geïntegreerd aanbieden van diensten:
  - draaischijfdiensten' (bv. OSS, casemanagement);
  - Integratie van diensten die tot nu apart werden aangeboden;
  - Integreren van een loopbaanperspectief in de begeleiding.
- Competentie-ontwikkeling:
  - taalverwerving;
  - stages - leren op de werkvloer;
  - leerloopbanen & gelijkschakeling van diploma's.
- Betrokkenheid van de werkgevers: werkgevers benaderen - werkgevers inschakelen bij deelaspecten van de begeleiding - bemiddelen

Dat de operationalisering niet overal verliep hoe het idealiter zou moeten, had in de praktijk een aantal consequenties voor de acties. Een aantal acties kwamen niet tot de beoogde resultaten tijdens de looptijd van de proeftuinen of pas heel laat. Voor deze acties was het moeilijk om een procesevaluatie op innovatieniveau uit te werken. Dat betekent weliswaar niet dat er helemaal niets uit te leren valt, maar de uitspraken die we erover kunnen doen zijn beperkt. In dit opzicht zullen bepaalde acties ook minder gedocumenteerd en beschreven worden dan andere.

Het vinden en behouden van werk op niveau is iets wat een gedeelde verantwoordelijkheid is: HOA, werkgevers en talrijke dienstverlenende organisaties hebben elk een eigen verantwoordelijkheid en een eigen opdracht te vervullen. Dat impliceert dat we tijdens de procesevaluatie dan ook het perspectief van deze drie 'partijen' in rekening brachten.

#### **i.4 Leeswijzer**

Het rapport hebben we opgebouwd uit 3 grote delen.

In een **eerste deel** geven we een cijfermatig breedtebeeld van @level2work, op basis van administratieve data die werden aangeleverd door de VDAB en zijn gebaseerd op de registratie in de verschillende proeftuinen. We schetsen daarbij het bereik van de proeftuinen, het profiel van de deelnemende HOA in vergelijking met de totale populatie, de deelname aan de acties binnen @level2work, en de uitstroom naar werk.



In een **tweede deel** gaan we eerst kort in op het ‘operationaliseringsniveau’ of de lessen die werden getrokken in het opzetten en uitwerken van de proeftuinen, waarna we uitgebreid ingaan op de lessen die op inhoudelijk niveau werden geleerd. Die lessen delen we in in 4 clusters: een cluster die ‘geïntegreerd aanbieden van diensten’ als voorwerp heeft, een cluster waar competentieversterking van HOA centraal staat, één die inzoomt op het benaderen en betrekken van werkgevers en een cluster die de lessen centraal staat die getrokken worden uit specifieke maar wel clusteroverschrijdende activiteiten (bv de toeleiding van HOA).

Het **derde deel** tot slot omvat globale lessen over de clusters heen en aanbevelingen voor de toekomst.

**- DEEL 1 DE PROEFTUINEN IN CIJFERS -**

---



# 1 | Inleiding

In dit hoofdstuk geven we een cijfermatig overzicht van @level2work, op basis van administratieve data die werden aangeleverd door VDAB en die zijn gebaseerd op de registratie in de verschillende proeftuinen. Hierbij werden alle registraties uit de proeftuinen meegenomen vanaf het begin van @level2work tot en met 18 april 2018, ruim twee weken na het beëindigen van het project. De resulterende dataset bevat alle geregistreerde deelnemers aan @level2work. Hierbij gaat het om een totaal van 1246 HOA (unieke personen). Deze cijfers werden aangevuld met data van het Agentschap Binnenlands bestuur (ABB) om te kunnen nagaan hoe hun profiel zich verhoudt tot de totale populatie.

Op basis van deze data zal eerst het bereik bekeken worden van @level2work en wordt dit gerelateerd aan de totale instroom van de HOA-populatie in Vlaanderen. Vervolgens wordt een beschrijving van het profiel van de HOA gegeven door middel van variabelen als leeftijd, origine en studieniveau. In een derde onderdeel staat de participatie aan de acties centraal en als laatste worden de uitstroomresultaten van het project besproken.



## 2 | Bereik van de proeftuinen

We beginnen met een overzicht van het aantal bereikte HOA. Tussen september 2016 en april 2018 hebben in totaal 1246 HOA deelgenomen aan @level2work. Deelname wordt vrij breed opgevat: vanaf een HOA een intake heeft gehad via de OSS wordt deze persoon opgenomen in de cijfers, ongeacht of deze persoon deelneemt aan vervolgcacties of niet.

De doelgroep van het project bestond uit personen van buiten de EU die legaal in België verblijven, die minder dan vijf jaar in België waren op het moment dat ze zich bij het project hebben aangemeld en die minimaal een diploma hoger onderwijs (vanaf HBO5) bezitten dat al dan niet erkend is in Vlaanderen. Uit de cijfers blijkt dat niet alle geregistreerde deelnemers aan deze criteria voldoen. 91 deelnemers (7%) kwamen uit de EU, terwijl EU'ers in principe niet tot de doelgroep behoren. Dit is echter mogelijk omdat een afwijking van 20 procent voorzien mocht worden van de AMIF doelgroepcriteria. Hetzelfde geldt voor studieniveau, waarbij eveneens 7 procent van de deelnemers aan @level2work geen diploma hoger onderwijs had. In totaal maakten 190 deelnemers geen deel uit van de doelgroep, wat ruim 15 procent is en dus lager dan het maximaal toegestane percentage. Bij de bespreking zullen we de volledige groep meenemen, behalve bij de resultaten. De resultaten zullen enkel besproken worden voor de eigenlijke doelgroep, omdat de dienstverlening specifiek voor deze groep is opgezet en we op die manier een beter beeld krijgen van of de acties het gewenste resultaat opleveren.

In tabel 2.1 hebben we het aandeel deelnemers uitgesplitst naar proeftuin. Uit onderstaande tabel blijkt dat in de Stad Antwerpen de meeste HOA hebben deelgenomen, namelijk 364. In Brussel hebben 60 HOA deelgenomen, wat in absolute aantallen het minst is vergeleken met de overige provincies. In deze vergelijking moet echter de intensiteit van de acties in rekening worden gebracht. In Brussel kreeg elke HOA bijvoorbeeld een volledig geïntegreerd traject aangeboden, wat in andere proeftuinen niet het geval was. Voor de meeste proeftuinen geldt dat ze het vooropgestelde aantal deelnemers ruimschoots hebben overschreden.

**Tabel 2.1** Aantal HOA per proeftuin

Proeftuin	Aantal deelnemers	Streefcijfers*
Provincie Antwerpen	66	50
Stad Antwerpen	364	50
Brussel	60	60
Gent	111	100
Limburg	135	60-80
Oost-Vlaanderen	153	132
Vlaams-Brabant	212	200
West-Vlaanderen	145	50
Totaal	1246	

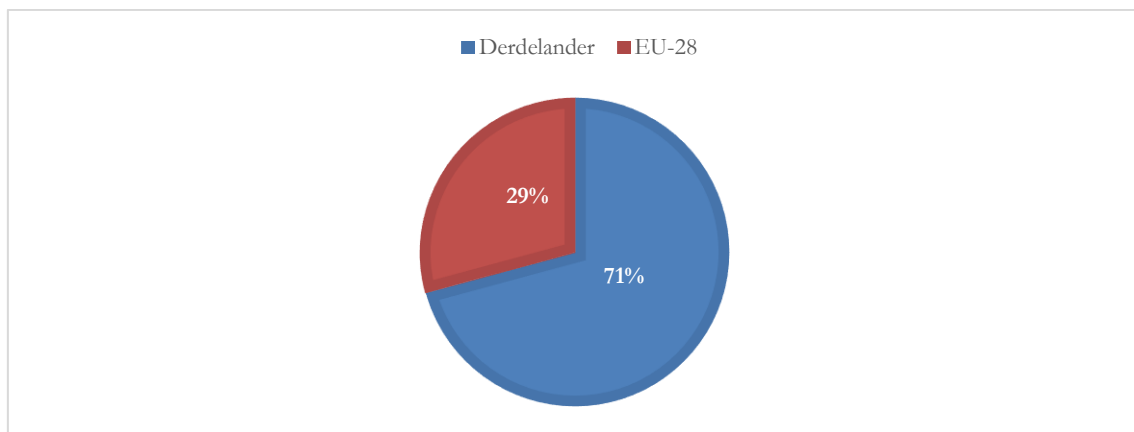
\* Indien er duidelijke streefcijfers werden opgegeven voor het bereik van de OSS werden deze gebruikt, indien niet het geval werd het totale bereik als streefcijfer vermeld.

Bron VDAB, bewerking HIVA (peildatum 18.04.2018)

Om de cijfers in perspectief te plaatsen, vergelijken we de totaal ingestroomde groep in het AMIF project met de totale doelgroep. Dit doen we door te vergelijken met de ingestroomde populatie binnen de agentschappen integratie & inburgering in de voorbije vijf jaar. Deze cijfers verkregen we via het agentschap binnenlands bestuur (ABB).

Uit de cijfers blijkt dat in de periode 2013-2017 in totaal 26,495<sup>1</sup> personen met een diploma HBO5 of hoger zijn ingestroomd in de agentschappen integratie & inburgering (zie bijlage b1.1 voor de verdeling van de instroom over de provincies tussen 2015 en 2017).<sup>2</sup> Figuur 2.1 toont de verdeling tussen EU'ers en niet-EU'ers. De figuur laat zien dat in vijf jaar tijd 18,265 derdelanders (niet-EU'ers) met minstens een diploma HBO5 zich hebben aangemeld bij een agentschap integratie & inburgering, wat bijna driekwart is van het totale aantal aanmeldingen. Voor de doelgroep van derdelanders kunnen we stellen dat we hiermee bij benadering de populatie zullen kunnen inschatten voor Vlaanderen. Deze groep is immers verplicht zich aan te melden in het agentschap integratie & inburgering.<sup>3</sup> Voor Brussel en EU'ers hebben we geen sluitende cijfers.

**Figuur 2.1** Verdeling EU'ers en niet-EU'ers in de doelgroep (in %) (N = 25,807)

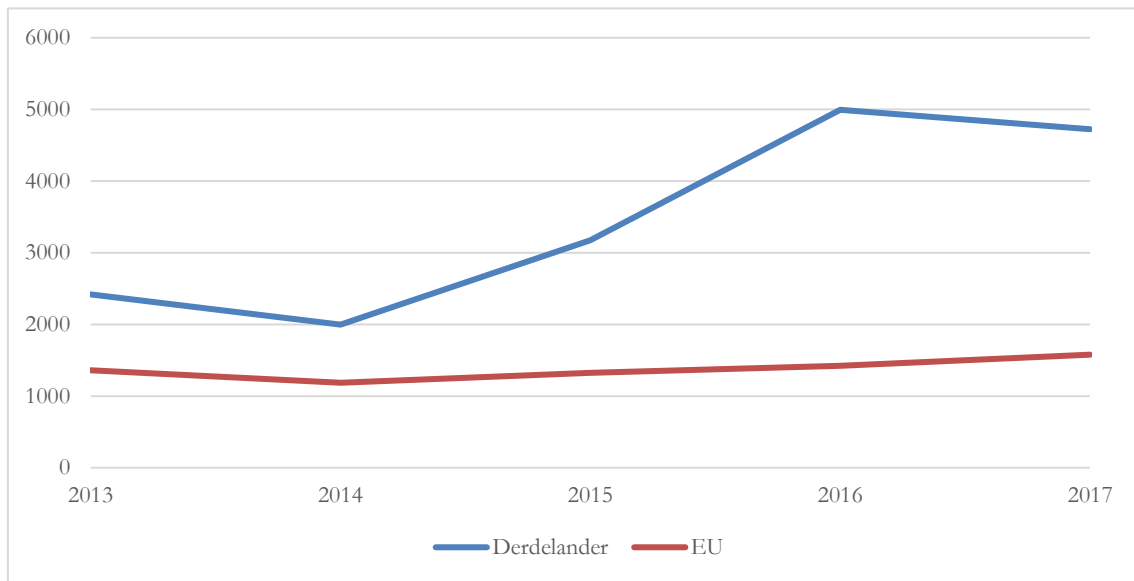


Bron ABB, bewerking HIVA

In onderstaande figuur hebben we de instroom van derdelanders en EU'ers uitgesplitst naar jaar in de periode 2013-2017.

- 1 Hier zitten ook personen bij waarvan hun herkomst onbekend is. Deze worden niet verder meegenomen in de analyses.
- 2 Voor de periode 2013-2014 hebben we geen cijfers van het aantal personen met HBO5, de aantallen zullen dus nog hoger liggen.
- 3 Met uitzondering van derdelanders die naar Vlaanderen komen met een werkvisum.

**Figuur 2.2 Instroom van derdelanders en EU'ers tussen 2013 en 2017\***



\* Om tot een maximale vergelijkbaarheid te komen, zijn de personen met een HBO5-diploma uit de cijfers gelaten.  
Bron ABB, bewerking HIVA

Uit de figuur blijkt dat er sinds 2015 een grote toename is van hooggeschoolde derdelanders. In 2013 hebben zich 2420 niet-EU'ers aangemeld bij een agentschap integratie & inburgering, in 2014 waren dit er 1997, in 2015 3172, in 2016 waren dit er 4995 en in 2017 gaat het om 4726 personen. We zien dus meer dan een verdubbeling van het aantal HOA uit derdelanden op jaarbasis als we 2014 met 2016 vergelijken. Dit heeft grotendeels te maken met zowel de situatie in Syrië, Irak als in Turkije. Uit de data blijkt evenals dat tussen 2015 en 2017 meer dan tienduizend nieuwkomers van buiten de EU bij hun aanmelding niet-werkend was of werkzoekend, wat neerkomt op driekwart van het totale aantal aanmeldingen van niet-EU'ers (zie bijlage b1.1).

Concluderend kunnen we dus stellen dat enerzijds de kwantitatieve doelstellingen binnen @level2work makkelijk werden bereikt, maar dat dit anderzijds ook niet zo verwonderlijk is gezien de grote piek van HOA die juist in de periode 2015-2017 instroomden in Vlaanderen. De timing voor @level2work was in dit opzicht ideaal. Deze stijging heeft echter voornamelijk te maken met de vluchtelingencrisis in 2015 en de mislukte staatsgreep in Turkije. Vraag is dus in welke mate deze trend zal aanhouden en of dus het aantal HOA uit derdelanden al dan niet zal terugvallen naar het niveau van 2013 en 2014. Naar het voorzien van specifieke capaciteit voor HOA is deze cruciaal.





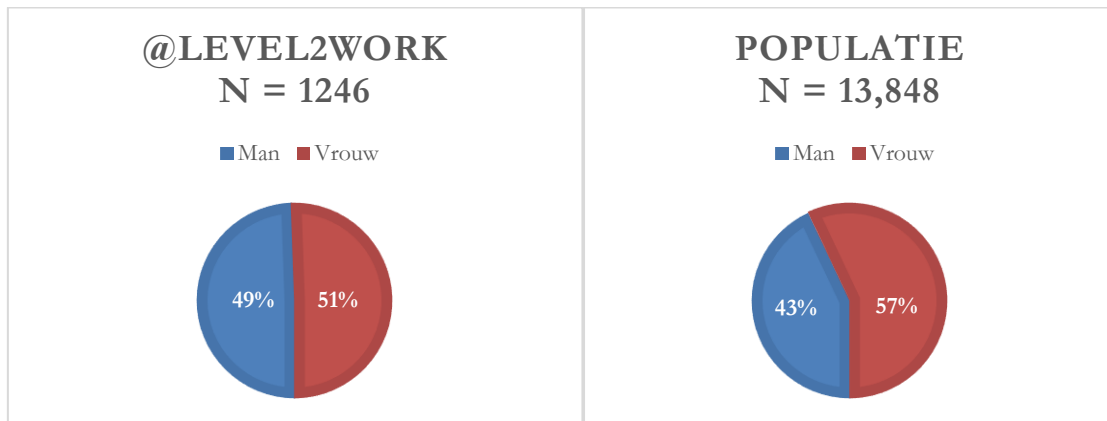
### 3 | Profiel van de bereikte HOA

Deze paragraaf behandelt het profiel van de HOA die deelgenomen hebben aan een actie binnen @level2work en vergelijkt deze met de doelgroepgegevens van ABB voor de periode 2015-2017. Voor de cijfers van het ABB willen we de doelgroep zo dicht mogelijk benaderen en daarom hebben we enkel de populatie niet-EU'ers meegenomen (tenzij anders aangegeven).<sup>4</sup>

#### 3.1 Geslacht

De eerste variabele die we bespreken is geslacht, waarvan de verdeling in figuur 3.1 terug te vinden is. Uit de cijfers blijkt dat de man-vrouwverhouding onder de deelnemers aan @level2work vrij gelijk ligt, met net iets meer vrouwen dan mannen. Echter hebben wel meer mannen deelgenomen dan we hadden mogen verwachten als de deelnames een perfecte weerspiegeling waren geweest van de populatie. We zien dat tussen 2015 en 2017 zich meer vrouwen dan mannen hebben aangemeld bij een agentschap integratie & inburgering.

Figuur 3.1 Verdeling van geslacht (in %)



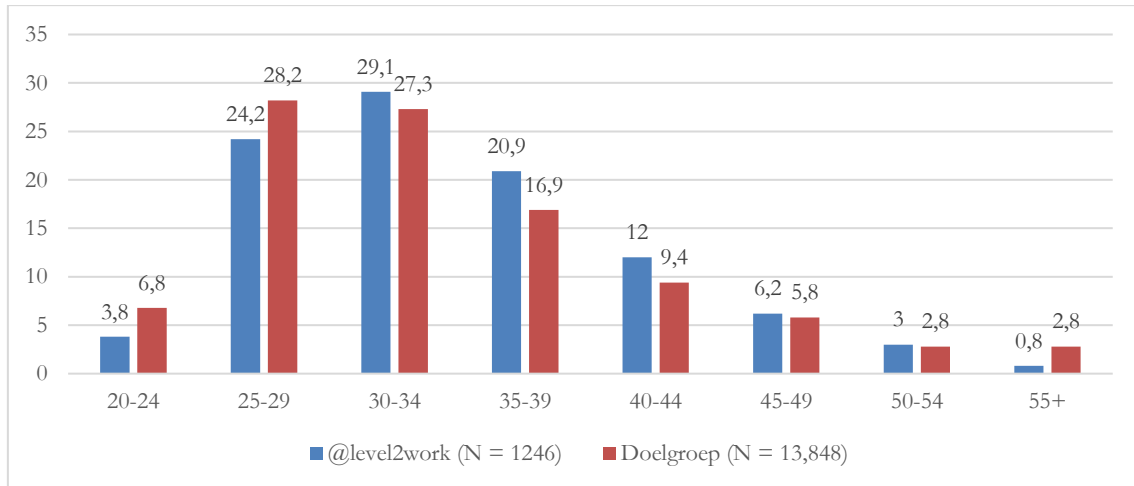
Bron VDAB en ABB, bewerking HIVA

#### 3.2 Leeftijd

Een tweede variabele is de leeftijd van de HOA bij de start van de actie. Uit figuur 3.2 blijkt dat driekwart van de deelnemers aan @level2work tussen de 25 en 39 jaar oud is. Dit is naar verwachting als we de doelgroepgegevens bekijken, waarbij ook een grote meerderheid van de nieuwkomers dezelfde leeftijd heeft. Het valt op dat er in vergelijking met de populatie weinig jongvolwassenen deelnemen aan een actie. Dit is waarschijnlijk toe te schrijven aan de doelgroepcriteria die stellen dat men een diploma hoger onderwijs moet hebben als men aan de actie wil participeren.

4 Om na te gaan of de vergelijking wel zinvol is, zijn we eerst nagegaan in welke mate de profielkenmerken van de doelgroep fluctueren over de jaren. Dit blijkt niet het geval, zodat de vergelijking tussen populatie en bereikte doelgroep binnen @level2work zinvol is.

**Figuur 3.2** Verdeling van leeftijd in klassen (in %)



Bron VDAB en ABB, bewerking HIVA

### 3.3 Origine

Een derde variabele die het profiel van de HOA beschrijft, is origine. Het voordeel van deze variabele ten opzichte van nationaliteit ligt in het feit dat een aantal deelnemers al de Belgische nationaliteit verworven kunnen hebben wanneer ze zich aanmelden voor @level2work, wat een verkeerd beeld zou geven van de herkomstlanden van de HOA. De variabele origine corrigeert hiervoor. In de data van ABB is alleen nationaliteit meegenomen als variabele, dit zou normaal gezien voor geen te grote afwijkingen mogen zorgen in vergelijking met de cijfers van VDAB. Het merendeel van de nieuwkomers in Vlaanderen, meldt zich immers vrij snel na aankomst in België aan bij het agentschap integratie & inburgering. Eerst zullen de cijfers voor derdelanders besproken worden, daarna voor EU'ers.

Uit tabel 3.1 blijkt dat binnen @level2work de Syriërs het meest vertegenwoordigd waren, gevolgd door Irakezen en Turken. Dat is niet verrassend gezien de geopolitieke situatie in deze landen. Vraag is wel hoe sterk de instroom van HOA zal terugvallen nu de vluchtelingenpiek zijn hoogtepunt voorbij is. Wanneer we de top 10 nationaliteiten ingestroomd binnen @level2work vergelijken met de top 10 nationaliteiten van nieuwkomers uit landen van buiten de EU, valt op dat Syrië en Irak ook in dit geval de landen zijn waar de meeste HOA vandaan komen. De rest van de top 10 ziet er echter anders uit. Zo zijn Marokkanen opvallend sterker vertegenwoordigd binnen de populatie dan binnen @level2work en valt ook de aanwezigheid van Indiërs op die niet zijn terug te vinden in de top 10 binnen @level2work.

**Tabel 3.1 Origine top 10 niet-EU (in %)**

@level2work (N = 1155)		Populatie (N = 13,848)	
Syrië	16,5	Syrië	9,1
Irak	10,2	Irak	8,3
Turkije	10,0	Marokko	7,2
Rusland	4,4	India	5,6
Afghanistan	4,3	Socialistische Sovjetrepublieken	4,8
Iran	3,5	Turkije	4,4
Vluchteling	3,2	Iran	2,8
Oekraïne	2,8	China	2,6
Land niet gekend	2,2	DR Congo	2,6
Marokko	2,1	Kameroen	2,3

Bron VDAB en ABB, bewerking HIVA

Tabel 3.2 toont welke Europese landen het sterkst vertegenwoordigd zijn binnen @level2work en binnen de doelgroep ingestroomd in de agentschappen integratie & inburgering, om een vergelijking mogelijk te maken. Belangrijke kanttekening is dat EU'ers niet verplicht zijn zich aan te melden in de AGII's en deze instroom dus selectief is. Voor beide groepen springt alleszins direct de zeer sterke aanwezigheid van Roemenen in het oog, gevolgd door Polen en Bulgaren. Binnen @level2work is de oververtegenwoordiging van Roemenië wel meer uitgesproken dan binnen de doelgroep. Ook verder tonen de twee top tien veel overeenkomsten.

**Tabel 3.2 Origine top 10 EU (in %)**

@level2work (N = 91)		Doelgroep (N = 4994)	
Roemenië	28,6	Roemenië	23,7
Polen	13,2	Polen	20,6
Bulgarije	12,1	Bulgarije	10,2
Italië	9,9	Spanje	8,4
Portugal	5,5	Italië	6,3
België	4,4	Portugal	4,7
Frankrijk	4,4	Frankrijk	4,5
Griekenland	4,4	België	3,7
Verenigd Koninkrijk	4,4	Verenigd Koninkrijk	3,6
Spanje	3,3	Hongarije	2,8

Bron VDAB en ABB, bewerking HIVA

### 3.4 Diploma

Een vierde profielvariabele is het diploma van de HOA bij aanvang van het traject. Tabel 3.3 toont de verdeling. Het is gebleken dat 7 procent van de deelnemers geen diploma hoger onderwijs had. Deze personen zijn in onderstaande tabel geclassificeerd binnen de categorie 'Andere'. Ook is er enige inconsistentie tussen de twee datasets: binnen @level2work werd een doctoraat niet geregistreerd als aparte categorie, binnen de agentschappen integratie & inburgering is dat wel het geval. Daar maakt men dan weer geen onderscheid tussen een professionele en academische bachelor.

De tabel toont dat ongeveer de helft van de deelnemers aan @level2work een masterdiploma heeft en de andere helft een bachelordiploma. In vergelijking met de populatie zien we aanzienlijke afwijkingen. We zien een vrij sterke oververtegenwoordiging van masterdiploma's en een ondervertegenwoordiging van personen met een HBO5-diploma in @level2work. Dit laatste heeft mogelijk te maken met het feit dat er initieel geen duidelijkheid was of deze groep al dan niet mocht meegenomen worden in het project of niet.

**Tabel 3.3** Verdeling van behaalde diploma (in %)

	@level2work	Doelgroep
Andere	6,8	
HBO5	1,0	6,9
Bachelor	44,3	56,5
<i>Professionele bachelor</i>	24,9	
<i>Academische bachelor</i>	19,4	
Master	47,9	34,4
Doctoraat		2,3
Totaal	100 (N = 1222)	100 (N = 13,848)

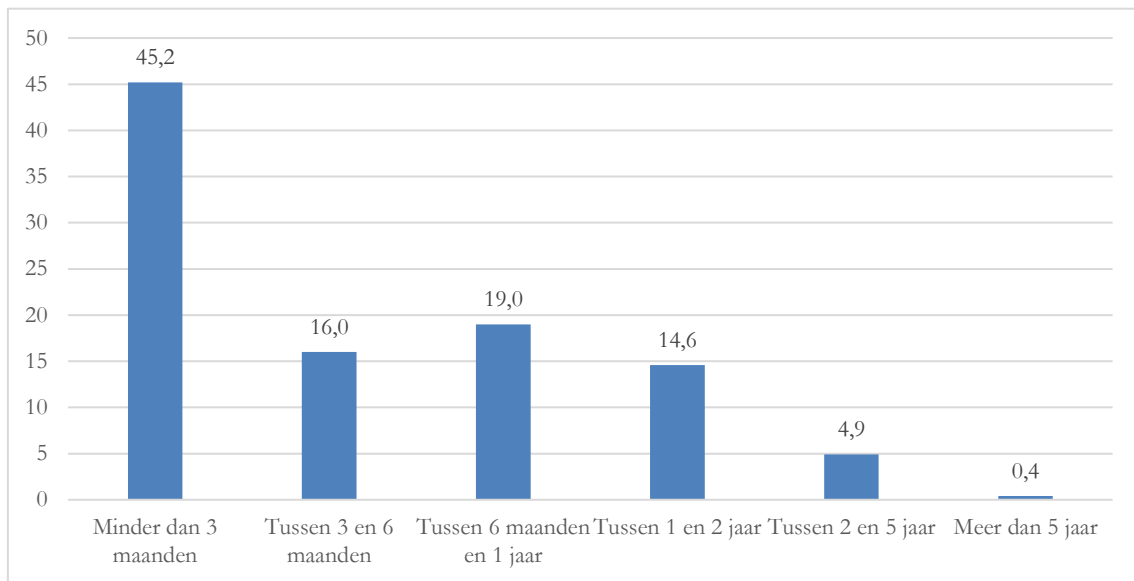
Bron VDAB en ABB, bewerking HIVA

### 3.5 Werkloosheidsduur

Van de vijfde variabele zijn er geen vergelijkbare data beschikbaar bij de agentschappen integratie & inburgering. Het gaat hier om de duur van de werkloosheid op het moment dat de deelnemers startten met de actie. Uit figuur 3.3 blijkt dat bijna de helft van de deelnemers minder dan drie maanden werkloos waren bij hun begin met de actie. Dit gaat vermoedelijk grotendeels om personen die nog niet ingeschreven waren bij VDAB en waarvan de toeleiding plaatsvond via het @level2work project.

Op het aantal onder hun niveau werkende HOA die ingestroomd zijn in de actie kunnen we via de VDAB-data geen zicht krijgen. In totaal zijn er een dertigtal ontbrekende waarden, mogelijk zijn dit personen die aan het werk waren bij instroom in de actie.

**Figuur 3.3** Werkloosheidsduur (in %) (N = 1216)



Bron VDAB, bewerking HIVA



## 4 | De acties in beeld

Deze paragraaf gaat dieper in op de deelname aan de verschillende acties die deel hebben uitgemaakt van @level2work. Eerst ligt de focus op een beschrijving van de deelnamecijfers in totaal en per proeftuin, uitgesplitst naar actie. Daarna wordt meer in detail ingezoomd op de personen die een opleiding hebben gevolgd of aan werkplekleren hebben gedaan.

### 4.1 Deelnamecijfers van de verschillende acties

De deelnamecijfers zijn terug te vinden in tabel 4.1 en tonen de stand van zaken eind maart 2018. Het totaal van de rijen bedraagt meer dan de 1246 deelnemers omdat HOA aan meerdere acties konden deelnemen. Uit de tabel blijkt dat bijna iedere deelnemer persoonlijke dienstverlening heeft gekregen. ‘Persoonlijke dienstverlening’ betekent dat de werkzoekende en bemiddelaar regelmatig afspraken en samen werkpunten en opdrachten bepalen. De actie waaraan het meest is deelgenomen naast de persoonlijke dienstverlening is het starten van een opleiding, met bijna een vijfde van de HOA die een opleiding is gestart. Daarvan is minder dan de helft een beroepsspecifieke opleiding gestart. Andere populaire acties waren gespecialiseerde screening in een oriëntatiecentrum (18 procent), jobmatching (15 procent) en begeleiding door een mentor (14 procent). In Antwerpen (stad en provincie) werden opvallend minder begeleidingen door mentoren opgestart dan in de andere proeftuinen waar deze actie werd aangeboden. De oorzaak hiervan was de latere opstart, een sectorspecifieke en dus meer tijdsintensieve matching, en een moeilijkere samenwerking tussen de betrokken partners.<sup>5</sup> Welzijnsbegeleiding is de actie die het minst gevolgd is, met slechts één deelnemer. Tussen de proeftuinen treden wel grote verschillen op wat betreft deelname aan de acties. We zien bijvoorbeeld dat in Limburg sterk is ingezet op de acties mentoring en jobmatching, waarbij meer dan de helft van de deelnemers een mentor en jobmatching heeft gekregen. Ook zijn er in Limburg relatief veel deelnemers aan de actie studieloopbaanbegeleiding als we de cijfers vergelijken met de andere proeftuinen. Verder zien we dat er in de proeftuin Vlaams-Brabant relatief veel personen een opleiding zijn gestart in vergelijking met de overige proeftuinen. In West-Vlaanderen hebben dan weer relatief veel personen deelgenomen aan de actie begeleid solliciteren en arbeidsmarktcompetenties van anderstaligen. Veel heeft in dit verband te maken met de concrete invulling en opzet van de proeftuinen.

Bij de cijfers moeten wel een aantal belangrijke opmerkingen gemaakt worden:

- eerst en vooral gaat het hier om acties die geregistreerd zijn door de VDAB. Dat houdt in dat de 253 personen die een opleiding gestart zijn een opleiding zijn begonnen die wordt gegeven of erkend wordt door de VDAB. Opleidingen aan andere instanties zoals de universiteit worden niet weergegeven in de cijfers. Een zicht op het aantal personen dat verder is gaan studeren, hebben we dus niet;
- ten tweede konden een aantal actielijnen niet geregistreerd worden voor proeftuin Brussel, waardoor bij de VDAB geen deelnemers bekend zijn die aan deze acties hebben deelgenomen. Concreet gaat het om de acties diplomagelijkschakeling en studiebegeleiding. Daarnaast geldt dat acties die via Actiris werden gevolgd niet zijn meegenomen in de cijfers;

<sup>5</sup> Voor een evaluatie van de diverse mentoringprojecten verwijzen we naar Vandermeersch H. & P. De Cuyper (2018).



- daarnaast dient opgemerkt te worden dat de afbakening tussen ‘AMIF acties’ en ‘reguliere dienstverlening’ niet scherp is. Een HOA kan een intake hebben gekregen in de one stop shop, een advies hebben kregen, verder geen contact meer hebben gehad met de HOA-consulent en vervolgens zes maanden later een beroepsopleiding hebben gevolgd. Deze beroepsopleiding zal geregistreerd worden binnen AMIF. In dit opzicht is het belangrijk om onderscheid te maken tussen acties die ‘uniek’ zijn voor het AMIF project en acties die dit niet zijn. De acties ‘begeleiding mentor’, ‘studieloopbaanbegeleiding’, ‘diplomagelijkschakeling’ en ‘jobmatching’ zijn uniek voor het AMIF project, dit is niet het geval voor de andere acties. In deze acties kunnen zowel reguliere opleidingen zitten van de VDAB als specifieke opleidingen die werden ingekocht voor het AMIF project (bijvoorbeeld IVAN in Vlaams-Brabant).

**Tabel 4.1 Deelname aan acties per proeffuin (N = 1246)**

	Begeleiding mentor	Welzijns- begeleiding	Gespecialiseerde screening: oriëntatiecentrum	Gespecialiseerde screening: psychisch of medisch onderzoek	Gespecialiseerde screening: profielbepaling	Sollicitatie- opdrachten	Begeleid solliciteren en arbeidsmarkt- competenties anderstaligen
Antwerpen	9	0	2	1	8	3	0
Brussel	0	0	0	0	0	1	0
Gent	20	0	12	2	28	13	0
Limburg	80	0	17	2	5	2	2
Oost-Vlaanderen	22	0	21	4	35	16	0
Stad Antwerpen	15	1	47	6	39	27	3
Vlaams-Brabant	0	0	62	2	5	8	0
West-Vlaanderen	27	0	66	7	7	20	34
Totaal	173	1	227	24	127	90	39

**Tabel 4.1** Deelname aan acties per proeftuin (N = 1246) (vervolg)

	Opleiding gestart (waarvan beroeps- specifiek)	Persoonlijke dienstverlening	Werkpleklers	Studieloopbaan- begeleiding	Diploma- gelijkschakeling	Jobmatching	Case-management
Antwerpen	12	52	10	0	4	1	0
Brussel	7	44	2	0	0	13	60*
Gent	24	110	19	0	2	13	0
Limburg	17	124	21	44	55	86	0
Oost-Vlaanderen	25	151	22	0	0	22	0
Stad Antwerpen	44	320	27	1	20	6	0
Vlaams-Brabant	100	205	12	4	8	40	0
West-Vlaanderen	24	134	27	1	33	9	0
Totaal	253)	1140	140	50	122	190	60

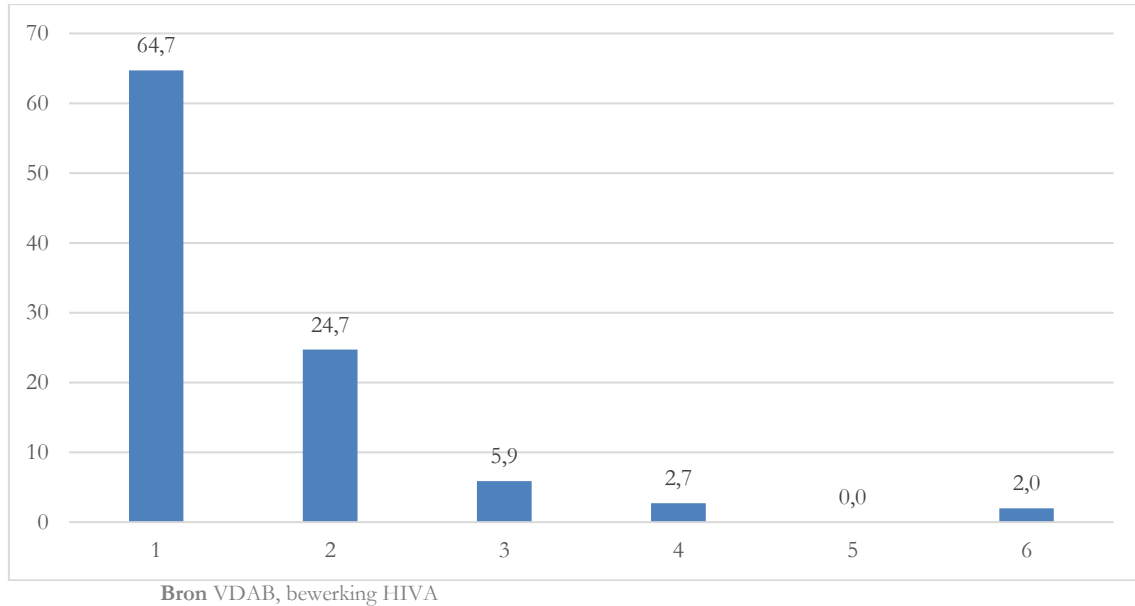
\* In deze cijfers zijn vijf personen niet meegeteld: vier hadden de intakefase doorlopen maar waren aan het werk bij de start van de actie en één persoon is afgehaakt.

Bron VDAB, bewerking HIVA

## 4.2 Opleiding

Van de 253 personen die een opleiding bij de VDAB gevolgd hebben, heeft een derde aan meer dan één opleiding deelgenomen. In figuur 4.1 is weergegeven hoeveel procent van de HOA meerdere opleidingen gevolgd heeft. In totaal werden 394 opleidingen gevolgd binnen de proeftuin. Het volgen van een opleiding betekent echter niet direct dat de persoon de opleiding ook voltooid heeft (zie bijlage b1.2). Van de 394 opleidingen waren er ruim een kwart waar de HOA nog mee bezig was op het moment dat de cijfers werden opgeleverd. Ruim 10 procent heeft de opleiding stopgezet.

**Figuur 4.1** Aantal opleidingen per persoon (in %) (N = 253)



Zoals we in deelparagraaf 3.1 al hebben gezien, kan er een onderverdeling gemaakt worden tussen beroepsspecifieke opleidingen en algemene opleidingen. De algemene opleidingen kunnen op hun beurt ook weer onderverdeeld worden in opleidingen waar de focus ligt op kennis van het (vakspecifiek) Nederlands en opleidingen waar inhoudelijke (vak)kennis centraal staat. In tabel 4.2 wordt de onderverdeling van de opleidingen weergegeven. Het valt direct op dat het gros van de opleidingen een taalopleiding of een beroepsspecifieke opleiding is. Heel wat HOA volgden meerdere modules NT2 die telkens apart worden geregistreerd, wat dit hoge cijfer deels verklaart. Slechts iets meer dan een tiende van de gevolgde opleidingen is een algemene opleiding die zich niet op taal richt.

**Tabel 4.2** Aantal gevolgde opleidingen (in %, n=394)

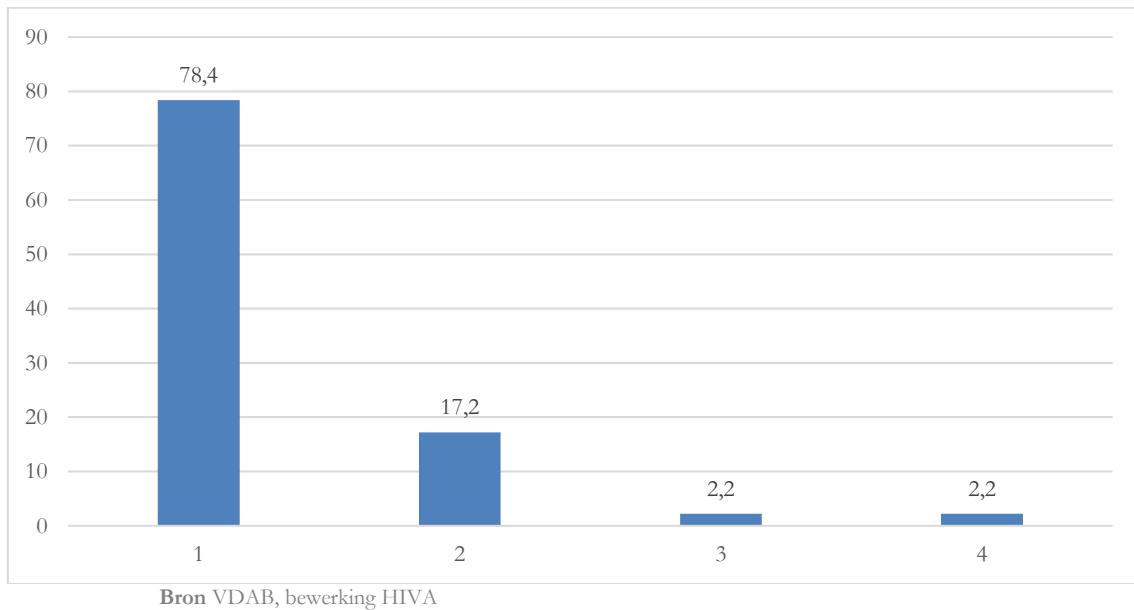
Focus	Percentage opleidingen
Algemeen: inhoudelijke (vak)kennis	12,4
Algemeen: (vakspecifiek) Nederlands	47,2
Beroepsspecifiek	40,4

Bron VDAB, bewerking HIVA

### 4.3 Werkplekieren

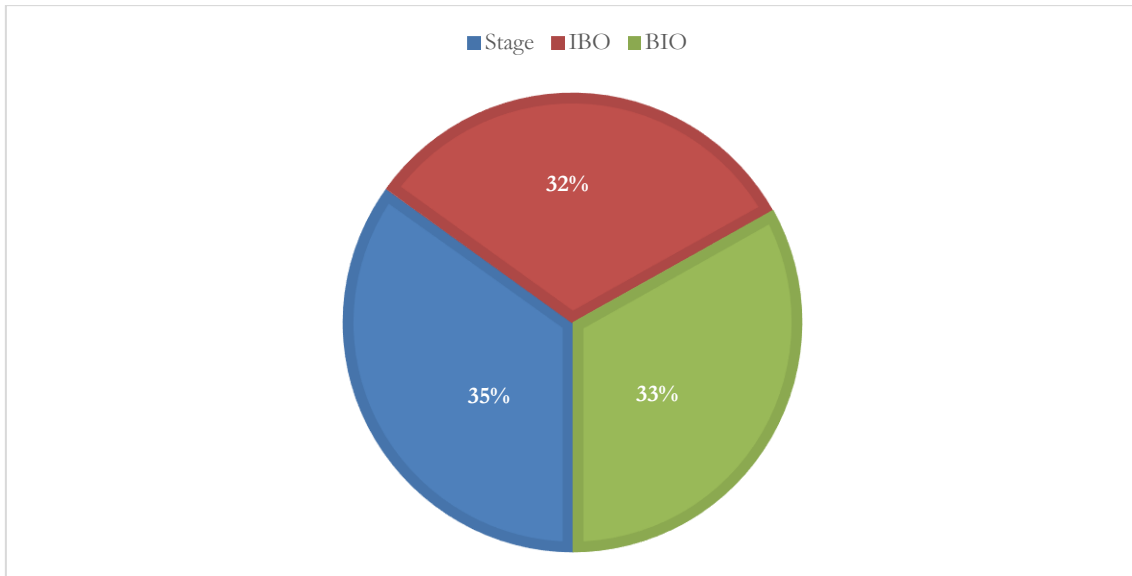
In totaal hebben 140 HOA aan een vorm van werkplekieren gedaan, waarvan er 138 personen bij de VDAB bekend zijn. Onder werkplekieren wordt verstaan een stage, een individuele beroepsopleiding (IBO) of een beroepsinlevingsovereenkomst (BIO). Net zoals in de vorige paragraaf kan het ook bij werkplekieren voorkomen dat een persoon meerdere keren dezelfde of verschillende vormen van werkplekieren heeft gevolgd. Uiteindelijk bevat de dataset 178 registraties, wat betekent dat er 178 keer een vorm van werkplekieren werd gevolgd. Figuur 4.2 toont welk percentage deelnemers meerdere keren aan deze actie heeft deelgenomen. De grote meerderheid heeft één keer een vorm van werkplekieren gevolgd. Iets meer dan een zesde heeft twee keer deelgenomen, en nog geen vijf procent heeft drie of vier keer aan werkplekieren gedaan.

**Figuur 4.2** Aantal deelnames aan werkplekieren (in %) (N = 138)



Figuur 4.3 geeft de verdeling weer naar vorm van werkplekieren, berekend op een totaal aantal deelnames van 178. Oorspronkelijk maakte de instapstage ook deel uit van de actie, maar omdat niemand van de HOA een instapstage gedaan heeft wordt deze niet mee opgenomen in de figuur. Zoals de figuur laat zien, ligt de verdeling dicht bij elkaar. Stages, IBO's en BIO's maken telkens een derde van het totaal aantal registraties op de actie werkplekieren uit.

**Figuur 4.3**    **Vorm van werkplekieren (in %) (N = 178)**



Bron VDAB, bewerking HIVA



## 5 | Uitstroom naar werk

In deze laatste paragraaf over de cijfers staan de resultaten van het project @level2work centraal. Er zal bij de bespreking alleen uitgegaan worden van de personen die daadwerkelijk tot de doelgroep behoren, wat betekent dat de personen afkomstig uit een EU-land of onbekend land en met een diploma lager dan HBO5 of een onbekend diploma niet meegenomen worden in de analyses. Het totale aantal HOA dat tot de doelgroep behoorde en heeft deelgenomen aan één of meerdere acties is dan 1056.

Een resultaat is behaald indien iemand aan het werk is als werknemer of zelfstandige. Let wel, we hebben geen informatie of deze tewerkstelling al dan niet op niveau is. Daarnaast is het zo dat we geen informatie hebben over andere betekenisvolle resultaten zoals het starten met een opleiding aan de hogeschool of universiteit.

Een eerste variabele die ons een beeld geeft van de uitstroom is het aantal personen dat aan het werk was op de meest recente meetdatum van 18 april 2018. Tabel 5.2 toont deze cijfers en laat zien dat van alle deelnemers die tot de doelgroep behoren bijna dertig procent of 308 personen op het einde van het project aan het werk was. Het valt op dat slechts twee procent als zelfstandige aan de slag is gegaan.

**Tabel 5.1** Aantal deelnemers (niet-EU) dat op 18 april 2018 aan het werk was (N = 1056)

Statuut	Aantal deelnemers aan het werk (in %)
Werknemer	27,4
Zelfstandige	1,9
Totaal	29,2

Bron VDAB, bewerking HIVA

Bovenstaande tabel is inclusief de personen die nog niet zo lang geleden gestart zijn met @level2work. Om een beter idee te krijgen van de uitstroom geeft tabel 5.2 weer hoeveel personen aan het werk zijn als werknemer of als zelfstandige op drie maanden, zes maanden, negen maanden en een jaar nadat de HOA is gestart binnen het @level2work-project. Deze variabelen worden gekenmerkt door veel ontbrekende gegevens, waarbij naarmate het jaar vordert van minder HOA hun statuut bekend is. Dat heeft te maken met het feit dat die personen minder dan een jaar voor de laatste meetdatum gestart zijn met een actie, waardoor één of meerdere meetmomenten zich nog niet hebben voorgedaan.

De cijfers tonen over de maanden heen een relatieve toename van het aantal personen dat aan het werk is. Drie maanden na de start heeft een zesde van de deelnemers werk als werknemer of zelfstandige, terwijl het na een jaar al om ruim veertig procent gaat.



**Tabel 5.2 Aantal personen (niet EU) aan het werk na drie maanden, zes maanden, negen maanden en een jaar na de start van de actie (in %, absolute aantallen tussen haakjes)**

	Na drie maanden (in %) N = 955	Na zes maanden (in %) N = 825	Na negen maanden (in %) N = 628	Na één jaar (in %) N = 462
Werknemer	15,4	20,2	28,7	39,8
Zelfstandige	0,8	1,1	2,1	2,2
Totaal	16,0	21,1	30,6	41,6

Bron VDAB, bewerking HIVA

Uit tabel 5.2 blijkt dus een graduale stijging van de uitstroomcijfers naargelang de tijd vordert. Mogelijk zullen de uitstroomcijfers dus nog stijgen na verloop van tijd.

**- DEEL 2 LESSEN OP INHOUDELIJK EN  
OPERATIONEEL NIVEAU -**

---



## 6 | Lessen op het niveau van het opzetten van de proeftuinen

Vooraleer wordt ingegaan op de inhoudelijke lessen uit de proeftuinen, beschrijven we in dit hoofdstuk kort een aantal lessen op het ‘operationaliseringsniveau’ of het niveau van het opzetten van de proeftuinen. Zoals in de inleiding aangehaald is deze invalshoek ook van belang omdat deze:

- het al dan niet bereiken van de beoogde doelen in perspectief plaatst;
- het om factoren gaat die ook meespelen buiten de proeftuincontext en dus ook na het aflopen van de proeftuinen een rol blijven spelen;
- er op basis hiervan lessen kunnen worden getrokken voor het opzetten van andere proeftuinen.

Na het eerste werkingsjaar werd dit aspect uitgebreid geëvalueerd. In wat volgt zetten we de belangrijkste inzichten op een rijtje en vullen we aan met bevindingen uit het tweede werkingsjaar.

### 6.1 Opstart en opzet van de proeftuinen

Zoals ook in de procesevaluatie na het eerste werkingsjaar werd beschreven, verliep de opstart van de proeftuinen moeizaam. Oorzaken hiervan waren:

- onvoldoende capaciteit zowel bij de uitvoerende medewerkers als in de coördinatie van de regionale proeftuinen. Nogal wat deelnemers/coördinatoren aan de projecten dienden dit bovenop hun reguliere takenpakket op te nemen of werden slechts beperkt vrijgesteld. Dit was vooral in de beginfase onvoldoende om de proeftuinen op de rails te krijgen/op te starten;
- de trage opstart werd mee in de hand gewerkt doordat de doelen van de acties en de invulling niet altijd duidelijk waren omschreven in de AMIF dossiers. Er was dus een periode nodig om de doelstellingen en de activiteiten scherper te definiëren/uit te werken. Als tool werden hiervoor ‘uitvoeringsconcepten’ aangereikt, deze zijn mogelijk nuttig bij het uitschrijven/scherp krijgen van acties in de toekomst;
- bijkomende factor was dat in niet alle proeftuinen alle partners even intensief betrokken waren bij het uitschrijven van het dossier en soms niet altijd de juiste partners aan tafel zaten. De opstart van de proeftuinen viel ook samen met een reorganisatie binnen het agentschap I&I waarbij nogal wat personen van functie veranderden, dit maakte het soms niet evident om de juiste aanspreekpunten te vinden.

Bovenstaande leidde ertoe dat bepaalde proeftuinen/acties pas in de loop van 2017 echt operationeel waren terwijl de beoogde opstartdatum maart 2016 was. Uiteindelijk heeft het merendeel van de acties hun doel bereikt op het vlak van aantal bereikte HOA en/of ontwikkelde methodieken, nadeel was wel dat er niet altijd de tijd was om de nodige lessen te trekken en bijstellingen uit te voeren. In dit opzicht hadden bepaalde acties waarde op zich, maar droegen ze maar in beperkte mate bij aan de globale doelstellingen van de AMIF oproep.

Bijkomende factoren die het leren van lessen bemoeilijkte was de hoeveelheid en de onderlinge diversiteit van de acties. De keuze voor veel verschillende acties had als voordeel dat het veel deuren opende, veel op gang zette, nadeel was dat het proces van evaluatie en verankering eigenlijk nog

moest beginnen bij het afsluiten van de proeftuinen. Ook een grondige (impact)evaluatie van een dergelijke hoeveelheid van acties was niet mogelijk, zodat er niet echt harde evidentie is over wat nu al dan niet werkt. Indien voor een beperkt aantal gelijkende acties zou gekozen zijn over de verschillende proeftuinen, zou de verankering mogelijk een stuk vlotter kunnen verlopen. Ook een langere doorlooptijd van de proeftuinen en/of het incalculeren van een periode om het dossier/de acties scherp te krijgen zou hiertoe kunnen bijdragen.

Hiermee verband houdend was er tot slot ook de spanning tussen het ‘uitvoeren’ van acties en het zien van acties als ‘experimenten’ die moeten gedocumenteerd worden met als doel lessen/conclusies te trekken. Deze reflex was niet altijd aanwezig. De actie werden er als doel an sich beschouwd niet als een middel om een overkoepelend doel te bereiken. Via de lerende netwerken en het voorzien van formats voor uitvoeringsconcepten/tussentijdse evaluaties werd getracht dit te remediëren al bemoeilijkte de grote diversiteit van acties en de verschillende stadia waarin ze zich bevonden het wederzijds leren niet.

## 6.2 Verloop van de proeftuinen

Wat het eigenlijke verloop van de proeftuinen betreft, kwamen we tot volgende vaststellingen:

- in talrijke acties (in het bijzonder die waar meerdere actoren gezamenlijk voor de uitvoering van de actie instaan, maar ook in andere acties) wordt beklemtoond dat een goede verdeling van verantwoordelijkheden en bevoegdheden van groot belang is. In veel acties diende hieraan gewerkt te worden tijdens het eerste werkjaar. Afspraken zijn nodig om goed te kunnen samenwerken, maar samenwerken is ook een voorwaarde om tot de gepaste afspraken te komen. Er is een wisselwerking tussen beide. Waar men op dit vlak vooruitgaat, merkt men er ook een grote positieve invloed van;
- een andere factor die mogelijk invloed heeft op het al dan niet slagen van het project is de capaciteit in eigen en andere organisaties. Projectpartners signaleren dat ze ook binnen de contouren van het project (waar men het aantal deelnemers vaak nog begrenst) vaak al botsen op de limieten van hun eigen en van andere organisaties. Tegelijk signaleert men dat door het project en door de aandacht die de problematiek op dit moment krijgt, ook al veel deuren zijn opengestaan van organisaties waar men tevoren weinig of zeer moeilijk toegang toe kreeg (bij onderwijs, bij werkgevers, bij VDAB, bij AII, ...). Het project heeft de persoonlijke contacten doen toenemen en vaak bevordert dit ook de toegang tot informatie, tot de organisatie;
- de resultaten zouden niet bereikt zijn indien niet de nodige bijsturingen waren gebeurd in de acties tijdens het proces. Zo startte de OSS met 1 gesprek met de HOA en evolueerde dit naar meerdere gesprekken. Ook bij verderzetting van de acties moet men er op voorzien zijn dat een periodieke evaluatie en bijsturing ingecalculereerd wordt;
- aansluitend op bovenstaande: doorheen de acties werd ook duidelijk dat niet in elke proeftuin de meest aangewezen partners werden gekozen om de acties vorm te geven. Om de meest aangewezen partner te kiezen is het nodig om eerst een grondige probleemanalyse te doen en een analyse van het aanbod. Dit was nu niet het geval/mogelijk. In bepaalde proeftuinen werden daarom soms nieuwe partners gekozen doorheen de looptijd van het project. Het kiezen van een andere dan de meest ideale partner heeft ook zijn positieve kant, in de zin dat het aangeeft dat men door het opbouwen van expertise de meest geschikte partners heeft weten te identificeren;
- de focus op de HOA en de doelgerichtheid van de acties leidde ertoe dat nieuwe knelpunten gedetecteerd werden en was ook een katalysator om deze nieuwe maar ook reeds bekende knelpunten aan te pakken. We kunnen hierbij onder andere verwijzen naar de taalcafés in Hasselt, talentree, de samenwerking tussen Solentra en OCMW;
- in de proeftuinen werden weinig acties ontwikkeld die volledig nieuw waren. In sommige gevallen leidt dit ertoe dat er nog altijd een leemte is in de begeleiding en opvolging van HOA (bv. nog altijd geen goede, gedeelde aanpak voor screening en assessment en nog weinig visie op wat een goede

aanpak zou kunnen zijn), maar eigenlijk is dit ook een goed resultaat. De acties in de proeftuinen maakten duidelijk dat een deel van de problemen of vragen die specifiek zijn voor HOA aangepakt kunnen worden 1) door aanbod dat er is ook voor deze groep in te zetten, 2) door een verdere uitwerking of gerichte aanpassing van bestaande methodieken en concepten; en 3) door het samenbrengen van bestaand aanbod in een nieuwe constellaties, over organisatiegrenzen heen. Aandachtspunt is wel de bekendmaking en het samenbrengen van bestaand aanbod;

- anderzijds is er wel de vraag of altijd de 'juiste' prioriteiten werden gesteld. De ontwikkelde acties binnen de proeftuinen werden sterk ingevuld vanuit het bestaande aanbod en/of 'evidente' partners. In dit opzicht werd er soms vertrokken vanuit het aanbod en minder vanuit de lacunes en noden die bestaan. Op bepaalde lacunes zoals het betrekken van werkgevers en het ontwikkelen van geïntegreerd aanbod werd bijvoorbeeld relatief weinig ingespeeld, terwijl andere acties gezien de prioriteiten in de AMIF oproep mogelijk minder prioritair waren. In dit opzicht is een goede probleemanalyse en 'marktverkenning' essentieel vooraleer van start wordt gegaan met de proeftuinen. De tijd en capaciteit hiervoor bleek echter niet in elke proeftuin aanwezig.



## 7 | One-stop-shop en geïntegreerde dienstverlening

In het SERV advies (2014) ‘hooggeschoolde allochtonen’, dat onder meer aanleiding gaf tot de proeftuinen werd volgende aanbeveling geformuleerd: *“hoogopgeleide nieuw- en oudkomers hebben nood aan een breed en onafhankelijk loopbaanadvies op maat waarbij de focus ligt op een traject naar werk op niveau. De expertise op dat vlak zit voor deze doelgroep verspreid. De ondersteuning door het agentschap integratie & inburgering stopt vaak na het primaire inburgeringstraject en de begeleiding door VDAB loopt tot aan het vinden van werk maar vaak niet verder.”*

Verdergaand op dit SERV advies identificeren Van Dooren & De Cuyper (2015) in een korte verkenning van de knelpunten waar de HOA tegenaan lopen, volgende lacunes in het bestaande aanbod:

- geen overzicht/transparantie m.b.t. het aanbod door een grote versnippering van de dienstverlening;
- geen continuïteit in de dienstverlening;
- geen advies/dienstverlening specifiek afgestemd op de doelgroep van HOA en rekening houdend met hun specifieke situatie;
- een beperkte integratie van bestaande dienstverlening.

Via de AMIF projectoproep wordt opgeroepen om op deze knelpunten in te spelen binnen de proeftuinen. In de AMIF oproep staat hierover: *“centraal staat de ‘integrale aanpak’. De dienstverlening focust op verschillende facetten in het loopbaantraject. Via de proeftuin wordt het bestaande aanbod gestroomlijnd en geïntegreerd aangeboden aan de doelgroep (one-stop-shop). Hiervoor is een sterk samenwerkingsverband met de actoren betrokken bij het traject van de hoogopgeleide noodzakelijk. De huidige loopbaanbegeleiding voor hoogopgeleide nieuwkomers die in het kader van het inburgeringstraject wordt aangeboden is fragmentarisch en onvoldoende aangepast aan de doelgroep. Bovendien blijkt na het doorlopen van een traject, de effectieve matching met een gepaste vacature zeer moeizaam te verlopen. Er is nood aan een gespecialiseerde loopbaanaanpak, waarbij gecombineerd aan bovenstaande knelpunten wordt gewerkt.*

Binnen de proeftuinen kregen de verschillende actoren de ruimte en mogelijkheid om te experimenteren met invullingen van het geïntegreerd aanbieden van dienstverlening. Hierbij werd geen format opgelegd, de doelstelling was wel om aan de hierboven geschetste knelpunten tegemoet te komen. De ‘oplossing’ die voor dit knelpunt vanuit de meeste proeftuinen werd ontwikkeld was een geïntegreerde dienstverlening binnen een 1 loketfunctie. De geïntegreerdheid zat daarbij dus niet zozeer op het niveau van de eigenlijke acties of het integreren/samenvoegen van diverse trajectacties, maar wel op het gezamenlijk aanbieden van diverse acties binnen een one-stop-shop. Het eigenlijke integreren van acties/aanbod vonden we enkel terug in de proeftuinen Limburg met de geïntegreerde MO-LO module, binnen Vlaams-Brabant met de actie IVAN en de sectortrajecten binnen de proeftuin Brussel. Informatie hierover kan in de fiches 1, 2 en 3 in bijlage 2 worden teruggevonden.

In wat volgt focussen we op de one-stop-shop (OSS). Eerst gaan we dieper in op de toeleiding naar de OSS, vervolgens komt de concrete invulling aan bod. Daarna komt de (gepercipieerde) meerwaarde van het 1 loket aan bod en de vraag of de vooropgestelde doelstellingen zijn bereikt. In een



laatste punt tot slot behandelen we de vraag of de OSS ‘bestaansreden’ heeft en zo ja hoe dit er dan idealiter moet uitzien.<sup>6</sup>

## 7.1 Toeleiding naar de OSS

Een eerste cruciaal element in de uitwerking van de OSS is de toeleiding naar deze OSS of de vraag of de boogde doelgroep ook daadwerkelijk wordt bereikt. In dit kader werden/worden in het verleden twee grote knelpunten gesignaleerd namelijk (1) dat men niet bij de juiste dienstverlener terecht komt (2) dat men niet snel genoeg bij de juiste dienstverlener terecht komt. Een trajectbegeleider binnen het agentschap integratie & inburgering AGII (en zelf HOA) stelt hierover het volgende: *“op dit moment zie je dat veel HOA de cursus MO en NT2 volgen, na 4 maanden zijn ze er vanaf en gaan ze solliciteren. Hun opvatting is dat de enige drempel Nederlands is. Na een periode van 6 maanden tot anderhalf jaar komen ze tot het besef dat er meer nodig is en komen ze terug naar AII of VDAB voor begeleiding, zijn ze gefrustreerd, ... Het doorsturen naar het HOA Loket zou er voor kunnen zorgen dat men vroeger bewust is van mogelijkheden, maar ook drempels, dat het traject ook sneller kan starten.”*

In wat volgt gaan we dieper in op de toeleidingsstrategieën die gehanteerd werden, de afbakening van de doelgroep en de samenwerking tussen de AGII's en VDAB m.b.t. de toeleiding.

### 7.1.1 Toeleidingsstrategieën

Om een dienstverlening te kunnen aanbieden aan de doelgroep is het noodzakelijk om de doelgroep te bereiken. Volgende werkwijzen werden binnen de proeftuinen ontwikkeld om de doelgroep toe te leiden:

- ‘datamining’ via VDAB-bestanden. In bepaalde proeftuinen werden alle HOA uitgenodigd die maximum 5 jaar in de VDAB bestanden zaten en aan de AMIF criteria voldeden. Deze personen werden per brief of mail uitgenodigd. Door de consultants werd gesteld dat deze werkwijze weinig resultaat opleverde en niet efficiënt was, omdat heel wat mensen niet kwamen opdagen/niet tot de juiste doelgroep behoorden. Dit is o.i. niet erg verwonderlijk omdat VDAB niet over de verblijfsduur van de ingeschreven werkzoekenden beschikt en dus geen volledig overzicht heeft van de omschreven populatie binnen de werkzoekendenbestanden. Ook in de Brusselse proeftuin werd initieel geopteerd voor mailing via Actiris en dit als ‘opstart’. Op termijn wordt/werd verwacht dat de projectwebsite in grote mate voldoende zou zijn om de toeleiding te verzekeren;
- in de provincie Limburg trachtte men initieel toe te leiden via de asielcentra. Ook deze inspanningen waren niet erg succesvol onder meer omdat heel wat asielzoekers hun beslissing tot erkenning eerst wensten af te wachten vooraleer ze een engagement voor een traject wensten aan te gaan. Een bijkomend element is/was dat het asielcentrum niet hun vaste verblijfplaats was, zodat het niet altijd mogelijk zou zijn een traject te voltooien. Het knelpunt met asielzoekers die zich nog niet wensten te engageren werd ook door Vlaams-Brabant erkend en herkend;
- een derde strategie bestond uit het aanspreken of sensibiliseren van VDAB-trajectbegeleiders binnen de werkwinkels/reguliere dienstverlening om HOA door te sturen. Deze strategie bleek meer succes te hebben. In bepaalde proeftuinen wordt aangegeven dat tot 1/3 van de toeleidingen via VDAB zelf plaatsvond. Opvallend is wel dat er in de meeste proeftuinen geen toeleidingsstrategie werd ontwikkeld *binnen VDAB* en er over het algemeen ook weinig sensibilisering plaatsvond. Dit had in bepaalde proeftuinen tot gevolg dat er bepaalde profielen nauwelijks werden doorverwezen zoals IT'ers, zorgprofielen, etc. omdat deze een hoge kans op uitstroom maken, in andere

<sup>6</sup> Voor de provincie Antwerpen hebben we weinig informatie. De OSS ging er pas in september 2017 van start en had op het moment van de interviews (december) quasi nog geen instroom.

proeftuinen werd dan weer het omgekeerde gesignaleerd namelijk dat bepaalde profielen niet werden doorverwezen omdat dit toch 'hopeloos' is. We zien dus m.a.w. een grote verscheidenheid en een zekere selectiviteit in de interne doorverwijzing binnen VDAB;

- het aankondigen van acties op de website van het project. In de proeftuin Brussel werd het initiatief genomen om vanaf het begin een projectwebsite op te zetten. Op deze website werd onder meer het sectortraject rond zorg aangekondigd. Dit was een succes: meer dan 100 kandidaten hebben zich hiervoor gemeld. Knelpunt was evenwel dat heel wat personen niet voldeden aan de doelgroep criteria zodat een bijkomende (telefonische) screening werd georganiseerd om de doelgroep die in aanmerking kwam te selecteren. Omdat de 'officiële' centrale projectwebsite voor alle proeftuinen pas op het einde van het AMIF project werd opgeleverd, kunnen we geen conclusies trekken over de rol die de website kan spelen in de toeleiding van HOA. Het uitblijven van de overkoepelende projectwebsite werd wel als een knelpunt geduid binnen de verschillende proeftuinen;
- het aanspreken en/of sensibiliseren van trajectbegeleiders binnen de agentschappen integratie & inburgering. Opvallend is dat in heel wat proeftuinen initieel werd ingezet op toeleiding vanuit VDAB, maar naarmate de samenwerking met I&I beter vorm begon te krijgen vooral de toeleiding vanuit I&I de bovenhand begon te nemen. In de meeste proeftuinen komt de instroom dan ook voornamelijk vanuit I&I. Dit is ook niet onlogisch. Op dit moment beschikken enkel AGIP's over 'populatiegegevens', HOA's met een niet-EU herkomst zijn immers verplicht zich aan te melden bij een agentschap integratie & inburgering. Dit in tegenstelling tot aanmelding bij VDAB, heel wat HOA's hebben immers geen werkloosheidsvergoeding en zijn dus niet verplicht zich in te schrijven bij VDAB. Op de samenwerking met de agentschappen integratie & inburgering gaan we in punt 1.1.3 dieper in.

In het algemeen werd weinig geëxperimenteerd met toeleidingskanalen omdat vanaf het begin de instroom erg groot was, de focus lag in dit opzicht eerder op het afremmen van instroom dan het bevorderen of verkennen van instroomkanalen. In dit opzicht stond het idee van de proeftuinen als een mogelijkheid om te experimenteren van in het begin al onder druk. Het is dan ook niet verwonderlijk dat een toeleidingsstrategie voor personen die onder hun niveau werken in geen enkele proeftuin werd ontwikkeld. De instroom van deze doelgroep gebeurde vaak ad hoc via mond- tot- mond reclame of flyers.

### 7.1.2 Afbakening doelgroep

Een belangrijk element in de toeleiding van de doelgroep bleek een goede afbakening te zijn van de doelgroep en een heldere communicatie hierover bij de toeleiders.

Binnen de AMIF oproep werden volgende doelgroepcriteria vooropgesteld:

- derdelander (d.w.z. geen EU-nationaliteit). Personen uit IJsland en het Verenigd Koninkrijk, na de uitreding, behoren tot de doelgroep. Mensen met de dubbele nationaliteit behoren niet tot de doelgroep;
- legaal in België verblijven (of in procedure om legaal statuut te verkrijgen);
- nieuwkomer: minder dan 5 jaar in België op datum van aanmelding bij het AMIF project '@level2work';
- hooggeschoold: minimaal diploma van hoger onderwijs (korte type, bachelor of equivalent). HBO5 wordt onder 'korte type' geplaatst en behoort dus tot de doelgroep. Ook diploma's die in het buitenland behaald werden en nog niet erkend zijn in Vlaanderen komen in aanmerking.

In de eerste fase van de proeftuinen bleek dat deze criteria te ruim waren om tot een correcte doorverwijzing te komen. Daarom werden in de meeste proeftuinen volgende criteria nog extra naar voor geschoven:

- bereidheid om op niveau te willen werken en daar ook de nodige inspanningen voor te willen doen;
- contacttaal: Nederlands 1.2 of Frans of Engels. Hoewel in enkele proeftuinen eerst geen criteria naar contacttaal werden gecommuniceerd, is men daar op teruggekomen vanuit de redenering dat een goede screening en adviesgesprek mogelijk moeten zijn, daarvoor is een zekere taalkennis noodzakelijk. In 1 proeftuin werd gezien de hoge instroom geopteerd om personen met een hoger taalniveau voorrang te geven.

Naast deze criteria die voor alle proeftuinen gemeenschappelijk zijn, werden nog een aantal extra criteria geëxpliciteerd zoals voldoende mobiel zijn (West-Vlaanderen) of het onder controle zijn van randvoorwaarden inclusief kinderopvang (Provincie Antwerpen). Opvallend daarnaast is dat in bepaalde proeftuinen ook EU'ers toegelaten werden tot de OSS.<sup>7</sup> Dit was onder meer het geval binnen de stad Antwerpen, Oost- en West-Vlaanderen. Hoewel de toeleiding voor deze groep niet actief werd georganiseerd, was de redenering dat deze groep ook nood heeft aan dergelijk type dienstverlening. In Limburg en Brussel werden de doelgroepcriteria strikt gehanteerd.

Een discussiepunt binnen de proeftuinen was het omgaan met personen met een educatief perspectief. In bepaalde regio's werd de OSS ook opengesteld voor personen met een educatief perspectief, in anderen was dit niet het geval (cf. infra). Ook indien de OSS niet voor personen was bedoeld met een educatief perspectief, zien we een grote grijze zone tussen educatief en professioneel perspectief. Als een 'zuiver' educatief perspectief worden personen beschouwd die nog een volledige bachelor of master willen starten. Een puur professioneel perspectief zijn dan personen die op korte termijn aan de slag willen. Maar wat met volgende situaties:

- een burgerlijk ingenieur die een bepaald niveau Nederlands moet behalen, moet slagen voor zijn ITNA-examen en 3 vakken moet doen om een volledig erkend diploma te hebben. Is dat een educatief of een professioneel perspectief?
- iemand die in de verzekeringssector heeft gewerkt, dit opnieuw wil doen, maar daarom een verkorte opleiding moet volgen van 1,5 jaar.

In de meeste proeftuinen werd gesteld dat wanneer de opleiding in functie staat van een concreet jobdoelwit het dan een professioneel perspectief is, al blijft dit als omschrijving vrij vaag. Daarnaast is het ook zo dat perspectieven kunnen 'veranderen' en de perspectieven door elkaar lopen. Zo bleek onder meer dat binnen de geïntegreerde MO-LO in Limburg er heel wat HOA waren die initieel een 'professioneel perspectief' hadden op korte termijn, maar uiteindelijk na onder meer informatie van PXL over leerloopbanen toch besloten om verder te studeren. Daarnaast zagen we binnen de proeftuinen ook instroom van personen die al aan het werk zijn onder niveau maar op termijn nog op niveau willen werken. Ook voor deze personen loopt het professionele en educatieve perspectief vaak door elkaar.

Het feit dat deze perspectieven door elkaar lopen, heeft consequenties voor de invulling van de OSS. O.i. heeft een succesvolle invulling maar zin als zowel het perspectief van 'leren' als van 'werken' aanwezig zijn. Een grotere eenduidigheid en afspraken over wie wordt doorverwezen (en wie niet) en dit geformaliseerd binnen afsprakenkaders lijkt in dit opzicht noodzakelijk voor het welslagen van de OSS.

### 7.1.3 Samenwerking VDAB – AGII

Zoals eerder vermeld zijn de meeste proeftuinen geëvolueerd tot een situatie waarbij de AGII's de voornaamste toeleider zijn geworden, met uitzonderingen in onder meer Limburg en West-

<sup>7</sup> Deze groep werd daarom niet noodzakelijk geregistreerd voor AMIF. In dit opzicht zal de effectief bereikte doelgroep binnen @level2work groter zijn dan wat wordt weergegeven in hoofdstuk 2.

Vlaanderen. Gezien de volledige populatie van HOA – niet EU zich normaliter verplicht moet aanmelden bij het agentschap integratie & inburgering, dit vaak ook de eerste stap in het traject is en het AGII dan ook over gegevens van de volledige populatie beschikt, lijkt ons dit ook het meest aangewezen toeleidingskanaal.

In enkele regio's werd binnen de proeftuinen actief ingezet op de samenwerking tussen VDAB en het AGII wat de toeleiding betreft. Opvallend daarbij was dat in verschillende proeftuinen werd gesteld dat beide organisaties elkaars werking eigenlijk niet of onvoldoende kennen en er ook soms een zekere terughoudendheid leefde om HOA's door te sturen van het AGII naar VDAB. Een reden in dit verband is de redenering bij AGII trajectbegeleiders dat VDAB simpelweg geen aanbod heeft voor deze groep en het daarbij gepaarde idee dat VDAB de neiging heeft om HOA's onder hun niveau te werk te stellen (het al dan niet terechte schrikbeeld van VDAB die HOA's naar poetsjobs toeleidt). Een respondent stelt daarover:

*“Veel VDAB begeleiders gaan af op een beperkte talenkennis en schatten daarom competenties laag in, die personen worden bijna ‘automatisch’ doorverwezen naar poetsjobs”.*

Gevolg daarvan was dat de TB's de begeleiding soms op zich namen. Het AMIF project heeft in dit opzicht in bepaalde proeftuinen voor een kentering gezorgd doordat er meer vertrouwen is gegroeid tussen VDAB-consulenten en TB's. Zowel het concreet samenwerken rond dossiers, de verschillende werkgroepen als het lerend netwerk hebben hiertoe bijgedragen. In 1 regio spreekt men in dit verband zelfs van een 'cultuuromslag'. Een respondent stelt hierover:

*“Vroeger was er kritiek vanuit het AGII ze doen niks met de nieuwkomers die we doorsturen, nu is dit veranderd enerzijds door integratie door werk, anderzijds ook door meer inzicht waarom er al dan niet iets gedaan wordt met de doelgroep. Bijvoorbeeld met leerkrachten, rechtenstudenten, etc. is het bijvoorbeeld erg moeilijk werken”.*

Deze cultuuromslag en nauwe samenwerking werd zeker niet in elke regio gerealiseerd. Elementen die hier toe bijdragen, lijken vooral:

- samenwerking en coproductie in de verschillende werkgroepen, stuurgroepen, lerende netwerken. Het samenwerken aan een project verbetert het wederzijds begrip en de verstandhouding;
- het hebben van aanspreekpunten binnen de respectievelijke organisaties. Binnen de verschillende proeftuinen is het nu bijvoorbeeld vrij duidelijk dat er een aantal vaste aanspreekpunten zijn (veelal binnen VDAB) waar men terecht kan voor vragen over HOA;
- een 'trekker' binnen het agentschap. Dit zagen we bijvoorbeeld in de stad Antwerpen en Vlaams-Brabant;
- het terugkoppelen van informatie over de screenings naar de trajectbegeleider van het AGII die heeft doorverwezen. In dit opzicht wordt wel opgemerkt dat de systemen om informatie uit te wisselen vaak niet op punt staan;
- het gezamenlijk afnemen van screenings binnen het 1 loket;
- het organiseren van zitdagen door de VDAB-consulent binnen de OSS in de locaties van het AGII.

Een goede praktijk m.b.t. samenwerking met Atlas vinden we terug in de stad Antwerpen. Er werd uitgebreid overlegd met de doorverwijzers/trajectbegeleiders en ingaan op hun bezorgdheden. Dit gebeurde gezamenlijk door de VDAB-consulent en de trajectbegeleider educatief perspectief van Atlas.

Eén van de bezorgdheden was/is dat bij doorverwijzing klanten 'verdwijnen', er geen terugkoppeling plaatsvindt en men er niks meer van hoort. In dit kader werd een systeem uitgedokterd via 'google forms', dat ervoor zorgt dat het advies automatisch wordt bezorgd aan de trajectbegeleider binnen het agentschap integratie & inburgering. De samenwerking met het agentschap integratie & inburgering wordt daarnaast ook op regelmatige basis geëvalueerd en bijgestuurd.

Binnen de verschillende proeftuinen wordt wel gesteld dat het bekendmaken, sensibiliseren maar ook het opbouwen van goede relaties geen eenmalig gegeven is, maar een permanente inspanning. In dit opzicht bestaat het risico dat dit stilvalt na de proeftuinen. Daarnaast is ook een structurele verankering van belang. In dit opzicht is een duidelijk knelpunt binnen de proeftuinen dat de verbeterde samenwerking niet structureel vertaald is binnen een afsprakenkader en vooral een kwestie is en bleef op het niveau van de individuele consulenten terwijl onder meer gezien het grote verloop onder consulenten een structurele verankering of structurele afspraken tussen VDAB en de AGII's rond deze doelgroep van essentieel belang lijken.

#### 7.1.4 Concluderend

Wat de toeleiding betreft, lijkt het belangrijk dat *elke* HOA met een professioneel perspectief vrij vroeg in zijn traject wordt doorverwezen en een gespecialiseerd advies krijgt. Het is dus zowel belangrijk dat de aanpak min of meer 'sluitend' is, dus m.a.w. dat HOA die op zoek zijn naar werk op niveau ook daadwerkelijk in de OSS terechtkomen voor een adviesgesprek en dat dit *snel genoeg* gebeurt. In dit opzicht is de toeleiding vanuit het agentschap integratie & inburgering van groot belang en ligt de 'sleutel' op het vlak van toeleiding bij deze partner, toch zeker als het om werkzoekende niet-EU'ers gaat. Hiervoor zijn niet enkel goede afspraken en kaders noodzakelijk maar ook een 'cultuuromslag' bij de doorverwijzende trajectbegeleiders. Vertrouwen en kennis van elkaars werking zijn hiervoor noodzakelijk. Zonder deze randvoorwaarden zullen 'afsprakenkaders' op het niveau van het management weinig substantieel veranderen.

Naast de nieuw ingestroomde HOA, zijn er HOA die zich eerst aanmelden bij VDAB en dan pas in het agentschap integratie & inburgering terechtkomen of die al langere tijd werkzoekend zijn. Belangrijk in dit opzicht zijn ook goede en uniforme afspraken binnen VDAB over de doorverwijzing van deze doelgroep. Op dit moment zijn de praktijken immers erg verschillend en lijkt er een grote mate van selectiviteit te spelen.

Belangrijk is daarnaast dat de afbakening van de doelgroep niet zo eenduidig bleek dan initieel werd ingeschat. Er blijkt vooral een erg ruimte grijze zone te zijn tussen 'educatief' en 'professioneel' perspectief. Ook goede afspraken om deze perspectieven af te bakenen en de verantwoordelijkheden van de verschillende partners te definiëren lijkt dus noodzakelijk.

## 7.2 Hoe wordt de 'one stop shop' ingevuld?

In de literatuur worden verschillende dimensies en indelingen onderscheiden als het om one-stop-shops gaat. Om tot een zinvolle vergelijking van uitvoeringsvarianten te komen baseren we ons op de indeling die door Aksim (2014) wordt gemaakt. Hij maakt het onderscheid tussen het 'takenpakket', de partners die betrokken zijn in de one-stop-shop, de afstand tot de burger, de mate van autonomie en de mate waarin instrumenten zijn geïntegreerd (Aksim: 2014). We zullen deze elementen gebruiken als leidraad in de bespreking van de invulling van de one-stop-shops in de verschillende

proeftuinen, zoals eerder aangegeven had men in de verschillende proeftuinen immers heel wat autonomie om de OSS in te vullen en vorm te geven.

**Tabel 7.1** Verschillende dimensies van de OSS

Dimensie	Values and examples	
Task portfolio	<i>Narrow</i> Few policy areas: employment only	<i>Broad</i> More policy areas: e.g. pension, welfare benefits, social services...
	<i>Shallow</i> Information/signposting only (only partial product closure)	<i>Deep</i> Information + advice + assistance with applications, case closure on the spot (complete product closure)
Participant structure	<i>Simple</i> Few agencies One municipality One level of government Public sector only	<i>Complex</i> Multiple agencies Several municipalities Several levels of government Mix of public/private/ngo's
	<i>Low</i> Little discretion re budget, management organization	<i>High</i> High discretion re budget, management, organization
Proximity to citizen	<i>Distant</i> Regionally based service	<i>Close</i> Locally based neighborhood service, virtual service accessible in own home

Bron Aksim (2014)

### 7.2.1 Takenpakket van de OSS

Wat de invulling van het takenpakket binnen de one-stop-shop stop betreft, wordt binnen het geschetste kader onderscheid gemaakt tussen:

- een 'shallow' en een 'deep' task portfolio. Vertaald naar het HOA-loket komt dit er op neer dat de functie van de OSS er in het ene geval vooral in bestaat om op een correcte wijze informatie te verschaffen en dan door te verwijzen en in het andere geval het gaat om het volledig 'afhandelen' van de case (of met andere woorden het bieden van volledige dienstverlening) dus gaande van intake tot het vinden van werk;
- een tweede dimensie is de 'breedheid' van de OSS: gaat het enkel om tewerkstelling of ook om andere beleidsdomeinen. Concreet kunnen we in het kader van de OSS onder meer denken om naast het perspectief van 'werk' ook 'onderwijs' mee te nemen (educatief perspectief).

In onderstaande tabel hebben we de verschillende proeftuinen ingeschaald op de dimensies.

**Tabel 7.2**      **Inschaling proeftuinen op dimensies van de OSS**

	OVL-Gent	WVL	Limburg	VL Brabant	Brussel	Antwerpen	Provincie Antwerpen
<i>Eerstelijns</i>							
Intake & screening	X	X	X	X	X	X	x
Info verschaffen en doorverwijzing	X	X	X	X	X	X	x
Opvolging	x	x	Ja/nee	x	X	-	x
<i>Breedte</i>							
Professioneel	x	x	x	x	x	x	x
Educatief		x	-	x	x	x	x

Voor alle proeftuinen geldt dat ze een intakegesprek uitvoeren, screenen, het traject bepalen en doorverwijzen naar het gepaste aanbod. In de proeftuin stad Antwerpen stopt de dienstverlening daar ook mee, in de andere proeftuinen is dat niet het geval. Na het intakegesprek wordt de HOA in Antwerpen doorverwezen naar een passend dienstverleningsaanbod, maar ze worden dus niet verder opgevolgd. In de Antwerpse case kunnen we in dit opzicht spreken van een ‘first stop shop’. Als reden hiervoor wordt ondermeer gaangegeven dat er voldoende aanbod is in Antwerpen en de instroom hiermee beheersbaar blijft. Steekproefgewijs worden er wel enkele dossiers uitgepikt om na te gaan of de dienstverlening al dan niet goed verloopt. Ook in bepaalde regio’s binnen Limburg wordt de OSS ingevuld als een ‘first stop shop’, in andere is dat niet het geval. In de overige proeftuinen opteert men voor een a-tot-z begeleiding. Dit betekent dat de HOA doorheen het traject dat hij/zij doorloopt blijvend wordt opgevolgd door de trajectbegeleider. Opvallend is wel dat dit zowel voor de proeftuin OVL-Gent als voor Limburg geëvolueerd is doorheen de tijd. In deze proeftuinen werd ook initieel gestart met 1 intakegesprek, maar werd gaandeweg beslist om ook de opvolging van de HOA doorheen het traject op te nemen ondermeer omwille van het feit dat de ervaring was dat de HOA sowieso terugkwamen als ze bijkomende vragen hadden.

Als er dieper wordt ingegaan op het aantal contacten dat deze a- tot-z begeleiding inhoudt, dan wordt gesteld dat dit maatwerk is. Sommige personen hebben genoeg aan informatie om hen op weg te helpen, anderen hebben nood aan een meer intensieve begeleiding. In West-Vlaanderen spreekt men in dit verband van een gemiddelde van 4 gesprekken.

Naast de vraag welke taken worden uitgevoerd, gaat een tweede dimensie over de ‘breedte’ van het takenpakket van de OSS. In de meeste proeftuinen beperkte zich dit tot personen met een professioneel perspectief (in al zijn gradaties). Uitzondering vormt de proeftuin in de stad Antwerpen, waarbij ook personen met een ‘puur’ educatief perspectief terecht kunnen in de OSS. Ook in West-Vlaanderen is dat de facto het geval. Hoewel de doorverwijzingen voor het AMIF project personen waren met een professioneel perspectief, is de Leerwinkel een organisatie die advies verschaft aan volwassenen met leervragen. In dit opzicht was er dus geen actieve toeleiding, maar HOA met leervragen konden hiervoor wel terecht in de Leerwinkel.

In wat volgt gaan we dieper in op de concrete invulling van de taken die de OSS opneemt, meer specifiek de intake en screening binnen de OSS en de trajectbepaling.

### Intake en screening

Een taak die elke proeftuin opnam/opneemt is de intake en screening van de HOA om op basis daarvan dan een traject uit te stippelen voor de cliënt.

De consultants geven daarbij aan dat ze vaak meerdere gesprekken nodig hebben om tot een goede intake en trajectbepaling te komen. Enkel in Antwerpen wordt uitgegaan van 1 intakegesprek. Opvallende vaststelling bij de intakes is het ontbreken van een gestandaardiseerd intake instrument. Elke proeftuin had/ontwikkelde zijn eigen instrument m.b.t. de intake van de HOA, in enkele proeftuinen beschikte men niet over een instrument.

Binnen de proeftuinen werd de screening van de HOA door de consultants vaak als niet evident ervaren. Vooral het inschatten van technische competenties bleek niet eenvoudig. In dit opzicht werd door enkele consultants aangegeven dat één van de lessen die ze geleerd hebben, is om niet zomaar blindelings op een CV af te gaan en dat niet elke HOA met een (niet erkend) diploma ook als een HOA kan beschouwd worden. Of anders gesteld de zelfrapportage van de (technische) skills van de HOA kan soms verschillen van de realiteit op de Vlaamse arbeidsmarkt of tenminste van de normen die hier gelden. Men moet dus op het niveau van de competenties werken. Een correcte inschatting van competenties is nochtans van belang om het juiste traject uit te stippelen maar evenzeer om de juiste credibiliteit op te bouwen naar werkgevers als OSS/dienstverlenende organisatie. Een tip die bepaalde trajectbegeleiders geven is om na te gaan hoe de kennis van 'Word' of 'Excel' is, indien in de praktijk blijkt dat de HOA hier geen totaal geen kennis van heeft, is dit vaak een indicatie om de gerapporteerde competenties meer in detail te bekijken.

Een goede screening van competenties blijkt dus van belang. Omwille van de terugkerende vraag rond het inschatten van competenties werd een lerend netwerk georganiseerd rond screening. Daarin kwam onder meer naar voor dat het screeningsinstrumentarium van VDAB vaak niet taalarm is en er wel interessante praktijken bestaan om technische competenties in te schatten op een taalarme wijze maar deze voornamelijk op functies van toepassing zijn voor kort- en middengespoolden. Zo werd in het lerend netwerk het voorbeeld gegeven van het taalarme screeningsinstrument 'monteur staalbouw' waar een praktische proef aan is verbonden. Het knelpunt is evenwel dat dergelijke taalarme screenings amper beschikbaar zijn voor hooggeschoolden. Ook in het buitenland werden screeningsinstrumenten en tools ontwikkeld onder impuls van onder meer de vluchtelingen crisis, maar deze blijken ook vooral gericht op de populatie van laag- en middengespoolden.

Van bestaande instrumenten kon dus geen gebruik worden gemaakt. Binnen de proeftuinen werden wel een aantal experimenten opgezet/goede praktijken ontwikkeld.

- de leerwinkel in West-Vlaanderen werkt voor het inschatten van 'technische competenties' samen met VDAB en Vives hogeschool en dit afhankelijk van de sector waarin de HOA wil werken. Ook gesprekken met werkgevers worden hiervoor ingezet. Indien de leerwinkel er dus niet in slaagt om zicht te krijgen op de competenties, worden deze partners ingeschakeld. Bedoeling van deze screenings is het inschatten van kennis en eventuele lacunes zodat gericht een bijscholing kan worden ingezet indien noodzakelijk. De samenwerking met Vives hogeschool houdt concreet in dat binnen de hogeschool wordt gezocht naar technische experts (docenten, wetenschappelijk medewerkers) die vervolgens een gesprek hebben met de desbetreffende HOA;
- ook Risesmart, de actor die instond voor jobhunting, hanteert een gelijkaardige strategie. Zij maken gebruik van experts binnen de deelafdelingen van Randstad om een inschatting te laten maken van competenties indien dat noodzakelijk blijkt;
- in de proeftuin Limburg heeft men een samenwerking afgesloten met een IT-bedrijf waarnaar men HOA kan doorsturen voor een screening van hun technische competenties. Eenzelfde praktijk zien we binnen de Brusselse proeftuin waar een samenwerking werd gesloten met het softwarebedrijf



- SAS. Zij engageren zich om HOA te screenen op IT competenties. Dit kan zijn in functie van specifieke vacatures binnen het bedrijf, maar dit hoeft niet. In dit opzicht combineert dit bedrijf een bedrijfseconomisch perspectief met een stuk sociaal engagement;
- nog een interessante praktijk zien we binnen Talentree (zie [www.talentree.be](http://www.talentree.be)). Ook zij kampen met het knelpunt van het inschatten van technische competenties. Zij schakelen daarvoor een netwerk in van vrijwilligers die in diverse sectoren zijn tewerkgesteld. De tip die ze geven is om sectoren in te schakelen als het om screening van technische competenties gaat;
  - in de proeftuin Brussel werden consultants die de intakegesprekken voerden voor het 'IT-sector-traject' door Agoria verder opgeleid door hen meer inzicht te geven in de beroepenstructuur en de competenties noodzakelijk om in de IT sector te werken.

Om een echt goede inschatting te kunnen maken van competenties is het dus noodzakelijk om beroepen en sectoren zeer goed te kennen, wat impliceert dat mensen die intakes doen, HOA moeten kunnen toewijzen naar bepaalde vormen van dienstverlening, ... moeten kunnen beschikken over een netwerk van mensen met de gepaste expertise om die inschattingen te kunnen maken. Er is dus duidelijk nood aan de inbreng van expertise van buitenaf. De oplossing lijkt te liggen in de samenwerking met kennisinstellingen, sectororganisaties en werkgevers. Het lijkt belangrijk dat deze samenwerkingen verder worden uitgebouwd.

De moeilijkheid om technische competenties goed in te schatten betekent daarom niet dat het inschatten van 'soft skills' of 'loopbaancompetenties' daarom eenvoudig is. Weten hoe te solliciteren in het thuisland impliceert bijvoorbeeld niet dat men weet hoe de rekruteringsgewoontes zijn bij ons. Ook rond de screening van soft skills werden interessante praktijken ontwikkeld. Zo was er de inbreng van Talentree ([www.talentree.be](http://www.talentree.be)) binnen de proeftuin Antwerpen. Zij bootsten het sollicitatieproces in bedrijven na. Meer concreet werd gevraagd aan de HOA om eerst een assessment te doorlopen met een abstracte redeneertest en een persoonlijkheidstest die in vele talen beschikbaar is (online), daarnaast dienden ze ook een CV te bezorgen. Door talentree werd vervolgens in bijzijn van de VDAB-bemiddelaar een soort sollicitatiegesprek gehouden waar de resultaten van het assessment werden besproken en competenties verder werden bevraagd. Op basis hiervan krijgen de HOA dan feedback. Uit een evaluatie blijkt dat deze praktijk zowel door bemiddelaars als HOA positief werd gewaardeerd omdat het onder meer tot meer zelfinzicht leidde bij de HOA.

Tot slot werd ook vanuit de proeftuinen aangegeven dat een adequate test om het Nederlands niveau in te schatten ontbreekt. Een behaald taalniveau zegt te weinig om de begeleiding op te enten. VDAB heeft wel de Elao test, maar deze bleek niet beschikbaar voor de partnerorganisaties. Dit punt zullen we in volgend hoofdstuk verder behandelen.

### Trajectbepaling

Op basis van de intake en screening wordt het traject van de HOA bepaald. De wijze waarop het traject wordt bepaald verschilde sterk van proeftuin tot proeftuin.

Een interessante case in dit opzicht was de proeftuin Vlaams-Brabant. Voor alle HOA die loopbaan-oriëntatie hebben gevolgd werd de trajectbepaling besproken binnen een breder case-overleg waarin alle partners van het project deelnamen. Voordeel hiervan was dat de verschillende partners expertise konden inbrengen m.b.t. de begeleiding van de desbetreffende HOA, nadeel bleek wel de grote tijdsinvestering te zijn en het feit dat het overleg niet altijd even gefocust verliep. Ook binnen de leerwink West-Vlaanderen vond er case-overleg plaats binnen het team van consultants.

Om een goed geïnformeerd loopbaanadvies te kunnen geven bleek daarnaast dat het niet enkel noodzakelijk is om de arbeidsmarkt zijn sectoren en beroepen goed te kennen, maar ook kennis van

diploma's en diplomastructuren in het hoger onderwijs zijn noodzakelijk, het gaat dan over advies over al dan niet diplomagelijkschakeling, het aantal credits noodzakelijk is om ene diploma te halen, etc. Educatieve en professionele perspectieven lopen immers vaak door elkaar, zo kan een kort traject binnen een universiteit waarbij een aantal credits worden behaald de kortste weg naar werk zijn. Ook om het lange termijn perspectief in rekening te brengen is inbreng vanuit het educatief perspectief vaak noodzakelijk. Interessant in dit opzicht zijn de co-screenings die in Vlaams-Brabant plaatsvonden waar zowel de educatief consulent van het AGII als de consulent van VDAB aan deelnamen. Binnen de proeftuin Antwerpen, zitten de educatief consulent van Atlas en de consulent van VDAB dan weer samen in eenzelfde ruimte bij het afnemen van intakes. Dit fysiek samenzitten zorgt voor een goede uitwisseling van expertise. Het zorgt er ook voor dat de consulenten zowel elkaars werking leren kennen als van elkaar kunnen leren.

Hoewel deze co-screenings een duidelijke meerwaarde hadden, werd er wel opgemerkt dat dit een grote tijdsinvestering met zich meebrengt. Zeker in provinciale contexten lijkt dit erg tijdsintensief omdat telkens de verplaatsing moet gebeuren. In dit opzicht zijn de profielen van de consulenten binnen de leerwinkel West-Vlaanderen interessant. De consulenten zijn personen die telkens expert zijn in diplomagelijkschakeling en in dit opzicht de waarde van diploma's goed kunnen inschatten op de Vlaamse arbeidsmarkt, daarnaast zijn ze arbeidsmarktexpert. Deze expertise helpt hen om een gericht advies (en onafhankelijk!) te geven voor een traject. Ook co-screenings organiseren tijdens een beperkte periode kan een oplossing zijn: de consulenten leren op die manier elkaars werken kennen, de blik verbreden en expertise overdracht kan informeel plaatsvinden.

In andere proeftuinen werden geen co-screenings georganiseerd maar was er wel een partner aanwezig waarop men beroep kon doen bij vragen over educatieve trajecten. Dit waren onder meer PXL in Limburg en UCLL in de Vlaams Brabant. Hun inbreng werd telkens sterk gewaardeerd door de HOA consulenten.

Een specifieke praktijk vinden we in de proeftuin Brussel terug. In Brussel ontwikkelde men 'sectortrajecten'. Concreet waren er drie types, met name IT, zorg en 'generiek'. Deze trajecten bestaan in eerste instantie uit een soort gecombineerde Loopbaanoriëntatie (LO)-maatschappelijke oriëntatie (MO) van 5 weken met sectorspecifieke accenten. Er komen onder meer werkgeversorganisaties toelichten wat de job inhoudt, er worden bedrijfsbezoeken en screenings georganiseerd, HOA komen getuigen over hun job, ... Tijdens deze LO-MO wordt met de casemanager, de trajectbegeleider van het AGII, de MO docent en de HOA zelf enkele gesprekken gehouden om een actieplan op te stellen met zowel korte als lange termijndoelstellingen.

Bij de trajectbepaling zelf stootte men in de verschillende proeftuinen op een aantal knelpunten. Hieronder geven we de belangrijkste weer:

a. Diplomagelijkschakeling

De procedures voor diplomagelijkschakeling kunnen veel tijd in beslag nemen. Dit kan dit tot een trage opstart van trajecten leiden. HOA wachten vaak af wat het resultaat is van deze procedure alvorens beslissingen te nemen over hun verdere traject. Voor de toegang tot gereglementeerde (zorg)beroepen blijft diplomagelijkschakeling bijvoorbeeld een belangrijke component en is het dus van groot belang dat de kandidaten zo snel mogelijk weten waar ze aan toe zijn.

b. Samenwerking met OCMW

Voor leefloners is de afstemming met het OCMW erg belangrijk. Zij bleken vaak de ontbrekende partner binnen de proeftuin. Vanuit de consulenten werd gesteld dat het merendeel van de OCMW's focust op snelle activering en uitstroom en dit dus niet altijd strookt met de trajectbepaling vanuit de

OSS. Een groot OCMW stelt hierover: “vanuit het OCMW wordt gewerkt aan een snelle activering/uitstroom. Dit betekent vaak een job onder niveau. Dit principe maakt deel uit van de visie op activering vanuit het OCMW en daar kan weinig aan veranderd worden”. Door enkele consultants werd ook gesteld dat OCMW's vaak ook geen expertise hebben met HOA en de trajecten dan ook niet altijd zijn afgestemd op deze doelgroep, zo blijkt bijvoorbeeld dat sommige OCMW's niet toelaten dat HOA hogere taalmodules volgen. De afstemming met OCMW's is en blijft dus een knelpunt bij het bepalen van trajecten, waar trajectbegeleiders vaak op stootten, maar waar niet meteen of altijd een oplossing voor werd gevonden. Ook hier zien we echter een aantal positieve praktijken:

- in Limburg is men vanuit de proeftuin adviezen voor trajecten gaan motiveren en ‘verdedigen’ op de OCMW-raad. Dit heeft niet enkel gezorgd voor meer toeleiding vanuit de OCMW's maar evenzeer voor een zekere gedragenheid voor het project en de geformuleerde adviezen;
- in de regio Gent/OVL heeft men een aantal co-screenings georganiseerd met OCMW-VDAB-I&I. Deze werden positief geëvalueerd en ervaren. Anderzijds werd wel gesteld dat dit naar afstemming en tijdsinvestering niet haalbaar is binnen een provinciale context;
- in Leuven bestaat er een goede samenwerking met het OCMW Leuven:
  - elke week worden co-screenings gehouden door sociaal assistenten bij het team tewerkstelling en de VDAB-consulenten. Daarbij wordt het traject besproken en afgestemd wie de begeleiding op zich neemt;
  - deze samenwerking is er gegroeid naar aanleiding van de vluchtelingencrisis en heeft in dit opzicht dus maar zijdelingse raakvlakken met het AMIF project. Daarnaast wordt ook opgemerkt dat dergelijke samenwerking wel mogelijk is in een stedelijke context, maar de vraag is hoe dit in een provinciale context moet worden geïmplementeerd.

#### c. Trajecten voor moeilijk te begeleiden profielen

Bepaalde profielen blijven erg moeilijk om te begeleiden. Men kan dit omschrijven als niet-technische profielen die een landenspecifieke kennis hebben. Denken we maar aan richtingen als rechten, onderwijs, psychologie, ... Vaak is een quasi perfecte beheersing van de taal hier noodzakelijk. Daarnaast wordt ook de moeilijke toegang tot medische beroepen aangehaald. Rond deze problematiek is in de proeftuinen weinig vooruitgang geboekt.

#### d. Trajecten voor werkenden onder niveau

Hoewel ‘werkenden onder niveau’ één van de doelgroepen was voor dit AMIF project, blijkt een aangepast traject aanbieden voor deze doelgroep niet evident. Hiervoor zijn verschillende redenen:

- bijstuderen overdag is vaak niet mogelijk omwille van financiële redenen. Mensen kunnen niet zomaar hun job opgeven voor een opleiding. Na de uren een volwaardige opleiding volgen, is dan weer vaak niet haalbaar;
- indien men werkt, ook al is het deeltijds kan men geen gebruik maken van het intensieve VDAB-aanbod dat bedoeld is voor werkzoekenden, het gaat dan onder meer om intensief werkplekleren, BIO, IBO, begeleiding door tenderpartner, etc.;
- daarnaast hebben HOA die onder niveau werken een ‘zekerheid’ opgebouwd, kunnen hun gezin op die manier onderhouden en is het dus niet evident om nog de switch te maken. Een vroege detectie van deze groep lijkt dan ook van belang evenals het denken in termen van korte en lange termijndoelstellingen waar nodig.

Bovenstaande wil niet zeggen dat de dienstverlening via het één loket nutteloos zou zijn voor deze doelgroep. Binnen de leerwinkel West-Vlaanderen bijvoorbeeld stelt men dat ook voor werkenden onder niveau een loopbaangesprek erg nuttig kan zijn. De mogelijkheden worden bekeken, een loopbaanperspectief wordt gegeven en de consequenties van bepaalde keuzes worden geschetst. Op basis hiervan kan de HOA een geïnformeerde beslissing nemen om aan een traject te beginnen dat naar een job op niveau toeleidt. Dat dit niet onmogelijk is, bewijst onder meer een case binnen Vlaams-

Brabant waar een HOA met een opleiding business administration als kassierster werkte in een supermarkt, na een paar gesprekken met de ‘HOA-consulent’ een opleiding is gestart en nu aan het werk is als financieel adviseur.

e. Duurtijd van de trajecten

Door de consultants wordt meermaals opgemerkt dat eens het traject is uitgestippeld het vooruitzicht van een lang traject, de soms lange duur van procedures (bv. voor diploma-erkenning) de HOA soms afschrikt waardoor deze niet instapt of uitvalt tijdens het project. In dit opzicht benadrukken we nogmaals het belang van geïntegreerde trajecten die verschillende elementen van de dienstverlening integreren en zo de duurtijd van de trajecten verkorten.

### 7.2.2 Het partnership, inbedding en taakverdeling

Naast de inhoudelijke invulling van de OSS is er het partnership zelf en de inbedding van de OSS. Meer specifiek zijn volgende elementen daarbij van belang: de typering van het partnerschap (al dan niet complex), de mate van autonomie die de OSS heeft en de nabijheid tot de burger.

Participant structure	Simple	Complex
	Few agencies One municipality One level of government Public sector only	Multiple agencies Several municipalities Several levels of government Mix of public/private/ngo's
Autonomy	Low	High
	Little discretion re budget, management organization	High discretion re budget, management, organization
Proximity to citizen	Distant	Close
	Regionally based service	Locally based neighborhood service, virtual service accessible in own home

Als we naar het partnerschap kijken, dan is het partnerschap vooral een partnership tussen VDAB en het agentschap I&I gebleken, waarbij VDAB de regie voerde. De rol van het agentschap beperkte zich tot toeleiding en in bepaalde regio's ook tot het screenen van HOA's maar dan vanuit het educatief perspectief. Daarnaast namen ze ook deel aan diverse werkgroepen binnen het project. In alle regio's werd in de periode van @level2work werk gemaakt van samenwerkingsakkoorden tussen VDAB en de agentschappen integratie & inburgering. In een aantal van deze akkoorden werden specifieke afspraken m.b.t. HOA opgenomen. In andere regio's was dat niet het geval en bleef dit eerder een zaak van personen.

De OSS was/is in de kern blijft echter vooral een zaak van VDAB en is ook ingebed binnen VDAB met daarbij relatief weinig autonomie of beslissingsbevoegdheid. Uitzondering vormt het Huis van het Leren in West-Vlaanderen waaraan het AMIF project werd uitbesteed. Deze uitbesteding naar het Huis van het Leren had o.i. een aantal duidelijke voordelen, de consultants van de Leerwinkel combineren immers de expertise van 'leren' en werken', wat duidelijk efficiëntie verhogend kan werken zowel op het vlak van personeelskost als op het vlak van coördinatie en afstemming. Bijkomend voordeel van deze organisatie is dat ze geen aanbod in eigen beheer heeft en dus volledig onafhankelijk kan doorverwijzen. Deze versie van de OSS opereert ook vrij autonoom.

Opvallend binnen de proeftuinen was wel het ontbreken van een aantal ogenschijnlijk evidente partners. Een van de partners die hierboven al aan bod kwam, was het OCMW, terwijl ze vaak wel een

bepalende factor zijn in het bepalen van het traject van de HOA. Op het vlak van het betrekken van OCMW's is er binnen de proeftuinen relatief weinig gebeurd noch op het niveau van de consultants, noch op het niveau van het management van de proeftuinen. Knelpunt dat in heel wat regio's naar voor werd geschoven was dat samenwerking met OCMW's in provinciale gebieden niet evident was, gezien het feit dat ze telkens een ander beleid voeren. Een structurele oplossing werd hiervoor niet meteen gevonden binnen de proeftuinen.

Ook als het om werkgevers gaat, merken we een beperkte (structurele) samenwerking binnen de proeftuinen. De enige proeftuin waar een uitgebreide samenwerking was met werkgevers en deze ook vanaf het begin werden betrokken is de proeftuin Brussel waar sectororganisaties werden betrokken, zoals Agoria, waar een samenwerking is met SAS, met Evoliris, met het Huis voor de gezondheid, ... Deze samenwerking was noodzakelijk om de sectorspecifieke trajecten op te zetten. Voor de andere proeftuinen geldt dat de samenwerking met werkgevers en werkgeversorganisaties eerder beperkt was. De indruk bestond daarbij dat het ook niet altijd even duidelijk was hoe deze moesten betrokken worden en dat de idee nog bestaat dat werkgevers voornamelijk ingezet moeten worden als 'werkgever' terwijl ze ook een rol kunnen spelen als mentor, bij screenings op competenties, bij het aanbieden van taalstages, gewone stages, etc.

Concluderend kunnen we stellen dat het partnership zich nu voornamelijk focuste op de relatie VDAB en het agentschap I&I met daarrond dan verschillende uitvoerende partners. Het lijkt noodzakelijk dat de proeftuinen verder werk maken van geleidelijke uitbreiding van de partnerships, te beginnen met de lokale overheden en meer specifiek de OCMW's, werkgevers en onderwijsinstellingen.

Als we tot slot kijken naar de 'nabijheid' van de OSS wordt binnen de proeftuinen Gent, Brussel en Antwerpen telkens gewerkt met 1 centrale VDAB locatie. In de provinciale proeftuinen gaat het telkens om zitdagen in 2-3 verschillende (VDAB) locaties. Uitzondering vormt West-Vlaanderen waar ook telkens zitdagen binnen het AGII werden voorzien, wat volgens de consultants de samenwerking en toeleiding bevorderde. Verschillen zien we daarnaast in de personeelsinzet. In Gent/OVL is geopteerd om 2 FTE consultants vrij te stellen voor het HOA loket en deze zowel binnen de stad Gent als in Oost-Vlaanderen te laten opereren. In Limburg en de provincie Antwerpen daarentegen werkt men met verschillende consultants per arrondissement die een (beperkt) deel van hun tijd actief zijn als HOA loket.

Een specifieke dimensie van 'nabijheid' is het online aanbieden van diensten. De online component van het HOA loket werd pas op het einde van het project opgeleverd voor de proeftuin Antwerpen (zie <https://www.atlevel2work.be/nl>). Deze website heeft vooral een informatieve functie. Er wordt op dit moment bekeken hoe deze website binnen andere provincies kan uitgerold worden.

### **7.3 Welke meerwaarde voor HOA en dienstverlenende actoren?**

De vraag is nu welke meerwaarde het 1 loket biedt en of de initiële doelstellingen zijn bereikt. Deze vraag werd deels in bovenstaande beantwoord. In wat volgt zetten we nog alles eens op een rijtje. We benadrukken dat het initieel het opzet was om ook de HOA te bevragen via een telefonische bevraging om onder meer hun ervaringen met de one-stop-shop in kaart te brengen. Deze bevraging is echter niet doorgaan. We baseren ons dan ook voornamelijk op de interviews/focusgroepen met HOA en op basis van de feedback die de trajectbegeleiders hebben ontvangen.

We vertrekken bij het bepalen van de meerwaarde van de vier knelpunten die we in het begin van dit hoofdstuk naar voor schoven:

- geen advies/dienstverlening specifiek afgestemd op de doelgroep van HOA en rekening houdend met hun specifieke situatie;
- geen continuïteit in de dienstverlening;
- geen overzicht/transparantie m.b.t. het aanbod door een grote versnippering van de dienstverlening;
- een beperkte integratie van bestaande dienstverlening.

Geen advies/dienstverlening specifiek afgestemd op de doelgroep van HOA en rekening houdend met hun specifieke situatie

Op dit vlak zijn er duidelijke stappen gezet met de proeftuinen:

- vanuit de HOA kwam regelmatig de feedback dat ze binnen de OSS serieus werden genomen met hun vragen en de opties worden onderzocht om op niveau te werken. De meerwaarde van de OSS zit in dit opzicht in het feit dat de HOA objectief alle mogelijkheden worden uitgelegd zodat ze een geïnformeerde beslissing kunnen nemen over hun loopbaan. In dit kader werd de screening en info binnen de OSS meermaals als een ‘reality check’ omschreven. Een resultaat kan zijn dat men niet meer nastreeft om op niveau te werken. Dit is niet per sé een negatief resultaat. Belangrijk is wel dat alle elementen worden aangereikt om tot een overwogen beslissing te komen en de HOA niet automatisch een job onder niveau krijgt aangeboden. Voor de HOA die naar de OSS worden doorgestuurd lijkt dit in de meeste gevallen te gebeuren;
- er wordt daarnaast gesteld dat er een andere mindset is gegroeid bij VDAB t.a.v. HOA, waarbij gemikt wordt op intrede op niveau;
- de mindset vertaalt zich onder meer in het denken vanuit een loopbaanperspectief dus m.a.w. wat heeft iemand nodig om zijn doelstellingen te realiseren. In een proeftuin werd als voorbeeld gegeven dat men bij het uittekenen van het NT2-traject niet langer vertrekt vanuit randvoorwaarden (op welke uren kan men, etc.), maar vanuit een jobdoelwit: wat heeft iemand nodig om zijn jobdoelwit te realiseren, ...;
- tot slot werd ook in verschillende interviews met consultants aangehaald dat er ook een nood is bij de HOA aan dergelijk type dienstverlening. Er wordt gesteld er niet zomaar mag van uitgegaan worden dat HOA ‘hun plan’ wel zullen trekken. Heel wat HOA hebben een gids nodig die hen door het complexe aanbod loodst en helpt met het uitstippelen van een realistisch (loopbaan)plan.

We vermelden dat bovenstaande geldt voor de HOA die daadwerkelijk bij de HOA-consulenten terecht komen, niet elke HOA wordt op dit moment doorverwezen vanuit het AGII, ook binnen VDAB zelf wordt niet iedereen doorverwezen. Ervoor zorgen dat de HOA bij de gespecialiseerde consulenten terecht komen blijft dan ook een belangrijk aandachtspunt.

Geen continuïteit in de dienstverlening en beperkte integratie van dienstverlening

De integratie van dienstverlening kunnen we op twee niveaus bekijken met name (1) het niveau van de trajectacties binnen een geïntegreerd traject, en (2) het niveau van de dienstverlening waarbij verschillende actoren via een één loket functie gaan samenwerken en zorgen voor meer coherentie/afstemming binnen de trajecten. Wat het niveau van de trajectacties betreft zijn er zoals eerder gesteld weinig stappen gezet, uitzonderingen vormen de sectortrajecten in Brussel en de geïntegreerde MO-LO trajecten in Limburg. De nood aan geïntegreerde trajecten blijft dus bestaan.

Op het niveau van de stroomlijning van de dienstverlening zelf zijn er wel stappen gezet voornamelijk dan in de samenwerking tussen de AGII's en VDAB, maar ook in het uittekenen van duidelijke ‘flows’ voor de HOA. Ook hier kunnen echter nog stappen worden gezet door de samenwerking uit te diepen en meerdere partners te betrekken.

Wat de continuïteit van de dienstverlening betreft, zijn er op het niveau van de HOA stappen gezet omdat vaak een plan wordt opgesteld met een korte en lange termijnperspectief. In dit opzicht heeft

de HOA een plan op basis waarvan hij op een geïnformeerde wijze richting kan geven aan zijn loopbaan, wat zorgt voor een zekere continuïteit in de trajecten over organisaties heen.

In de proeftuinen waar de consultants bij de OSS de a tot z opvolging doen en dus als spilfiguur in het traject fungeren wordt de continuïteit binnen het traject in principe gegarandeerd. Zij fungeren ook als duidelijk aanspreekpunt i.v.m. het traject. Een belangrijke factor blijft hier wel het ontbreken van OCMW's als partner wat het nog steeds mogelijk maakt dat trajecten worden afgebroken.

#### Meer transparantie m.b.t. het aanbod

De OSS heeft er in de meeste cases wel voor gezorgd dat er meer transparantie kwam m.b.t. het aanbod, al wordt ook wel gesteld in bepaalde regio's het aanbod voor HOA beperkt is en dat de AMIF proeftuin ervoor zorgde dat er een zeker aanbod voor HOA werd gecreëerd. Een belangrijke meerwaarde van de proeftuin is daarnaast ook dat er creatiever met het bestaande aanbod wordt omgegaan door bijvoorbeeld een HOA een deelmodule te laten volgen van een VDAB beroepsopleiding om zijn taalniveau te verbeteren i.p.v. de volledige opleiding te doen volgen.

De gecreëerde transparantie zit niet op het niveau van de HOA zelf maar bij de HOA consultant die als spilfiguur fungeert en een overzicht van het aanbod heeft. Hij/zij is in dit opzicht ook meteen aanspreekpunt voor organisaties en toeleiders rond de HOA. Mogelijk brengt het digitale HOA-loket ook meer transparantie vanuit het perspectief van de HOA zelf.

Daarnaast worden nog volgende effecten/meerwaarde aangehaald die eigenlijk als randvoorwaarden kunnen worden beschouwd voor een goede werking van de OSS:

- in de meeste regio's is er een betere samenwerking gegroeid op de werkvloer tussen de AGII's en VDAB. Er is vertrouwen gegroeid, en de stap om door te verwijzen naar VDAB is kleiner geworden. Dit is noodzakelijk als men wil komen tot 1 aanspreekpunt;
- de betere samenwerking zorgde voor een erkenning van elkaars expertise, zodat het mogelijk werd/wordt om te focussen op de eigen expertise;
- bij de VDAB-consulenten die de OSS, zien we ook een opbouw van expertise zowel wat betreft de doelgroep als het aanbod dat beschikbaar is voor de doelgroep. Dit door niet enkel dagelijks HOA te screenen en te begeleiden, maar ook door deel te nemen aan werkgroepen, stuurgroepen, etc.;
- tot slot wordt gesteld dat aan werkgevers iets concreets wordt aangeboden, namelijk gescreende profielen van HOA en hiermee de brug naar werkgevers kan gemaakt worden. Hiermee werd echter wel nog weinig gedaan in de praktijk.

#### **7.4 Welk model voor de toekomst?**

Tot slot gaan we dieper in op de vraag hoe de OSS er idealiter zou moeten uitzien en dit gebaseerd op de ervaringen in de proeftuinen. Voorafgaand aan deze vraag, dringt de vraag zich op of een aparte dienstverlening/specialisatie voor HOA wel noodzakelijk is. Hier zijn o.i. een aantal elementen voor aan te brengen:

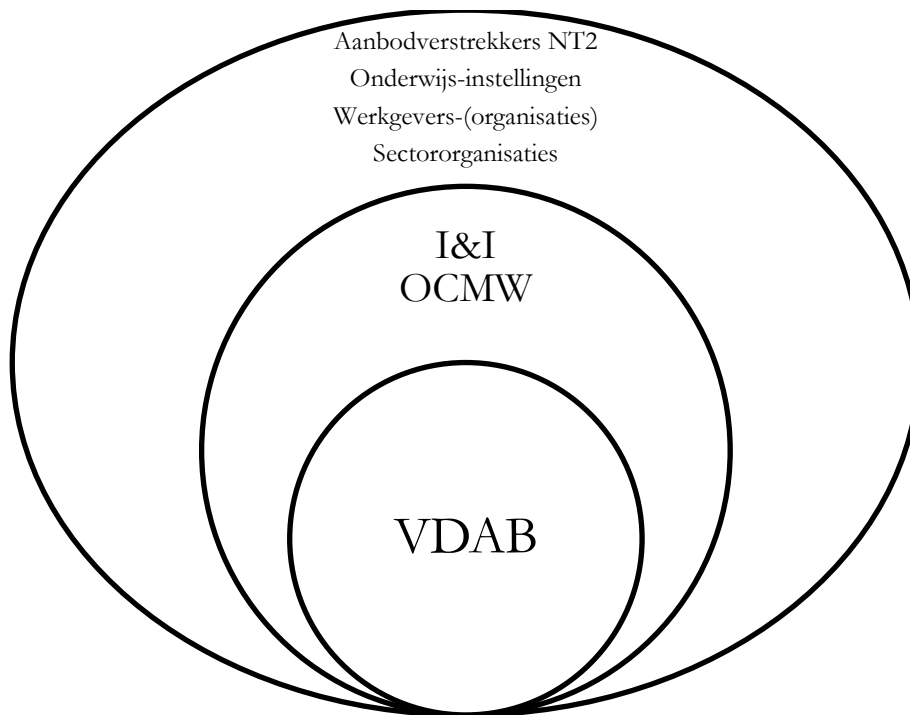
- HOA volgen specifieke patronen van arbeidsmarktintegratie: namelijk een lage werkzaamheidsgraad in combinatie met overkwalificatie en dit tegen de verwachtingen/tendensen in waarbij er een stijgende vraag is naar hooggeschoolde werknemers;
- er is ook een behoefte aan dergelijk type dienstverlening. De veronderstelling dat HOA zelfredzaam zijn en zo wel hun weg gaan vinden, werd in dit opzicht herhaaldelijk ontkracht door de geïnterviewde trajectbegeleiders. De doelgroep heeft immers specifieke noden waarin vooral de transformatie en vertaling van bestaande kennis en vaardigheden naar de Vlaamse arbeidsmarkt de grote uitdaging blijkt;

- typerend voor deze groep is dat het educatieve en professionele perspectief door elkaar lopen. Expertise uit deze (beleids)domeinen is dus noodzakelijk. Dergelijke dienstverlening bestaat op dit moment nog niet;
- de moeilijkheid om de (technische) competenties in te schatten voor deze doelgroep vereist de nodige expertise;
- een vroege detectie en screening is noodzakelijk gezien het risico dat men zonder verder perspectief in een job onder niveau terecht komt.

Het opzetten van een specifieke dienstverlening via een OSS of HOA-loket lijkt dus verdedigbaar. Daarbij lijkt het wel belangrijk dat er een zekere uniformiteit bestaat tussen de verschillende regio's zodat de minimaal noodzakelijke elementen in elke OSS aanwezig zijn. Deze grote lijnen zouden we als volgt kunnen omschrijven:

- snelle detectie en doorverwijzing zijn belangrijk. (1) om te vermijden dat HOA tijd verliezen (2) om te vermijden dat HOA in jobs onder niveau terechtkomen zonder verder perspectief (met het risico hierin vast te blijven zitten). In dit opzicht is het aangewezen dat er sterk wordt ingezet op de toeleiding vanuit de AGII's. De totale populatie stroomt immers bij hen in en dit normaal gezien vrij snel na aankomst in Vlaanderen. Het lijkt dan ook logisch dat de verantwoordelijkheid voor de toeleiding bij de AGII's ligt. Duidelijke afspraken naar doelgroep afbakening zijn wel nodig. We pleiten daarbij voor een min of meer sluitende aanpak waarbij iedere HOA die geen 'zuiver' educatief perspectief heeft wordt doorverwezen. Met geen zuiver educatief perspectief bedoelen we alle HOA uitgezonderd diegenen die van plan zijn om een volledige Master of Bachelor opleiding te volgen. Elke HOA lijkt immers baat te kunnen hebben bij een loopbaangesprek zonder daarom noodzakelijk direct met een traject naar werk te starten. Via deze 'sluitende aanpak' wordt selectiviteit vermeden en krijgen we een zekere uniformiteit binnen de verschillende regio's;
- bij de doelgroep van HOA blijken educatieve en professionele perspectieven vaak door elkaar te lopen. In dit opzicht zijn beide expertises o.i. noodzakelijk in de OSS. Dit kan door beide expertises/perspectieven te verenigen in 1 persoon (zoals de leerwinkel WVU), door co-screenings of door een partner in te schakelen met de nodige expertise ter zake. Dat de expertise rond 'werk' door VDAB wordt aangereikt lijkt evident, wat het 'educatief perspectief' betreft, is dit minder eenduidig. Met 'educatief perspectief' doelen we dan op een goede kennis van diploma's, procedures van diplomagelijkschakeling, kennis van het aanbod binnen het volwassenen- en hoger onderwijs en het hebben van het nodige netwerk hierbinnen. Vraag is hier of dit een bevoegdheid is van het beleidsdomein Inburgering en Integratie en/of van onderwijs. Verdere uitklaring is hier noodzakelijk. In de praktijk zien we afhankelijk van regio tot regio onderwijsinstellingen (UCLL, PXL, ...) deze rol opnemen en/of educatief consultants binnen het AGII;
- in de praktijk merken we dat de expertise om HOA te begeleiden naar werk op korte of lange termijn verspreid zit over verschillende organisaties. Niet enkel bij VDAB of de AGII's maar ook bij universiteiten, werkgevers, sectororganisaties, ... In dit opzicht kan de OSS enkel maar slagen als 'netwerkorganisatie' met een duidelijke regisseur, waarbij het netwerk als een productiesysteem wordt gezien en er waarde wordt gecreëerd op het niveau van het netwerk, m.a.w. de gecreëerde waarde overstijgt de individuele organisatie. De vraag is dan wie dit moet organiseren want de OSS lijkt per definitie een transversaal gegeven dat minimum raakt aan de beleidsdomeinen werk/inburgering/onderwijs. De rol van regisseur lijkt ons best te worden opgenomen door VDAB omdat het begeleiden naar werk het dichtst aanleunt bij hun decretale taak en men in principe ook continuïteit in de dienstverlening kan garanderen tot de HOA werk vindt. Als dichtste partners zien we de AGII's (inclusief het Huis Van get Nederlands) en het OCMW omdat ze zelf mee de trajecten bepalen van de HOA. In een tweede 'schil' lijkt de betrokkenheid van werkgevers, sectororganisaties en kennisinstellingen van belang onder meer om een correcte trajectbepaling te kunnen doen. Schematisch ziet het er als volgt uit;





- binnen de proeftuinen zijn voornamelijk stappen gezet in de samenwerking tussen VDAB en de AGIP's en dit voornamelijk op een individueel niveau. Het formaliseren van de samenwerking met de AGIP's zou een logische volgende stap zijn. Daarnaast dient er verder werk gemaakt te worden van het betrekken van de OCMW's en van de organisaties in de 'tweede schil'. Een goed voorbeeld van de wijze waarop deze betrokkenheid kan georganiseerd worden, vinden we terug in de proeftuin Brussel waarbij binnen de sectortrajecten diverse actoren werden betrokken waaronder werkgevers- en werkgeversorganisaties;
- in principe dient de organisatie die als draaischijf functioneert een neutrale positie in te nemen, waarmee we bedoelen dat deze functie het best toegewezen wordt aan een organisatie die er weinig of geen belang bij heeft om de begeleiding zelf op te nemen (cf. Leerwinkel West Vlaanderen). Dit is nu niet het geval en dienen we wel op te merken dat een (feitelijke of gepercipieerde) minder neutrale positie niet per se ontstaat vanuit een onwil om andere actoren te betrekken, maar ook gewoon het gevolg kan zijn van het (nog) niet zo goed kennen van de andere organisaties, een gebrek aan wederzijdse vertrouwdheid en kennis van elkaar werkwijze/dienstverlening, etc. In dit opzicht is het (blijvend) samenwerken aan projecten, regelmatig uitvoeren van co-screenings, etc. bevorderend voor het innemen van deze neutrale positie. Ook het ontwikkelen van een adequaat screeningsinstrumentarium (of partners die dit kunnen opnemen) kan hiertoe bijdragen;
- tot slot benadrukken we het belang van 'dedicated' consultants of van gespecialiseerde consulenten. Dit moeten experts zijn in HOA en dus bij voorkeur goed op de hoogte zijn van zowel het aanbod, een netwerk hebben, goed de diplomaverenissen kennen, etc. In dit opzicht lijkt het inzetten van consulenten die een dag per week het HOA-loket bemannen weinig zinvol omdat expertise onvoldoende kan opgebouwd worden. We zien dan ook eerder een meerwaarde in 1 consulent die halftijds of voltijds de doelgroep begeleidt en die verantwoordelijk is voor een bepaalde regio. Vraag is dan ook deze naar de schaalgrootte van het HOA-loket. Een zekere kritische massa is noodzakelijk. Op dit moment is dit gezien de hoge instroom van HOA geen probleem, vraag is of dit bijvoorbeeld in de provincie Antwerpen en/of Limburg in de toekomst ook zo blijft;

- voor de HOA consulenten is naast een lokale inbedding ook een centrale inbedding aangewezen. Op die manier kan aan expertise opbouw worden gedaan en onder meer het grote verloop worden opgevangen door op centraal niveau kennis te centraliseren en uit te wisselen.

Enkele essentiële kenmerken van een OSS-consulent:

- Een goede kennis van diploma's en de diplomastructuur in het buitenland en voorwaarden voor diploma-erkenning;
- Aanspreekpunt voor partners;
- De consulent binnen de OSS kent het aanbod voor HOA in de regio en kent ook de partners en dit zowel op het domein van onderwijs/opleiding als van arbeidsmarkt;
- Neemt deel aan allerlei overlegplatformen rond HOA;
- Creatief, ondernemend en oplossingsgericht;
- Goede netwerker, maar ook in staat zijn om het netwerk en alle mogelijke hulpbronnen er in zoals werkgevers, sectoren, hogescholen, etc. te mobiliseren in functie van specifieke HOA trajecten;
- De OSS-consulent is in staat te vertrekken vanuit het perspectief van de HOA en zijn/haar wens om op niveau te willen werken.



## 8 | Versterken van competenties

Zoals uit de inleiding bleek is er sprake van een ‘mismatch’ tussen HOA en de Vlaamse/Brusselse arbeidsmarkt. De mismatch manifesteert zich zowel in een lage werkzaamheidsgraad enerzijds als in overkwalificatie anderzijds. In de literatuur over verklarende factoren op individueel niveau voor de achtergestelde arbeidsmarktpositie van mensen van buitenlandse herkomst, staat de ‘human capital theory’ (Becker, 1964; Mincer, 1958), of de theorie met betrekking tot menselijk kapitaal, nadrukkelijk op de voorgrond. Specifiek rond de problematiek van HOA en overkwalificatie is eind jaren ‘70 reeds een onderzoekstraditie gestart door Barry R. Chiswick). Zijn redenering bestaat eruit dat de vaardigheden van migranten niet perfect vertaalbaar zijn naar de arbeidsmarkt van het gastland en benadrukt het belang van ‘country-specific human capital’ of landenspecifiek menselijk kapitaal. Menselijk kapitaal is immers niet altijd volledig ‘transfereerbaar’ naar een andere socioculturele context (Chiswick & Miller, 2009; Friedberg, 2000). Kapitaal verworven in het land van herkomst levert bijgevolg vaak een lager (of zelfs geen) rendement op in vergelijkbaar met kapitaal verworven in het gastland (Friedberg, 2000; Kanas & van Tubergen, 2009). Verschillen in menselijk kapitaal zouden met het verstrijken van tijd kleiner worden, doordat immigranten de taal leren, kennis opdoen over hoe de arbeidsmarkt functioneert, lokale opleiding en ervaring verwerven, enzovoort (Friedberg, 2000; Kogan et al., 2011). Men spreekt in die context van ‘economische assimilatie’. Door te investeren in opleiding of training en het opbouwen van werkervaring, verwerven individuen bijkomende competenties, of kortom menselijk kapitaal (en meer specifiek: economisch kapitaal), wat hun productiviteit verhoogt. Hoe productiever de werknemer, hoe attractiever iemand is op de arbeidsmarkt voor werkgevers, en hoe gemakkelijker men een job vindt, of een hoger loon verwerft (Behtoui, 2004; Constant & Massey, 2005). Het doorslaggevende belang van menselijk kapitaal in de zoektocht naar werk is ook de achterliggende redenering in heel wat activeringsstrategieën, zoals geïmplementeerd door de VDAB: de focus ligt op het verhogen van de competenties van de werkzoekende, door middel van het aanbieden van opleiding, en/of stages.

In wat volgt gaan we in op de activeringsmaatregelen die in de proeftuin zijn ontwikkeld en uitgewerkt om het ‘kapitaal’ van HOA of met andere woorden hun opleiding, ervaringen, vaardigheden, sociaal netwerk, ..., te vergroten of te valoriseren. Het is echter belangrijk om voor ogen te houden dat de etnische kloof in termen van tewerkstelling het resultaat is van een samenspel aan factoren. Om de etnische kloof op de arbeidsmarkt te reduceren, zijn dan ook maatregelen op de verschillende niveaus nodig, niet alleen op het niveau van de werkzoekenden (ondersteunings- en activeringsmaatregelen, zoals deze centraal stonden in dit project), maar ook op het niveau van de werkgevers (antidiscriminatiewetgeving, aanmoedigen van een diversiteitsbeleid, ...), en met betrekking tot de organisatie van de arbeidsmarkt in het algemeen. De focus in dit hoofdstuk ligt voornamelijk op de werkzoekenden/werknemers, in het volgende hoofdstuk focussen we vervolgens op werkgeverszijde.

### 8.1 NT2

Het contextspecifieke karakter van menselijk kapitaal stelt zich bijzonder scherp met betrekking tot taalkennis. Er is geen eenduidigheid over het exacte ‘gewicht’ van kennis van de taal van het gastland in het geheel van menselijk kapitaal, maar vaak komt dit als zeer belangrijk naar voor (zie o.m. Chiswick & Miller, 2014; Cheung & Philipmore, 2014). In het bijzonder in hoger gekwalificeerde jobs

lijkt de kennis van de taal van het gastland een bepalende factor (Corluy, 2014). De SERV (2014) stelt hierover dat voor hooggeschoolde nieuwkomers het snel verwerven van de Nederlandse taal een krachtig instrument kan zijn voor een goede integratie op de arbeidsmarkt. Voor hen draagt het leren van de Nederlandse taal niet alleen bij tot maatschappelijke zelfredzaamheid, maar moet het ook tegemoet komen aan professionele motieven.

De vertaling van dit probleem in termen van arbeidsmarktactivering ligt in het aanbieden van taal*training*. Het investeren in taaltraining wordt dan ook prominent als beleidsaanbeveling naar voor geschoven (OESO, 2014; Konl-Seidl & Bolits, 2016). Toch wijst onderzoek uit dat de realiteit niet zo eenvoudig is, en blijken taalopleidingen niet automatisch tot een betere integratie te leiden (Gonzalez-Garibay & De Cuyper, 2013; cf. infra). Het effect van bijkomende taaltraining lijkt in elk geval kleiner dan het effect van (vroeg) werkervaring (OECD 2007, De Cuyper & Vandermeersch: 2016).

Daarom is het belangrijk om in te zetten op een NT2 aanbod dat aangepast is aan de noden van hooggeschoolden. In het SERV advies rond HOA wordt dan ook het volgende gesteld 'er is nood aan een specifiek aanbod NT2 voor hooggeschoolde anderstaligen dat financieel toegankelijk is en met geografisch voldoende spreiding. Concreet worden volgende aanbevelingen gedaan:

- voorzie in flexibele trajecten voor werkende hooggeschoolde nieuw- en oudkomers. Daarbij kan gedacht worden aan weekend-, avond- en afstandsonderwijs;
- onderzoek mogelijkheden om een aanbod in bedrijven uit te werken of meer sectorspecifieke taaltrajecten door sectorfondsen. Deze trajecten kunnen zowel tegemoet komen aan nood aan kennis van het vakjargon als aan de behoefte van een meer professioneel inzetbare taalopleiding;
- stimuleer ondernemingen om taalbeleid uit te werken en moedig het gebruik aan van specifieke instrumenten om anderstalige werknemers te ondersteunen, zoals Nederlands op de Werkvloer en taalcoaching.

Ook vanuit de AMIF oproep werd opgeroepen om in te zetten om te werken aan de 'taalbarrière' onder meer door acties uit te werken die vermijden dat er eerst een lang taaltraject moet worden doorlopen voor de werkgever aanwerft en om in samenwerking met CVO's arbeidsmarktgerelateerde taalstages te faciliteren. In de proeftuinen werden aansluitend op de oproep volgende acties ontwikkeld/gecontinueerd:

- Limburgs praatcafé tijdens de zomervakantie specifiek gericht op werk;
- Ivan-intensief voorbereidingsjaar voor anderstalige nieuwkomers (UCLL);
- een website met een handleiding voor werkgevers bij de communicatie met HOA/anderstaligen (Linguapolis);
- een online module/website waarbij enerzijds wordt voorbereid op de ITNA test en waarbij anderzijds oefeningen worden voorzien voor taalverwerving in een professionele context (Linguapolis);
- een overzicht van de taalvoorwaarden om te kunnen starten met universitaire opleidingen werd opgemaakt en geïntegreerd binnen de onderwijskiezer (Linguapolis-www.onderwijskiezer.be);
- het ontwikkelen van een aanbod/module specifiek Nederlands voor de IT sector (ACTO-VUB);
- het ontwikkelen van een digitale aanpak voor HOA in de CVO's (CVO DTL Herentals, CVO Ivoran & Cresendo);
- taalwerkstages binnen de proeftuin West-Vlaanderen (Leerwinkel). Hier dient wel bij vermeld dat deze actie niet werd ontwikkeld en gefinancierd binnen het AMIF project, maar wel door de provincie West-Vlaanderen. Deelnemers binnen het AMIF project namen wel deel aan deze actie;
- het voorzien en implementeren van de VDAB-module 'Hogerop'-een NT2 pakket voor anderstalige hooggeschoolden- (dat reeds bestond) binnen de competentiecentra in Vlaams Brabant.

Het merendeel van deze acties hebben we meer in detail omschreven via 'fiches' die de belangrijkste info over deze acties bevatten inclusief contactpersonen en url's indien van toepassing. Deze fiches

zijn in bijlage 3 terug te vinden. In wat volgt gaan we dieper in op de mate waarin deze acties bijdragen tot het oplossen van knelpunten in het aanbod voor HOA. We vertrekken daarbij van de belangrijkste knelpunten die door de deelnemers aan het lerend netwerk rond taalverwerving werden gesignaleerd en ervaren tijdens de looptijd van de proeftuinen. Vervolgens vroegen we hen in welke mate de ontwikkelde acties binnen de proeftuinen hieraan tegemoetkomen en welke lacunes nog blijven bestaan.

De voornaamste knelpunten waren:

- gebrek aan oefenkansen Nederlands op niveau;
- onvoldoende intensief aanbod/aanbod voor snellerenden;
- onvoldoende vakspecifiek Nederlands en ondersteuning op de werkvloer;
- hoge taaleisen bij werkgevers en gebrek aan ondersteuning op de werkvloer;
- moeilijke inschatting van het niveau van de HOA.

We bespreken deze knelpunten achtereenvolgens.

### **8.1.1 Gebrek aan oefenkansen Nederlands op niveau**

Een eerste belangrijk knelpunt dat naar voor werd gebracht, is het gebrek aan oefenkansen voor werkgerelateerd Nederlands en dit op hoog niveau tegemoetkomend aan de noden van de HOA. Op dit moment bestaan er wel een aanbod van praatgroepen maar dit focust niet specifiek op werk en is ook vaak heel divers wat niveau betreft.

Binnen de proeftuinen werden volgende acties ondernomen om hier aan tegemoet te komen:

- Limburgs praatcafés specifiek gericht op werk. Doel van deze praatcafés was het onderhouden en het activeren van gesproken werkgerelateerde taal(kennis) tijdens praatcafés en dit gedurende 6 uur per week. Opvallend is alvast dat deze actie initieel niet stond ingeschreven binnen de AMIF proeftuin, maar in de loop van het project werd ontwikkeld om in te spelen op (1) het gebrek aan oefenkansen en (2) het feit dat er geen zomeraanbod Nederlands was in de proeftuin;
- de website ‘Dutchwithambition’. Via deze website kunnen HOA met minimum een niveau B1 professioneel Nederlands oefenen;
- taalstages van het huis van het Leren (cf. infra).

We kunnen dus stellen dat er geëxperimenteerd is met diverse formats om aan dit knelpunt tegemoet te komen. Meer specifiek dus een online aanbod, stages en conversatiegroepen specifiek op werk gericht. We merken hierbij wel op dat hoewel deze acties positief werden gewaardeerd door de deelnemers we geen evidentie hebben dat ze ook daadwerkelijk effectief zijn en in welke mate of m.a.w. in hoeverre ze dus bijdragen tot een betere taalbeheersing van de HOA. Vooral in verband met de praatgroepen was er binnen het lerend netwerk discussie over de effectiviteit van deze werkvorm. Bepaalde deelnemers stelden dat oefenen weinig zin heeft als er geen ‘native speakers’ zijn betrokken omdat er dan geen feedback wordt gegeven en men dus dezelfde fouten blijft maken, andere deelnemers weerleggen dit en stellen dan weer dat men via deze werkvorm stappen leert zetten naar het spreken wat vaak een knelpunt is. Door nogal wat respondenten werd immers gesignaleerd dat HOA op zich wel goed spreken, maar niet durven spreken. Faalangst kan hier soms ook aan de basis liggen.

Knelpunt blijft daarnaast dat de praatcafés enkel in Limburg zijn terug te vinden en niet structureel zijn verankerd (het gaat om projectfinanciering). In dit kader wordt gesteld dat een mogelijkheid kan zijn om dit aan bestaande taalopleidingen te koppelen om op die manier tot een structurele verankering te komen.

### 8.1.2 Onvoldoende intensief aanbod/aanbod voor snellerenden

Over het reguliere/algemene aanbod NT2 dat voornamelijk door de CVO's wordt georganiseerd, werden volgende knelpunten gesignaleerd:

- een gebrek aan intensief aanbod in de zin van voldoende uren per week;
- 'gaten' in de instapmomenten op hogere niveaus;
- gebrek aan zomeraanbod;
- specifiek knelpunt is dat klanten in een bepaald aanbod zitten, maar niet geheroriënteerd worden. Dus beginnen ze bv aan 2 of 3 momenten per week en blijven daar inzitten terwijl ze misschien meer gebaat zijn met een intensiever traject en/of er komen intensieve trajecten vrij.

Deze knelpunten zijn op zich niet nieuw en werden reeds herhaaldelijk gesignaleerd (zie o.m. De Cuyper & Jacobs: 2012). In dit opzicht is het wel opvallend dat de CVO's/onderwijs relatief weinig betrokken werden in de proeftuinen. De structurele knelpunten met betrekking tot de knelpunten in het aanbod binnen de CVO's werden daardoor te weinig aangepakt: het aanbod aan taallessen op een voldoende hoog niveau, via versnelde trajecten en flexibele instapmomenten... blijft te beperkt. Dit neemt niet weg dat er toch een aantal interessante praktijken werden ontwikkeld:

In Vlaams-Brabant werd een samenwerking aangegaan tussen VDAB en het universitair talentcentrum ILT. Het knelpunt voor HOA is op dit moment dat het inschrijvingsgeld voor deze cursussen te hoog is. Vanuit VDAB werd binnen de proeftuin Vlaams Brabant beslist om de opleidingen te betalen voor een bepaalde groep van HOA tot het niveau 3.2. Volgende overwegingen spelen in dit kader mee:

- het gaat om HOA zonder uitgesproken educatief perspectief. Hier bestaat/bestond nog wel discussie rond wat wél en niet als een professioneel of als een educatief perspectief wordt beschouwd (cf. supra). Voor iemand met een diploma Burgerlijk ingenieur die nog maar 3-4 vakken moet doen om tot gelijkwaardigheid te komen, zou het bijvoorbeeld wel kunnen, voor iemand die bv. nog een volledige master moet doen, niet;
- de doelgroep moet niveau 1.2 behaald hebben;
- daarnaast bestond er ook nog discussie over hoe om te gaan met niet geslaagde kandidaten, krijgen deze al dan niet een herkansing?
- het aantal uren was tot slot niet voldoende om tot een volledig voltijds aanbod te worden erkend. Daarom dienden de HOA aanvullend nog een beperkt online aanbod bij VDAB te volgen zodat dit als een volwaardige opleiding kan worden erkend.

Vraag is of deze praktijk (na evaluatie en duidelijker definiëren van randvoorwaarden) niet veralgemeend kan worden naar andere regio's met universitaire talentcentra. Uit focusgroepen met HOA bleek alvast dat HOA zelf vragen partij hiervoor zijn.

Een actie die ook op dit knelpunt inspeelt is de ontwikkeling van digitale leerpaden binnen de CVO's Ivoran, DTL Herentals en Cresendo. Deze actie speelt in op het feit dat klasgroepen met enkel snellerenden vaak moeilijk te vormen zijn en zeker niet binnen provinciale gebieden. Daarom werd digitaal oefenmateriaal ontwikkeld waarmee de docenten hun cursus Nederlands kunnen uitbreiden voor snel lerende cursisten. Dit kan als differentiatie worden aangeboden. Bijkomend voordeel is dat deze oefeningen zijn opgebouwd rond arbeidsgerelateerde thema's als 'buitenlands diploma', 'linkedin', 'uitzendwerk', 'ondernemen' en VDAB. De oefeningen zijn bedoeld voor cursisten vanaf B1. Het pakket kan geïntegreerd worden in de bestaande cursus, maar de HOA kan ook zelfstandig thuis aan de slag met het pakket. Dit pakket werd uitgetest en positief ontvangen door de HOA zelf. Het gebrek aan specifiek oefenmateriaal voor HOA werd als een algemeen knelpunt geduid, deze actie speelde hier op in.

### 8.1.3 Onvoldoende vakspecifiek Nederlands en ondersteuning op de werkvloer

Een belangrijk knelpunt dat wordt gesignaleerd is een gebrek aan aanbod vakspecifiek en werkgerelateerd Nederlands en ondersteuning op de werkvloer.

We maken bewust het onderscheid tussen ‘werkgerelateerd’ Nederlands en ‘vakspecifiek’ Nederlands. Met werkgerelateerd doelen we Nederlands dat noodzakelijk is om algemeen in een professionele context te functioneren (bv mails schrijven, presenteren in het Nederlands, sollicitatiegesprekken voeren, ...), met vakspecifiek Nederlands doelen we op Nederlands noodzakelijk en gerelateerd aan het werken in een specifieke sector of functie.

Wat het algemeen professioneel Nederlands betreft werden de nodige initiatieven genomen binnen de proeftuinen. Eerder kwamen al de website ‘dutchwithambition’, de leerpaden binnen de CVO’s, de oefenkansen in Limburg aan bod. Daarnaast bestaat bijvoorbeeld ook het pakket ‘Hogerop’ binnen VDAB dat mikt op HOA. Positief in dit verband is dat binnen de AMIF proeftuin Vlaams-Brabant het pakket Hogerop werd geïmplementeerd en aangeboden, wat voorheen niet het geval was.

Wat vakspecifiek Nederlands betreft werden ook een aantal stappen gezet:

- door de leerwinkel West Vlaanderen werden ‘taalvrijwilligersstages’ ontwikkeld van drie tot zes weken. voor anderstaligen (dus niet specifiek HOA) waarbij men werkt en tegelijkertijd Nederlands leert en dit in het domein/sector/functie waar men werk in wil vinden. Bedoeling is zowel om vakspecifiek Nederlands als professioneel Nederlands te oefenen;
- binnen de proeftuin Brussel werd door Acto-VUB een specifiek pakket ontwikkeld voor de IT sector;
- de actie ‘Ivan’ werd gefinancierd binnen de provincie Vlaams Brabant en omvatte onder meer vakspecifiek Nederlands in de richtingen informatica, robotica, winkelmanagement en boekhouding.

Als een belangrijk en positief gevolg van de proeftuinen werd ook gemeld dat de trajectbegeleiders creatiever zijn geworden in het zoeken van mogelijkheden om de taal te leren. Het gaat dan bijvoorbeeld om het laten volgen van bepaalde modules van beroepsopleidingen of binnen CVO’s. Dit is een gevolg van de grotere specialisatie van trajectbegeleiders.

Opvallend was wel dat er amper geïntegreerd aanbod werd ontwikkeld waarbij de combinatie leren en werken centraal staat.

### 8.1.4 Hoge taaleisen bij werkgevers en gebrek aan ondersteuning op de werkvloer

Als één van de knelpunten werden de hoge taaleisen bij werkgevers naar voor geschoven. Soms zijn deze terecht, maar soms ook niet. In dit opzicht is het van belang om als consultant het gesprek aan te gaan met de werkgever en duidelijk te maken dat het niet de taal ‘an sich’ is die telt maar de communicatie.

Als belangrijk wordt de cultuuromslag naar voor geschoven bij VDAB waarbij taal meer gezien wordt als een competentie en niet als een voorwaarde. Dit is daarom nog niet noodzakelijk het geval bij werkgevers. Als knelpunt wordt aangehaald dat er op dit moment ondersteuning ontbreekt om dit ook daadwerkelijk te realiseren.

Er bestaan wel mogelijkheden maar deze worden op dit moment onvoldoende ingezet voor HOA. Bij Individuele Beroepsopleiding (IBO) is er bijvoorbeeld mogelijkheid voorzien voor taalondersteuning (ibo-t), maar dit lijkt voornamelijk voor laaggeschoolden te worden gebruikt en onvoldoende op HOA afgestemd te zijn. Daarnaast zou die taalondersteuning ook een belangrijke meerwaarde



kunnen vormen bij andere stagevormen zoals een beroepsinlevingsovereenkomst ('BIO'), maar hier laat (interne VDAB?) regulering taalondersteuning niet toe. In de praktijk doen mensen vaak eerst een beroep verkennende stage en BIO vooraleer men een IBO kan starten, maar dat betekent dat men moet wachten op taalcoaching tot de start van IBO, terwijl op die manier kostbare tijd verloren gaat. Het zou met andere woorden voordeliger zijn om sneller te investeren in taalondersteuning. Een eerste punt dat in dit opzicht zou kunnen worden aangepakt is het mogelijk maken van taalondersteuning bij een BIO.

Naast acties gericht op de werkzoekenden, is er een nood aan ondersteuning voor werkgevers. Binnen de proeftuinen werd hier relatief weinig aandacht aan besteed. Linguapolis ontwikkelde wel een handleiding voor werkgevers met HOA als werknemers, door tijdsgebrek werd hierop, geen feedback van werkgevers ontvangen. Dit bleek een algemeen knelpunt in de proeftuinen. De input van werkgevers m.b.t. NT2 en de ondersteuning die er nodig is werd gemist en zeker van UNIZO en sectororganisaties.

### 8.1.5 Moeilijke inschatting van niveau van de HOA

Vanuit de praktijk wordt gewezen op de moeilijke inschatting van het taalniveau van de HOA. Volgende knelpunten worden gesignaleerd:

- er is een verschil tussen het goed scoren in de opleiding en de taal gebruiken in een reële context;
- inschattingen van werkgevers blijken niet altijd betrouwbaar, men maakt bijvoorbeeld en te optimistische inschatting bij de start om later tot de vaststelling te komen dat het taalniveau toch niet goed genoeg is;
- er is een groot verschil in niveau tussen verschillende taalcentra en tussen individuen onderling met hetzelfde taalattest. Dit heeft er onder meer mee te maken dat punten m.b.t. verschillende vaardigheden worden samengeteld (spreken, schrijven, luisteren) en men goed kan zijn in de ene vaardigheid maar niet in de andere.

Bovenstaande maakt het correct doorverwijzen naar diverse vormen van dienstverlening (mentoring, jobhunting, etc.) en/of matchen/bemiddelen van HOA niet altijd evident. Dit knelpunt kwam pas in de loop van het project naar boven en daarom werden er geen specifieke acties op geënt. De algemene aanbeveling is dat er meer nood is aan uniformiteit. Hier worden volgende aanbevelingen voor gedaan:

- de Elao test die VDAB binnen zijn instrumentarium heeft, breder bekendmaken en ter beschikking stellen van partners;
- standaardtesten invoeren binnen CVO's;
- de niveaubepalingen uitsplitsen per competentie (spreken-luisteren-schrijven-lezen). Als good practice wordt hier het Huis van het Nederlands in Brussel naar voor geschoven, zij doen dit al per competentie.

Daarnaast blijft maatwerk essentieel bij het inschatten van taalniveaus. Niveaubepalingen moeten voldoende geduid worden binnen een traject naar werk. De Elao test of een standaardtest is daarom niet los te zien van een gesprek en een interpretatie van wat een bepaald niveau nu betekent i.f.v. het jobdoelwit en het traject van de betrokken HOA.

### 8.1.6 Concluderend

Zoals aangehaald vormen taalproblemen een belangrijke hindernis om HOA aan het werk te helpen. Het lijkt erop dat er onvoldoende ondersteuningsaanbod is om dit op te vangen, wat door verschillende actoren (o.a. jobhunters/jobcoaches en HOA) als een hindernis ervaren wordt. We kunnen

stellen dat er op bepaalde vlakken stappen zijn gezet in de proeftuinen en op andere niet. De ontwikkelde acties zijn beloftevol. Belangrijk is nu dat ze het niveau van ‘experiment’ overstijgen en ze de regionale context overstijgen. Daarnaast is ook verdere afstemming met het bestaande aanbod noodzakelijk. Verdere opvolging is hier dus nodig.

## 8.2 Erkenning kwalificaties en competenties

Naast het verwerven van de taal is het erkennen van verworven competenties en kwalificaties een belangrijke strategie om het ‘economisch kapitaal’ van de HOA te verhogen en te ontsluiten.

In vorige hoofdstuk werd duidelijk dat er enkele acties/experimenten werden opgezet rond het kunnen inschatten van competenties van de HOA. Specifieke acties rond het erkennen van kwalificaties en competenties werden niet opgezet. In Vlaams-Brabant werd een actie rond alternatieve gelijkwaardigheidsprocedures opgestart maar deze actie is niet doorgegaan omdat de toeleiding moeilijk verliep.

Hoewel hier dus geen acties rond werden opgezet in de proeftuinen, bleek uit het lerend netwerk dat het erkennen van kwalificaties en competenties een belangrijk aandachtspunt is. Aangezien HOA al heel veel competenties verworven hebben, is het belangrijk om deze waar mogelijk rechtstreeks te laten renderen en/of erop verder te bouwen om nieuwe relevante competenties te ontwikkelen. In wat volgt vatten we de belangrijkste bevindingen uit diverse lerende netwerken samen m.b.t. deze topic.

### 8.2.1 Van een kwalificatiegerichte naar een competentiegerichte strategie?

Nogal wat HOA vragen om een erkenning van hun diploma bij de National Academic Resource Information Centre (NARIC) Vlaanderen, een organisatie die instaat voor het erkennen van de gelijkwaardigheid van buitenlandse studiebewijzen. Wie een gereguleerd beroep wil uitoefenen (verpleegkundige, advocaat, leraar, opticien, apotheker, ...), moet bovendien een professionele erkenning aanvragen bij de daarvoor bevoegde instantie.

Een kwestie die regelmatig aan bod kwam binnen de verschillende acties/lerende netwerken is de mate waarin diploma's en het laten erkennen van diploma's door Naric echt belangrijk zijn. Er bestaat hier rond duidelijk een spanningsveld tussen een competentie benadering en een kwalificatie benadering. Aan de ene kant wordt gepromoot om minder belang te hechten aan de formele kwalificaties, maar eerder naar de competenties te kijken. Aan de andere kant is er ook de neiging bij werkgevers om te zoeken naar meer formele bewijzen bij mensen waarvan men moeilijker goede inschattingen kan maken door hun afkomst. Doordat Nederlands niet de moedertaal is worden ook hun andere competenties soms lager ingeschat, men kan niet goed inschatten wat een opleiding in het buitenland waard is, etc. Over de mate waarin een formele erkenning nu al dan niet noodzakelijk is, was er weinig overeenstemming binnen de proeftuinen buiten dan het feit dat voor beschermde beroepen erkenning noodzakelijk is en dit in de IT dan weer van minder belang is.

### Obstakels in de procedure bij Naric

Voor beschermde beroepen is een procedure van diplomagelijkschakeling noodzakelijk. In wat volgt sommen we de belangrijkste knelpunten op die in deze procedure naar voor kwamen en dit op basis van het lerend netwerk @level2work, de eindverhandeling van Chakkar: 2018 en het Vlir project over vluchtelingen in het hoger onderwijs.

- **Een vlotte doorverwijzing na een beslissing van Naric is soms problematisch.** Enerzijds heeft dit te maken met de uitspraak door Naric zelf. Immers, uit interviews met vluchtelingen en subsidiair beschermden in het kader van het proefschrift van Chakkar (2018) bleek dat zij die hun originele aanvraag niet goedgekeurd kregen vaak moeilijkheden hebben met het begrijpen van de redenen achter de alternatieve of negatieve beslissing. Een betere communicatie met minder juridisch taalgebruik zou hiervoor een oplossing kunnen betekenen. Anderzijds klom er op de discussies rond het VLIR project ook een vraag naar meer begeleiding na het verkrijgen van een uitspraak bij Naric.
- Een knelpunt dat heel specifiek van toepassing is voor de situatie van vluchtelingen, asielzoekers en subsidiair beschermden is het feit dat er voor hen **geen procedure bestaat waar men terecht kan in het geval dat men geen enkel bewijs** meer heeft van zijn opleiding. Dit is echter wel verplicht volgens de Lisbon Recognition Convention waar België een ondertekenaar van is. Oorspronkelijk was het VLIR-traject er ook op gericht om dit probleem aan te pakken. De facto echter is het onmogelijk om zonder documenten deel te nemen aan dit traject omdat men via Naric moet passeren, en om bij Naric een aanvraag in te kunnen dienen heeft men minstens één document nodig.
- Uit interviews met vluchtelingen en subsidiair beschermden die gelijkwaardigheid aanvroegen bij Naric blijkt dat er heel wat **misinformatie** bestaat omtrent de nood, het doel en voorwaarde van verschillende gelijkwaardigheidsprocedures (Chakkar, 2018). Sommigen waren bijvoorbeeld niet op de hoogte dat men kon werken in bepaalde vakgebieden zonder een gelijkwaardigheid van Naric aan te vragen. Verder bleek dat sommigen gelijkwaardigheid aanvroegen bij Naric met het oog op het verkrijgen van toegang tot het onderwijs, hoewel dit niet de bevoegdheid is van Naric. Dit gebeurde zowel vanuit onwetendheid als uit strategische overwegingen.
- Op dit moment wordt er bij een diplomawaardering bij NARIC **geen onderscheid gemaakt tussen academische en professionele bachelors**. Om een studie in het hoger onderwijs te faciliteren zou het een meerwaarde zijn om dit onderscheid wel te maken.
- De procedures voor diplomagelijkschakeling kunnen veel tijd in beslag nemen, al merkt men dat dit in positieve zin lijkt te evolueren. Toch kan dit tot een **te trage opstart van trajecten** leiden (HOA wachten vaak af wat het resultaat is van deze procedure alvorens beslissingen te nemen.) Voor de toegang tot gereguleerde zorgberoepen blijft diplomagelijkschakeling een belangrijke component en is het dus van groot belang dat de kandidaten zo snel mogelijk weten waar ze aan toe zijn. Binnen het @level2work project was er een groep HOA die over diploma's beschikte voor beroepen waarvoor hier strenge reglementeringen gelden (bv. de gezondheidszorg). De vraag is wat voor deze groep de beste opties zijn: streven naar het verwerven van de Belgische kwalificaties of heroriëntatie binnen de sector of heroriëntatie buiten de sector. Hiervoor zou het zinvol zijn om dit op een systematische manier in kaart te brengen. Ook hier lijkt het alleszins van belang om de nodige begeleiding en heroriëntering te voorzien indien een beslissing negatief is.

Aansluitend bij de vraag of erkenning al dan niet noodzakelijk is, is er de vraag of er de vraag naar het type gelijkwaardigheid. Momenteel zijn er twee procedures voor de gelijkwaardigheidserkenning van diploma's bij Naric. In de specifieke gelijkwaardigheidsprocedure wordt er een uitspraak gedaan over de gelijkwaardigheid van het buitenlandse diploma met een specifiek Vlaams diploma. Deze gelijkwaardigheid is een voorwaarde om te kunnen werken in een gereguleerd beroep en/of onder beschermde titel. In de niveau gelijkwaardigheidsprocedure daarentegen wordt er een uitspraak gedaan over het opleidingsniveau van het buitenlands diploma. Deze laatste procedure is veel minder tijds- en kostenintensief. Uit discussies die plaatsvonden op het lerend netwerk van @level2work bleek dat er, met het oog op tewerkstelling in niet-gereguleerde beroepen, onenigheid is bij verschillende stakeholders met betrekking tot een voorkeur van procedure. Daar waar arbeidsmarkt actoren voorstander zijn van specifieke gelijkwaardigheidsprocedures omdat ze meer informatie geven aan de potentiële werkgevers wordt er aan de andere kant gesteld dat dit dure en tijdsintensieve procedures zijn die het traject sterk vertragen.

Consensus is er wel over het feit dat diploma erkenning niet de enige weg kan en mag zijn. Volgende suggesties werden in dit verband gedaan:

- ten eerste zou er meer moeten ingezet worden op duale trajecten, waarin ontbrekende competenties kunnen worden bijgewerkt terwijl men aan het werk is. Uit discussies die plaatsvonden in het lerend-netwerk rond @level2work blijkt dat vele HOA de uitspraak van NARIC afwachten om volgende stappen te ondernemen in het zoeken naar gepast werk. Door een combinatie van educatief en professioneel perspectief zou er korter op de bal kunnen gespeeld worden, meer concreet door HOA op de werkvloer te testen/screenen en daar dan een beperkt educatief traject aan te koppelen. Met deze combinatie van educatieve en professionele perspectieven werd in verschillende proeftuinen geëxperimenteerd;
- bovenstaande meer competentiegerichte procedure zou toelaten om een **meer gericht vervolgt traject** uit te tekenen voor zij die nog specifieke competenties missen. Anders dan het behalen van een Vlaams diploma waarvoor een geavanceerd niveau van Nederlands nodig is, zouden tekorten in competenties dan meer specifiek kunnen worden aangepakt en is dit hoge niveau van Nederlands niet nodig;
- daarnaast is het verschil in tijdsperspectief een belangrijke factor in het determineren van een te volgen strategie bij het valoriseren van bestaande competenties. Zo werd er in het lerend-netwerk gesuggereerd om bijvoorbeeld in eerste instantie te werken met niveau gelijkwaardigheid en pas op een later tijdstip te gaan voor specifieke gelijkwaardigheid.

### 8.2.2 Concluderend

Concluderend kunnen we stellen dat het erkennen van competenties wel een probleem was dat doorheen de proeftuinen regelmatig terugkwam, maar waar uiteindelijk geen acties op werden geënt en dus weinig vooruitgang werd geboekt. Aan de basis hiervan ligt onder meer het feit dat heel weinig geweten is over de preferenties en kennis van werkgevers? Zijn zij bekend met de procedures? Hebben zij een expliciete voorkeur voor specifieke- dan wel niveau gelijkwaardigheid? Vinden zij het gelijkschakelen van diploma's noodzakelijk of is er draagvlak voor alternatieve procedures? Verdere analyse is hier noodzakelijk om verdere stappen te kunnen zetten.

Positief is wel dat er naar alternatieven wordt gezocht door met gecombineerde professionele en educatieve trajecten te werken waarbij ontbrekende competenties via een kort educatief traject worden bijgespijkerd.

### 8.3 Het verwerven van competenties via stages

Chiswick en Miller (2009) stellen dat vooral ervaring op de arbeidsmarkt, nog meer dan formele opleiding, moeilijk transfereerbaar is. Ook in een OESO-rapport (OECD, 2014) wordt opgemerkt dat werkgevers de waarde van buitenlandse *werkervaring* nog meer naar beneden halen dan de waarde van buitenlandse *diploma's/kwalificaties*. In dit OESO-rapport wordt verder het belang van werkervaring 'in een vroege fase' van het verblijf in het gastland benadrukt. In dit opzicht zijn verschillende vormen van stages en werkpleklers belangrijke instrumenten voor HOA om hun competenties te versterken.

Binnen de proeftuinen werden relatief weinig op zich staande acties ontwikkeld die betrekking hadden op werkpleklers en stages. De acties die we onderscheiden zijn:

- bio Incubator binnen de proeftuin OWVL. Zij introduceerden een vorm van duaal leren waarbij de HOA vier dagen in de week via een beroepsinlevingsovereenkomst (BIO) in een organisatie een project uitvoert en gedurende 1 dag per week wordt opgeleid door @level2work experts. Deelnemers delen op die manier ook wekelijks ervaringen met elkaar. Voor een beschrijving van deze actie, verwijzen we naar bijlage 3;
- de taalstages binnen het Huis van het Leren West-Vlaanderen (cf. supra);

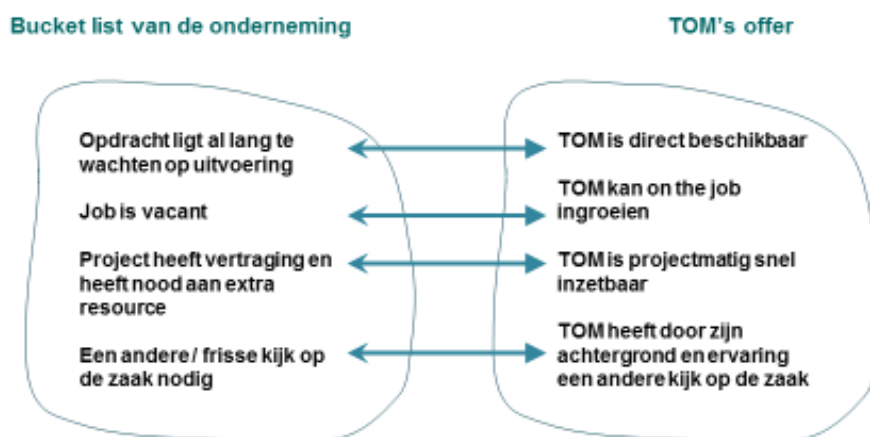
- een actie in de proeftuin Antwerpen waarbij een aantal VDAB-bemiddelaars zich hebben geëngageerd om vormen van werkplekklere te zoeken voor HOA. De ervaringen hiermee werden bijgehouden;
- een actie van Risesmart die stageplaatsen voorzag binnen het UZ Gent.

Naast deze specifieke acties werden er ook stageplekken gezocht in alle acties die bemiddeling als doel hadden, denken we daarbij aan de acties Jobhunting/Eminente door Risesmart, de bemiddeling door Tracé, ... Bevindingen uit deze acties worden hier gebundeld. In wat volgt gaan we dieper in op enkele lessen die uit de verschillende acties en de lerende netwerken naar voor kwamen met betrekking tot het verwerven van competenties via stages en het bewaken van kwaliteitsvolle stages, d.w.z. stages met leerkansen. We starten echter met enkele bevindingen omtrent het contacteren van werkgevers en het vinden van stages, en meer bepaald de uitdagingen die hiermee gepaard gaan. Dit wordt vrij beknopt besproken, maar in het volgende hoofdstuk gaan we hier dieper op in.

### 8.3.1 Uitdagingen en strategieën bij het vinden van stages

Algemeen wordt gesteld dat het vinden van een werkplek niet evident is, via welke stageformule dan ook (BIO, IBO, WES, ...). Bij het vinden van stageplekken speelt volgens enkele respondenten de 'concurrentie' met hogescholen en universiteiten die soms al afspraken hebben met bedrijven over stageplaatsen. Dit maakt de toegang tot bedrijven niet makkelijk. In enkele acties werden de sector-accounts ingeschakeld om contacten te zoeken met bedrijven om werkplekken te zoeken (maar ook bv. mentoren). Dit bleek niet altijd een succes. Accountmanagers bleken vaak overbevraagd te zijn en moeten bovendien al erg veel tewerkstellingsmaatregelen voorstellen. De toegang tot bedrijven blijft dus moeilijk (zie ook volgende hoofdstuk). Specifiek voor stages werd zowel door Co-Vibes als Risesmart de tip gegeven om de stages te 'verkopen' als een 'project dat anders toch zou blijven liggen'/'waar een organisatie niet aan toekomt', of als het inzetten van extra capaciteit indien men met bepaalde projecten in tijdsnood zit of capaciteit tekort komt. In onderstaande figuur wordt weergegeven hoe Co-Vibes werkgevers tracht te overtuigen om stageplekken aan te bieden.

## Talent on the Move (TOM) Incubator



Bron co-vibes

Voor de VDAB-bemiddelaars zelf bleek het zoeken naar werkplekken voor HOA een andere wijze van werken en denken in te houden dan voor de ‘gemiddelde’ VDAB cliënt. Daarbij werd ondermeer gesteld dat een moeilijkheid in het werken van HOA het feit is dat hun profiel erg specifiek is en er dan ook een ‘specifieke’ werkplek noodzakelijk is. Waar men voor laag- en middengediplomden vaak meerdere werkplekken per bedrijf kan vinden, is dit niet het geval voor HOA. De bemiddelaar die werkplekken zoekt, dient daarnaast ook over een aantal bijzondere vaardigheden te beschikken, zoals voldoende commerciële feeling. In het volgend hoofdstuk komen bijkomende *tips en tricks* in contacten met werkgevers aan bod.

Algemeen merken we een vrij grote afstand tussen de bemiddelaars die met de HOA zelf bezig zijn enerzijds, en de werkgevers anderzijds, wat het zoeken naar stageplaatsen niet bevordert. Bijkomend is het belangrijk dat professionele dienstverleners (bemiddelaars, jobcoaches, ...) de stagemogelijkheden en bijhorende regelgeving onder de knie hebben. Het is noodzakelijk om bedrijven te sensibiliseren omtrent stagemogelijkheden en dergelijke, maar een grondige kennis vanwege de professionals is hierbij een eerste voorwaarde. In de lerende netwerken bleek dat dienstverleners met heel wat vragen zaten hieromtrent (een knelpunt dat overigens werd aangepakt binnen het lerend netwerk, door het bieden van extra toelichting hierover), en dat het beheersen van deze materie geen sinecure is. Regelmatige toelichtingen over deze regelgeving aan nieuwe begeleiders en het up to date houden van deze kennis lijkt in dit opzicht een belangrijke aanbeveling.

### 8.3.2 Uitdagingen en strategieën om leerkansen en competentieversterking bij stages te maximaliseren

Wat de eigenlijke vormen van werkplekieren betreft, werd reeds het knelpunt gemeld dat het niet mogelijk is om taalcoaching te koppelen aan een BIO, wat als een gemiste kans werd beschouwd. Sneller taalcoaching kunnen inzetten, zou het leerproces kunnen versnellen.

Daarnaast wordt ook gesteld dat ‘standaard’ stagevormen, met name beroepsverkennde stage, ibo, of bio vaak niet lang genoeg duren voor hooggeschoolden. Een evenwicht is hier echter noodzakelijk tussen stages die lang genoeg zijn om zich in te werken en interessante taken te kunnen krijgen enerzijds, en stages die niet te lang duren om misbruiken vanuit werkgevers te vermijden anderzijds.

Tot slot wordt opgemerkt dat het ook belangrijk is om de kwaliteit van de stage te bewaken. Dit kwam ook als aandachtspunt naar voor in focusgroepen met HA. In dit opzicht blijkt het werken aan gepaste opleidingsplannen bij BIO's die specifiek gericht zijn op HOA ook een werkpunt te zijn. In onderstaande box kunnen de aanbevelingen worden teruggevonden die door de Risesmart consulenten worden meegegeven om tot kwaliteitsvolle stages voor HOA te komen.

#### **Voldoende opvolging bieden aan cliënt én bedrijf**

Een eerste cruciaal punt hierbij, is dat kwaliteitsbewaking opvolging vergt. Daarbij is het van belang om met alle partijen rond de tafel te zitten en als coach mee te geven wat het profiel van je kandidaat is (in de woorden van een jobcoach: 'van welk kaliber'). Het is noodzakelijk om er van in het begin over te waken dat de kandidaat naar waarde geschat wordt en in een stage terechtkomt die zal bijdragen tot zijn/haar groeiproces. Ook tijdens de stage is opvolging en een zekere sturing nodig 'om eruit te halen wat erin zit'. Om dit te realiseren is het noodzakelijk om regelmatig contact te hebben met het bedrijf in kwestie en daar ook langs te gaan. Door met de verschillende partijen het gesprek aan te gaan kunnen problemen tijdig opgemerkt worden; als coach kan men op die manier ook faciliteren dat cliënten opkomen voor hun noden en interesses, en de stage hierop afgestemd wordt/blijft. Het leerproces moet centraal blijven staan. Het is enerzijds van belang om de stages voldoende lang te laten duren, zodat de cliënt ook de kans krijgt om zich te bewijzen, anderzijds is het ook belangrijk dat de cliënten niet als 'goedkope werkkrachten' worden beschouwd en het een win-win blijft.

#### **Verantwoordelijkheid over 'extra' project geven**

Een strategie om te zorgen dat een cliënt de mogelijkheid krijgt om zich te bewijzen en niet enkel eenvoudige uitvoerende taken krijgt toegewezen, is de werkgever te overtuigen om de werknemer de verantwoordelijkheid te geven over een project waar het bedrijf, organisatie of afdeling wellicht anders niet zou aan toe komen. Vaak hebben werkgevers een project langs de kantlijn, wat men graag uitgevoerd wil zien, maar dat desondanks dreigt te blijven liggen. Door de vraag naar een dergelijk project als insteek te nemen, heb je meer kans om een werkgever te overtuigen om een stage aan te bieden in die gevallen waar er eigenlijk geen vacature is op dat moment.

#### **Concrete output verzekeren**

In de ideale situatie kan een cliënt na afloop van de stage in de stageorganisatie aan de slag. Men houdt ook rekening met doorgroeimogelijkheden achteraf bij de keuze van een stageplaats. Maar zelfs indien dat niet mogelijk is, is het van belang om er toch voor te zorgen dat de kandidaat er altijd concrete andere zaken uithaalt. Voorbeelden zijn een referentiepersoon bij toekomstige sollicitaties, gerichte feedback, of tips voor waar men als werknemer zou 'fitten' of terecht zou kunnen, en ook informatie over op welke vlakken de persoon in kwestie eventueel nog moet bijscholen (attitude, samenwerking, taal, kennis, ...).

## 9 | Bemiddeling tussen HOA en de arbeidsmarkt & betrekken werkgevers

In de AMIF projectoproep werd gesteld dat experimenteerruimte was “om te werken aan barrières [van HOA] naar werkgevers”, en dat er werd “op zoek gegaan naar doeltreffende manieren om de formele en informele netwerking tussen de doelgroep en werkgevers te stimuleren”. Het zijn deze doelstellingen die centraal staan in dit hoofdstuk. We gaan na of/in welke mate @level2work een antwoord heeft kunnen formuleren op de nood aan betere contacten en communicatie tussen werkgevers (en de arbeidsmarkt meer algemeen) enerzijds, en HOA anderzijds. We bespreken eerst de twee centrale acties die hierop hebben ingezet binnen de proeftuinen, namelijk name jobhunting/-matching en mentoring, daarna gaan we meer algemeen in op lessen uit andere acties en uit de lerende netwerken. In de eerste paragraaf van dit hoofdstuk gaan we dieper in op het probleem dat hier voorligt, met name de nood aan bemiddeling tussen HOA en de arbeidsmarkt en het betrekken van werkgevers, in de daaropvolgende secties wordt vervolgens gekeken naar hoe de verschillende acties hierop ingezet hebben, wat we eruit kunnen leren, en waar er nog knelpunten liggen.

### 9.1 Probleemstelling

Zoals in de AMIF projectoproep werd benadrukt ligt het probleem van de moeilijke weg naar werk op niveau voor hoogopgeleide nieuwkomers bij verschillende (f)actoren. Enerzijds zijn er problemen langs de aanbodzijde van de arbeidsmarkt, of anders gezegd bij de HOA, zoals een niet erkend diploma, gebrekkige kennis van het Nederlands (en eventueel Frans), verschillen in arbeidsmarkt- of jobvereisten tussen het herkomstland en België, het ontbreken van een professioneel netwerk, of het onvoldoende vertrouwd zijn met de lokale arbeidsmarkt (hoe en waar solliciteren, ...). Anderzijds zijn er ook langs vraagzijde heel wat obstakels, zoals het niet beschikken over de juiste informatie wat de kennis en ervaring van de nieuwkomers betreft (o.m. door het niet kunnen inschatten van de waarde van een buitenlands diploma), het vasthouden aan verwachtingen die misschien niet strikt noodzakelijk zijn, of vooroordelen. Een manier om de ‘kloof’ tussen vraagzijde en aanbodzijde te dichten, is om de HOA te versterken en competenties bij te schaven, zodat zij qua profiel dichter aansluiten bij de noden op de arbeidsmarkt. Ook de erkenning van buitenlandse diploma’s is erg belangrijk in dit verband. Beiden kwamen in hoofdstuk 7 aan bod. Een andere weg die parallel dient te worden bewandeld, is echter het ‘bemiddelen’ tussen HOA en de arbeidsmarkt, door contacten te faciliteren, een brug te vormen, ... en tegelijk ook werkgevers meer te betrekken doorheen het ganse proces. De nood aan het (parallel) bewandelen van deze piste blijkt overigens ook uit de aanbevelingen die door de Commissie Diversiteit van de SERV (2014) werden geformuleerd, waarin onder meer het bieden van ondersteuning aan werkgevers, het inzetten op het uitbouwen van een professioneel netwerk en het inzetten op een goede matching bij intrede op de arbeidsmarkt aan bod kwamen.



#### Aanbevelingen van de SERV in een notendop

We vatten de belangrijkste aanbevelingen van de SERV (2014) met betrekking tot bemiddeling en betrekken van werkgevers kort samen in 10 punten.

1. Inzetten op het **uitbouwen van een professioneel netwerk**. Verschillende actoren, waaronder ook werkgevers en VDAB, kunnen hieraan bijdragen;
2. Inzetten op een **goede matching** om overkwalificatie bij intrede op de arbeidsmarkt zo veel mogelijk te vermijden; het is nadien immers vaak moeilijk om nog over te stappen naar tewerkstelling op niveau;
3. Toenadering tussen werkgevers en HOA stimuleren door **gebruik van maatregelen** zoals stage, ibo, en opleiding op de werkvloer. Hierbij hoort ook het **informereren van werkgevers** over dergelijke tools die de stap naar aanwerving voor werkgevers kan verkleinen, en het **actief contacteren van werkgevers** om HOA ervaring te laten opdoen;
4. Werkgevers betrekken bij beoordelen diplomagelijkwaardigheid en bij het **inschaffen van skills & vaardigheden**;
5. **Ondersteunen** van werkgevers in het uitbouwen van een competentie- en diversiteitsbeleid;
6. **Sensibiliseren** van werkgevers over de waarde van buitenlandse diploma's en ervaring;
7. **Overheden** een **voorbeeldrol** laten vervullen;
8. Versterkte samenwerking met **sectoren**;
9. Stimuleren van **duurzaam ondernemerschap** bij HOA;
10. Voeren van een degelijk **antidiscriminatiebeleid**.

Het was de doelstelling van het @level2work project om deze noden op de arbeidsmarkt aan te pakken. De vraag is dan ook hoe en in welke mate dit is gerealiseerd. De SERV verwees specifiek naar **jobhunting** (meer bepaald het ESF-project Eminentia) en **mentoring naar werk** (meer bepaald 'Connect2work') als eerder verkende goede praktijken om de toenadering tussen HOA en de arbeidsmarkt te faciliteren. Jobmatching (of jobhunting, zie verder) en mentoring zijn ook de voornaamste acties die door de proeftuinen werden opgezet om te bemiddelen tussen arbeidsmarkt en HOA, en de werkgevers te betrekken. In wat volgt, beschrijven we deze acties meer in detail.

Met jobmatching werd geëxperimenteerd in de proeftuinen Brussel, Limburg, Vlaams-Brabant, en Oost- & West-Vlaanderen (samen). Mentoring werd in het kader van @level2work geïmplementeerd in de provincies Antwerpen, Limburg, Oost-Vlaanderen en West-Vlaanderen. Het is op de ervaringen in deze proeftuinen dat de beschrijving en analyse in de volgende paragrafen is gebaseerd. Mentoring naar werk werd eerder al geïmplementeerd in de stad Antwerpen, met name in het project Connect2Work. Ook de lessen uit Connect2Work worden hier meegenomen.

Als achtergrond geven we nog even mee dat er verschillen in organisatie en invulling zijn naargelang de proeftuin. Belangrijk in dit verband is dat er in de provincie Limburg een zeer nauwe samenwerking was tussen de acties jobmatching en mentoring, en veel cliënten ook aan beide acties hebben deelgenomen. Intakegesprekken gebeurden ook voor beide samen. Bijzonder aan jobmatching in Brussel, is dat de actie van sectorgerichte trajecten zich ook vertaalde in een hoge instroom van HOA met een ICT-profiel of uit de zorg in de actie jobmatching.

## 9.2 Jobmatching

### 9.2.1 Wat is jobmatching?

#### 9.2.1.1 Omschrijving in een notendop

De essentie van jobmatching in deze context is om contact te leggen tussen bedrijven en HOA. De doelstelling is tewerkstelling van HOA op niveau. Om dit te bereiken moet men de juiste 'match' vinden tussen een HOA en een bedrijf of werkgever. Het vinden van een match, vereist dat men zowel vanuit HOA vertrekt als vanuit de werkgever, en (in de woorden van de jobcoaches) 'op de

brug gaat staan' tussen beiden. Naast het contact met de HOA kiest men ook voor een actieve benadering van de werkgever, waarbij expliciet een win-win wordt gezocht: een gepaste tewerkstelling op niveau voor de HOA en een goede aanwinst voor het bedrijf.

De jobcoaches geven aan dat hierin ook een accentverschuiving schuilt ten opzichte van Eminentia; terwijl bij Eminentia de focus vooral lag bij ondersteuning van de HOA, ligt er nu meer nadruk ligt op het opnemen van de positie van brugfiguur.

In het project worden soms ook de termen jobhunting en jobcoaching gebruikt. Begeleiding na aanvang van een job lijkt eerder 'jobcoaching' dan jobmatching, maar voor het overige is het onderscheid niet helder, en lijken soms door elkaar te worden gebruikt. In deze bijdrage gebruiken we de termen daarom zonder onderscheid.

### 9.2.1.2 Componenten van jobmatching

Wanneer we de jobcoaches vragen naar hun werkwijze, wordt benadrukt dat de jobmatching maatwerk is, en niet in een exact stappenplan kan worden gegoten. Er is geen uitgeschreven 'handleiding' of beschrijving van de methode binnen het project; wel is deze onder meer geïnspireerd op de Eminentia-methodiek, die wel beschreven staat. De exacte aanpak verschilt ook wat tussen proeftuinen (mede afhankelijk van de persoon die het project uitvoert), en is ook doorheen de proeftuin geëvolueerd. Dit neemt niet weg dat er toch een aantal componenten zijn die telkens terugkomen en de kern lijken te vormen van de werkwijze van jobmatching, ook al is elk individueel traject van een HOA anders. Op basis van het relaas van de jobcoaches destilleerden we als onderzoekers volgende basiscomponenten in hun werking: a) de kandidaat leren kennen en competenties inschatten, b) voorbereiden van de kandidaat op de arbeidsmarkt, c) sollicitatiekanalen en tewerkstellingsmogelijkheden identificeren (of evt. stagemogelijkheden), d) brug leggen tussen kandidaat en bedrijf, e) opvolging. Om de werkwijze van de jobcoaches te documenteren en ervaringen mee te nemen naar de toekomst, bespreken we deze componenten één voor één. Het is echter noodzakelijk om in het achterhoofd te houden dat het proces in realiteit niet altijd zo lineair verloopt.

#### a) Kennismaking en inschatten competenties

De eerste stap is het 'diepgaand' leren kennen van de HOA. De jobcoach moet een juiste inschatting kunnen maken van de competenties, sterktes en zwaktes van de kandidaat. RiseSmart - die de uitvoerder was voor dit project in de verschillende proeftuinen - heeft door de inbedding in Randstad hier duidelijk een streepje voor: men kan contact opnemen met de afdelingen binnen Randstad die in een bepaalde sector gespecialiseerd zijn, om een inschatting te kunnen maken van een type opleiding ("is dit iets waar vraag naar is?"), maar ook om competenties juist te kunnen inschatten. Er is een netwerk van professionals waarbij men terecht kan, en men kan de persoon in kwestie indien nodig ook laten screenen, ... Aan de hand van gesprekken, testings, etc. en waar nodig door middel van het inschakelen van experts, vormt de jobcoach zich een correct en gedetailleerd beeld van een persoon. Hierbij gaat het zowel om wensen als om beschikbare vaardigheden. Cruciaal hierbij is ook om na te gaan of het gestelde jobdoelwit realistisch is.

#### b) Voorbereiden van de kandidaat op de arbeidsmarkt

Er wordt bij jobmatching nagekeken of de cv op punt staat. Daarnaast biedt de jobcoach training en coaching om de kandidaten te versterken en klaar te stomen voor de arbeidsmarkt, met name loopbaancoaching (ondersteuning bij oriëntering;<sup>8</sup> arbeidsmarkt leren kennen, netwerken, gebruik van LinkedIn, elevator pitch, ...) en sollicitatietraining en -begeleiding. In Limburg en in Brussel werd hierbij naast individuele begeleiding ook gewerkt met collectieve workshops.<sup>9</sup> In Limburg waren er bijvoorbeeld vijf workshops (zie kader), met name 1) oriëntatie, 2) opmaak cv en motivatiebrief;

<sup>8</sup> In de meeste gevallen is er wel al een oriëntatiefase gebeurd voorafgaand aan de doorverwijzing naar RiseSmart.

<sup>9</sup> De nood aan vorming hangt uiteraard ook samen met de plaats die jobmatching inneemt in een totaaltraject, stappen die eerder werden gezet in andere begeleidingsvormen (bijvoorbeeld bij VDAB), enzovoort.

3) gebruik van mijn loopbaandossier bij VDAB; 4) netwerken en social media, 5) sollicitatiegesprek; in Brussel waren er onder meer workshops over het gebruik van LinkedIn en hoe succesvol een sollicitatie gesprek te voeren. In Vlaams-Brabant werd dan weer niet met collectieve workshops gewerkt, omdat een dergelijke aanpak vereist dat je voldoende mensen met eenzelfde vraag/nood hebt, en dit onvoldoende het geval was, zo meldde de verantwoordelijke. Daarnaast hadden de cliënten in Vlaams-Brabant ook al een grondige voorbereiding gehad (door Obelisk) op het moment dat ze werden doorverwezen, waardoor dit als minder noodzakelijk werd ervaren in deze proeftuin.

Ook het geven van een realistisch beeld van de arbeidsmarkt (of de HOA ondersteunen in het verwerven van een juist beeld) een belangrijk aandachtspunt in de voorbereiding van de kandidaat op de arbeidsmarkt. Dit blijkt in de praktijk vaak noodzakelijk; dit werd overigens ook zo ervaren bij de projectverantwoordelijken van mentoring (zie verder). Hierbij kunnen de jobcoaches terugvallen op eigen kennis en ervaring, maar ook informatie van experts waarop ze beroep kunnen doen draagt hiertoe bij.

Sollicitatietraining gebeurt overigens niet enkel op voorhand, maar ook in een latere fase: sollicitatie-ervaringen worden concreet besproken en er wordt waar nodig ook nagegaan wat is misgegaan (bijvoorbeeld: hoe kan je op een bepaalde vraag adequaat reageren?). Ook het samen bezoeken van jobbeurzen (en coaching vooraf en na afloop) werd vermeld als praktijk door de jobcoaches. Dit toont overigens aan dat jobmatching inderdaad geen volledig lineair proces is en verschillende componenten door elkaar kunnen lopen.

#### Begeleidende workshops in groep in de proeftuin Limburg – workshops in functie van zelfsturing

1. **Oriëntatie:** De workshop vormt een soort van 'reality check', om te zien of de job die men in het thuisland deed vergelijkbaar is met België en of de vereiste competenties overeenkomen, ... Die informatie wordt naast de resultaten van de beroepsoriëntatietest gelegd, die de kandidaten als voorbereiding op de workshop hebben ingevuld. Er wordt ook bijkomend nagegaan wat voor de cliënten 'energiegevers' dan wel bronnen van energieverlies vormen in een job. Er wordt daarnaast gebruik gemaakt van beroepenfilmmpjes van VDAB. De finale doelstelling van deze workshop is om scherp te stellen of men al dan niet in dezelfde richting als in het thuisland kan verdergaan, of er beroepen zijn die eventueel beter aansluiten bij het profiel, of waar men zich nog moet in bijscholen. Op basis van die informatie heeft zowel de cliënt als de jobcoach zicht op waar een cliënt staat, waarop vervolgens individueel wordt verdergebouwd.
2. **Opmaak cv en motivatiebrief:** de kandidaten hebben al een cv, maar die wordt verder op punt gesteld in de workshop. Ook motivatiebrieven worden behandeld. Dit is moeilijker, want gaat meer in de diepte en vraagt meer taalvaardigheid. Om die reden wordt ook in alternatieven en aanvullingen geïnvesteerd, zoals een elevator pitch en video-cv's. Terwijl sommigen het eng vinden voor de camera te spreken, geven anderen er de voorkeur aan ten opzichte van een motivatiebrief, omdat je een motivatiebrief telkens opnieuw moet schrijven, wat niet evident is in het Nederlands.
3. **Gebruik van mijn loopbaandossier bij VDAB:** op de VDAB-site staat veel informatie voor werkzoekenden, maar er is vanuit VDAB niet altijd de gelegenheid om dit gedetailleerd uit te leggen, waardoor dit kanaal onvoldoende benut wordt, zo wordt gesteld in de proeftuin Limburg. Het werken met de sollicitatiewerkmap maakt opvolging vanuit jobmatching ook gemakkelijker (dit biedt overzicht van sollicitaties en kan hiermee aan de slag). Ook online cursussen van VDAB worden in de verf gezet, zodat cliënten deze kunnen gebruiken om vaardigheden bij te sturen, of om zelf vast te kunnen stellen dat men nog een weg te gaan heeft. Vanuit de proeftuin in Limburg wordt in dit verband benadrukt dat de HOA in staat zijn om met deze bestaande tools aan de slag te gaan, maar het noodzakelijk is om hen eerst wegwijs te maken.
4. **Netwerken en social media:** hooggeschoolden zijn hier op zich mee bekend, maar dit wordt verder aangescherpt. Wat sociale media betreft, krijgt LinkedIn een duidelijke plaats in de workshop. Het belang van LinkedIn werd overigens in meerdere proeftuinen onderstreept. Daarnaast komt ook netwerken in het algemeen, in alledaagse situaties, aan bod in de workshop.
5. **Sollicitatiegesprek:** in deze workshop wordt gebruik gemaakt van simulatiegesprekken op basis van een speeddating met elkaar. Zo ervaren de cliënten wat mogelijke vragen zijn, waar ze tegenaan lopen, enzovoort. Na deze oefening krijgen cliënten tips mee voor de volgende keer dat ze 'in de realiteit' een

sollicitatiegesprek aangaan. Deze simulatiegesprekken vinden we ook terug in onder meer het 'bootcamp' binnen de proeftuin West-Vlaanderen en binnen de Antwerpse proeftuin (uitgevoerd door Talentree).

De begeleiding van HOA in dit proces is doorheen het project sterk gegroeid. De aanpak met de workshops in Limburg is bijvoorbeeld gaandeweg ontwikkeld, en stond pas op het einde van het project echt op punt. Het leerproces van de proeftuin was noodzakelijk om tot deze format te komen, op basis van de noden die men in de praktijk ervaarde. Ook werd naar het einde van het project in Limburg een 'actieplan' ingevoerd: dit is een individueel plan dat nu opgesteld wordt, voor elk individu, op basis van een gesprek na de groepsessies. Hierin worden ook afspraken en doelstellingen geconcretiseerd. Ook dit is een voorbeeld van een evolutie op basis van geleerde lessen doorheen het project. Ook in de Brusselse proeftuin werkt men met dergelijk actieplan dat doorheen het sectortraject steeds verder wordt geconcretiseerd.

### **c) Geschikte sollicitatiekanalen en tewerkstellingsmogelijkheden identificeren**

Soms wordt vertrokken vanuit concrete vacatures waarop een kandidaat kan solliciteren, maar in andere gevallen wordt spontaan met een bedrijf contact opgenomen. Dit kan een bedrijf zijn waarvan de HOA zelf aangeeft dat hij/zij graag in dit bedrijf zou werken. Een jobcoach van RiseSmart kan de HOA op weg helpen om de juiste sollicitatiekanalen te identificeren door bedrijven te helpen selecteren. De deelafdelingen van Randstad kunnen hierbij ook oriënteren, en bijvoorbeeld een lijst aanleveren van mogelijke bedrijven.

Naast de specifieke sollicitaties van een kandidaat, en het werken op maat van een specifieke kandidaat, kan de jobcoach - in een parallelle beweging - ook meer algemeen werken, en uit eigen beweging een bedrijf contacteren met een lijst van profielen. Ook deelname aan werkgeversvents (en daar een lijst met profielen verspreiden) werd vermeld. In Limburg zorgde de jobcoach er bijvoorbeeld ook voor dat de lijst met HOA in het mapje kwamen van kwartaalmeetings van het netwerk van werkgeversorganisaties (welt) Netwerken en sensibiliseren zijn dus kernwoorden in deze acties, net als proactief werken, en 'durven' (in contactname met bedrijven, zie verder). Er zijn ook bedrijven geweest die de jobcoach gecontacteerd hebben (met de vraag 'we zijn op zoek naar dit profiel, heeft u mensen op dit moment?'). Dit laatste (contactname op initiatief van bedrijven) heeft echter tijd nodig gehad; die wisselwerking is er zeker niet meteen geweest.

Voor sommige HOA is tewerkstelling echter nog geen haalbare kaart, en wordt gekozen voor een stage, om op die manier dichterbij tewerkstelling op niveau te komen. Dit gebeurt indien het profiel te moeilijk/nog onvoldoende aantrekkelijk is voor de arbeidsmarkt, bijvoorbeeld doordat het taalniveau nog onvoldoende is. Het kan een noodzakelijke stap zijn om binnen te geraken, onder meer ook vanwege de risico-aversie van werkgevers. Dit kan de HOA ook de kans geven om zich 'te bewijzen'. In het ideale scenario kan de kandidaat daarna aan de slag in hetzelfde bedrijf, maar zelfs indien dit niet het geval is (en dit soms ook op voorhand al duidelijk wordt gesteld, omdat er bijvoorbeeld geen plaats is), kan een stage nog altijd een belangrijke meerwaarde vormen (werkervaring en 'een Belgisch lijntje op je cv', referentiepersoon in België, ... zie verder). De stage is ook informatie voor RiseSmart (informatie over hoe de kandidaat werkt, of samenwerking succesvol verloopt, ...), om daarna de volgende stappen te bepalen.

### **d) Brug leggen tussen kandidaat en bedrijf**

De jobhunter/jobcoach 'coacht' de HOA in het proces (advies, ...), maar fungeert ook als tussenpersoon. In de werking ligt het accent op het zoeken naar de win-win. Men vertrekt telkens vanuit de insteek van het bedrijf, en probeert de meerwaarde van een kandidaat aan te tonen. Het exacte proces kan verschillen (telefonische contacten, mail, face-to-face, lijst met profielen of vacature, ...), maar

het komt er telkens op neer dat men zoekt op welke manier de kandidaat een aanwinst zou zijn voor het bedrijf. De jobcoaches gebruiken hier de term ‘verkopen’ om hun werkwijze uit te leggen: men houdt een verkoopspraatje bij de werkgevers (of HR-managers) om hun kandidaat ‘aan de man te brengen’. De competenties worden in de verf gezet. Om dit te kunnen doen is de eerste fase van het juist inschatten van de kandidaat cruciaal. Door de voorafgaandelijke screenings, testings, ... kan men met de ‘juiste woorden’ een profiel (een kandidaat) ‘verkopen’: door niet in algemene termen, maar in termen van heel specifieke competenties te spreken, zijn bedrijven veel meer geïnteresseerd. In een gesprek kan men veel meer uitleg geven dan gewoon via een cv of een brief, vandaar het belang van mondeling contact.

**Praktijktip: LinkedIn als hulpmiddel in jobmatching**

In de proeftuin Limburg gaf men aan LinkedIn te gebruiken in contacten naar bedrijven toe om naast HR-mensen ook teamleaders te bereiken. Een teamleader kan positief reageren en het zien zitten om met een HOA in zee te gaan, terwijl de kans op een negatief antwoord in sommige gevallen reëel zou geweest zijn bij HR. Teamleaders kunnen ook inschatten of iemand op de werkvloer past of niet, en dit gaat soms sneller dan via HR-personeel, die zich aan richtlijnen moeten houden. LinkedIn biedt dus mogelijkheden voor jobcoaches om opportuniteiten te creëren.

Het ‘verkopen’ betekent overigens niet dat men enkel positieve zaken vermeldt: men zal nooit liegen over een kandidaat, maar daarentegen altijd de zwaktes correct weergeven. Dit is belangrijk voor de reputatie van RiseSmart; de credibiliteit is een belangrijke sterkte naar bedrijven toe en moet dus bewaakt worden. Eerlijke communicatie is daarom essentieel. Men communiceert waarheidsgetrouw over zwaktes, maar gaat ook nadenken met een bedrijf hoe men bepaalde drempels kan wegwerken.

Wanneer een HOA gesolliciteerd heeft, maar niet werd geselecteerd, kan de jobcoach ook contact opnemen met het bedrijf in kwestie om na te gaan waarom een kandidaat niet werd weerhouden, om hieruit te leren naar verdere stappen in het sollicitatieproces toe, of om te zien of er geen andere mogelijkheden zijn in het bedrijf.

**Waarom is een tussenpersoon of ‘bemiddelaar’ noodzakelijk? Kan een hoger opgeleide dit niet beter zelf in handen houden?**

Uit de ervaringen van de jobhunters/jobcoaches blijkt dat het feit dat men als ‘tussenpersoon’ ageert, een groot verschil kan maken. Zo kan de jobcoach het bijvoorbeeld voor elkaar krijgen dat er een persoonlijke ontmoeting komt tussen een HOA en een werkgever, wanneer een HOA hier niet zou in geslaagd zijn zonder de tussenkomst van de jobcoach. De HOA blijft vaak steken in het email-verkeer over sollicitaties, of eventueel een telefoon, maar geraakt niet tot bij de persoonlijke ontmoeting. Als de HOA zelf als sollicitant het antwoord krijgt dat men niet weerhouden is, stopt het daar vaak, terwijl de jobcoach soms nog een deur op een kier vindt naar een andere functie, een stage, tips voor andere mogelijke bedrijven om te solliciteren... De persoonlijke ontmoeting is overigens extra belangrijk voor HOA, omdat aan de telefoon bijvoorbeeld taalbarrières een groter obstakel vormen in de communicatie en een ander beeld geven dan bij een face-to-face ontmoeting, waarbij non-verbale communicatie een grote rol speelt.

De jobcoach vertrekt in de communicatie bovendien vanuit een andere positie dan de HOA en kan van daaruit meer verwezenlijken. RiseSmart kan bijvoorbeeld ook een werkgever aanmoedigen om zijn blik wat te verruimen en naar competenties te kijken, terwijl dit voor de HOA zelf heel moeilijk is. In het contact met een jobcoach is er ook meer openheid over wat een knelpunt is, of welk profiel men zoekt, wat men verwacht, ...

Een grote moeilijkheid is de onzekerheid van de werkgever over de competenties (wat is de waarde van een bepaald diploma? Wat kan die persoon?), en RiseSmart speelt hier sterk op in, door de competenties van de HOA te verduidelijken (met als boodschap: ‘niet zo verschillend van hier’, of kan ook zijn: ‘kandidaat met veel leermarge’).

De jobcoach sensibiliseert ook het bedrijf om een HOA een kans te geven.

**e) Opvolging**

RiseSmart heeft ook een begeleidende rol tijdens stage, of bij aanvang van tewerkstelling. Wanneer voor een stage werd gekozen, dan moet de coach van RiseSmart over de invulling en het verloop hiervan waken, om kwaliteitsvolle stage – mét leermogelijkheden – te realiseren (zie verder). In het

geval van tewerkstelling kan het ook van belang zijn om dit initieel op te volgen, om misverstanden (o.a. door cultuurverschillen) te vermijden of vroegtijdig te detecteren, en indien nodig te remediëren. Het gaat hier niet louter om taalproblemen; ook wanneer men in het Engels aan de slag kan, is die opvolging noodzakelijk. De jobcoaches beklemtonen dat het noodzakelijk is om zowel de HOA als het bedrijf hierin op te volgen. Men ondersteunt de bedrijven ook bij de begeleiding van nieuwkomers op de werkvloer. In Oost-Vlaanderen was iemand van RiseSmart bijvoorbeeld enige tijd een halve dag per week aanwezig op de werkvloer in het UZ Gent<sup>10</sup> om de integratie te faciliteren, wat ook vermeld werd als tip/goede praktijk.

Een bijkomend voordeel van opvolging van kandidaten in het bedrijf, is dat men op die manier ook mogelijkheden kan identificeren voor andere cliënten. Het is dus ook een vorm van netwerken, wat opnieuw een voorbeeld is van het feit dat verschillende stappen door elkaar kunnen lopen.

#### Troeven bij de implementatie van jobmatching

RiseSmart had bij de uitvoering van jobmatching een aantal belangrijke troeven in handen. We zetten ze even op een rijtje, omdat hier lessen in schuilgaan voor de uitvoering van toekomstige initiatieven met betrekking tot jobmatching. Het gaat om sterktes die consultants van RiseSmart zelf ook naar voor schuiven. Het punt dat hier wordt gemaakt, betreft niet zozeer de unieke positie van RiseSmart - andere actoren hebben mogelijk vergelijkbare troeven in handen - dan wel het uitlichten van factoren die van belang bleken bij de implementatie.

- **Een groot netwerk:** RiseSmart kent veel bedrijven, en binnen Randstad zijn er experts in de verschillende sectoren. Men weet wie de spelers zijn, hoe het klimaat is binnen een bepaald bedrijf, of waaraan belang wordt gehecht, ... De kennis van die bedrijven liet toe een geschikte match te maken, of om de juiste argumenten te kunnen gebruiken om een werkgever te overtuigen. Een dergelijk netwerk zorgt er ook voor dat men de juiste sollicitatiekanalen kan identificeren.
- **Sterke reputatie:** RiseSmart/Randstad kan op een reeds aanwezige reputatie terugvallen. De bedrijven kennen hen, waardoor ze een grotere credibiliteit hadden in contacten met potentiële werkgevers. Het opbouwen van een persoonlijke band met bedrijven is belangrijk als strategie. Vertrouwen in de consultant helpt om zaken te verwezenlijken (bijvoorbeeld om de 'onzekerheid' tegenover buitenlands diploma te overstijgen).
- **Ervaring in 'bedrijvenlogica':** ook wanneer een jobcoach een specifiek bedrijf niet kent, weet men vanuit RiseSmart wel gemakkelijk wat er speelt, wat belangrijk is voor een bedrijf, ... RiseSmart kent met andere woorden de gevoeligheden, om ook van daaruit de juiste argumenten te gebruiken. Ze konden daarom vertrekken vanuit de behoefte van het bedrijf, en geven aan hoe de HOA daaraan tegemoet komt. Door hun positie kon RiseSmart ook soms meer verwezenlijken: men spreekt vaak 'van HR tot HR'. Bedrijven zijn dan ook opener over wat het knelpunt is, wat voor iemand ze zoeken, ...
- **Durf:** RiseSmart heeft expertise in het aanspreken van bedrijven, met voldoende durf. De medewerkers zijn daarin getraind, zo geven ze zelf aan. Die durf is nodig om kandidaten 'aan de man te brengen' en opportuniteiten uit de wacht te slepen
- **Geen controlefunctie:** RiseSmart hoeft niet 'controlerend' op te treden (in tegenstelling tot VDAB, die wel de taak heeft om te verifiëren of een kandidaat solliciteert, ...); die andere 'pet' bleek de openheid van de HOA te faciliteren.

#### 9.2.1.3 De specificiteit van jobmatching voor HOA

De consultants van RiseSmart die instonden voor de uitvoering van de jobmatching, getuigden dat het werken met hooggeschoolde anderstalige nieuwkomers specifieke uitdagingen met zich meebrengt voor jobmatching. In wat volgt, lijsten we enkele grote uitdagingen op.

##### a) Grotere moeilijkheid om het profiel juist in te schatten

Een eerste verschil met andere doelgroepen lijkt een grotere moeilijkheid om het profiel van HOA juist in te schatten. Dit geldt zowel voor jobcoaches als voor potentiële werkgevers. Een jobcoach getuigde dat het extreem maatwerk vereist om te weten wat de competenties zijn, maar pas als dit duidelijk is kan je die persoon 'aan de man brengen' bij een bedrijf. Een buitenlands diploma komt

<sup>10</sup> In deze proeftuin was er een specifiek samenwerkingsverband met het UZ Gent, voor cliënten met een medisch profiel.

niet altijd overeen met België wat inhoud betreft, dus wegen competenties zwaarder door. Diploma-gelijkschakeling kan ook een uitweg bieden, maar dit duurt erg lang. Bovendien krijgt men dan vaak een ‘gelijkschakeling op niveau’ (en dus niet het specifieke diploma), maar daar weet men als jobcoach nog steeds niet mee wat iemand al dan niet kan. In sommige sectoren is het overigens onmogelijk te werken zonder het juiste diploma, en dan is heroriëntatie een grote uitdaging (denk aan artsen bijvoorbeeld).

Daarnaast zijn er soms ook grote verschillen naar niveau en/of naar inhoud tussen België en het land van herkomst, waardoor de verwachtingen van de HOA niet realistisch zijn.

De moeilijkheid om competenties in te schatten, versterkt ook het belang van een ‘verkooppraatje’ bij werkgevers, of anders gezegd van de tussenkomst van een jobcoach als bemiddelaar. Een dergelijk ‘promopraatje’ is ook waardevol voor Belgische cliënten, maar bij de doelgroep van HOA heeft dit bijkomend het voordeel dat men mondeling meer uitleg kan geven over de competenties van een persoon (verduidelijken of dit aansluit bij de noden in België, ...).

### **b) Impact van taalproblemen**

Naar de mening van de jobcoaches wordt de taalbarrière die nieuwkomers ervaren vaak onderschat: de taal onder de knie krijgen vergt tijd, en de verwachtingen van Belgische werkgevers liggen hoog. Iemand kan bovendien hoog opgeleid zijn (bv. een goede wiskundige), maar niet goed zijn in taal. Daarbij komt ook nog het probleem dat vele nieuwkomers geen Frans spreken, terwijl dit vaak wordt gevraagd op de arbeidsmarkt. Taalproblemen zorgen er met andere woorden voor dat het moeilijker is om werkgevers over de brug te krijgen. In Brussel stelt zich het probleem van taalkennis (zoals te verwachten) bijzonder scherp, omdat hier vaak tweetaligheid (Nederlands-Frans) wordt verwacht.

De jobcoaches vullen hierbij aan dat de hoge eisen van werkgevers inzake taal soms terecht zijn (in die zin dat de job daadwerkelijk een zeer goede taalbeheersing vereist), maar vaak ook niet; soms kunnen die verwachtingen dan bijgesteld worden in het gesprek tussen jobcoaches en werkgevers. Het is in die context van belang om aan partners en werkgevers duidelijk te maken dat communicatie datgene is wat telt, niet taalkennis op zich. De taalvereisten moeten in functie staan van de job en de werkvloer.

### **c) Randvoorwaarden**

Nieuwkomers hebben vaak veel beslommeringen aan hun hoofd, en er zijn tal van randvoorwaarden die tegelijk vervuld moeten zijn of geraken (verblijfsvergunning, taal leren, diploma-erkenning, beslissing om al dan niet verder te studeren, ...), wat tijd en mentale ruimte vraagt, en een impact heeft op toeleiding naar werk. Als jobcoach in deze setting is het ook hun rol om mee uit te klaren wat nog allemaal op stapel staat, en wat de te zetten stappen zijn. In principe zijn een aantal problemen al uitgeklaard voor men naar jobmatching wordt doorverwezen, maar soms komen problemen ook nog gaandeweg aan het licht. Er is ook een verschil tussen mensen die als vluchteling in België zijn dan wel door middel van gezinshereniging. Terwijl men in het geval van gezinshereniging vaak op de partner kan terugvallen, zijn vluchtelingen vaker op zichzelf aangewezen en komen bij het OCMW terecht; in hun situatie ervaren ze meer druk om zo snel mogelijk te gaan werken, wat ook gevolgen heeft voor de mogelijkheden binnen jobmatching. Het komt overigens ook voor dat HOA teruggestuurd worden naar VDAB (bijvoorbeeld omdat randvoorwaarden nog onvoldoende vervuld zijn) of dat mensen beslissen om alsnog verder te studeren.

### **d) Cultuurverschillen**

Tot slot zorgen cultuurverschillen ervoor dat aandachtspunten in de begeleiding wat anders liggen in vergelijking met andere cliënten. Zo wordt gesteld dat veel HOA's zich onvoldoende durven te profileren, bijvoorbeeld in een sollicitatiegesprek, of om zelf doorgroeimogelijkheden te bekijken, ... In vele culturen is het bijvoorbeeld de verwachting dat je je bescheiden opstelt, terwijl in België wordt verwacht dat je je competenties benadrukt en laat zien wie je bent, en bijvoorbeeld ook oogcontact

maakt met je gesprekspartner. Recruiters vertrekken ook vanuit hun eigen ‘Belgisch’ referentiekader zonder daar bij stil te staan, terwijl HOA zich ook niet altijd bewust zijn van wat zij zelf als ‘normaal’ beschouwen (een voorbeeld: de vraag ‘wie je bent’ impliceert in de context van een sollicitatiegesprek in België dat je je competenties in de verf zet, eerder dan dat je uitlegt waar je geboren bent, waar je roots liggen, ...; de vraag ‘hoe zie je je carrière verder evolueren kan ook moeilijker zijn als je in een land bent waar alles ‘nieuw’ is). Een voorbeeld dat ook werd gegeven was een vrouw die de vraag kreeg tijdens een sollicitatiegesprek waarom ze voor een bepaalde sector had gekozen, waarop ze geantwoord had ‘omdat ik moest. De vrouw was verbaasd over een negatieve perceptie vanuit de werkgever/recruiter van haar antwoord; zelf had ze dit een stomme vraag gevonden omdat dit in haar thuisland voor haar werd bepaald (met name het domein waar ze hoogst in scoorde). Naargelang het land van herkomst vormen cultuurverschillen al dan niet een moeilijkheid in het proces van jobverwerving.

## **9.2.2 Hoe opportuniteiten creëren? Goede praktijken en andere lessen om mee te nemen**

In wat volgt belichten we strategieën die door jobcoaches succesvol werden ingezet, of zaken die als aandachtspunten of succesfactoren naar voor kwamen binnen jobmatching.

### **9.2.2.1 Het perspectief van werkgevers als vertrekpunt nemen**

Zeer kenmerkend in de aanpak van de jobcoaches, in dit geval consultants van RiseSmart, en tevens een belangrijke sterkte, is de mate waarin de consultants een dubbele bril opzetten in de contacten met werkgevers, en met andere woorden niet alleen vanuit de belangen van de HOA, maar ook vanuit het perspectief van de werkgever denken. De noden van een bedrijf krijgen een centrale plaats in het gesprek, en men probeert een win-win te creëren. Er wordt gedacht vanuit het bedrijf; het idee van ‘what’s in it for them’ is erg belangrijk. Dit geldt ook wanneer een jobcoach spontaan contact neemt met bedrijven met een lijst van profielen. Het is een gesprek over wat de werkgever nodig geeft, waarop de jobcoach dan kan aangeven ‘ik heb iemand met die en die competenties’. Er wordt dus in alle gevallen aangetoond waarom een bepaalde persoon een meerwaarde zou kunnen vormen voor de werkgever. Men zoekt dus niet enkel naar “een tewerkstelling voor de HOA”, maar het idee van een “match” is belangrijk, waarbij beide partijen (HOA en werkgever) voordeel halen uit de tewerkstelling. Zoals eerder aan bod kwam houdt dit ook in dat men mee naar oplossingen zoekt met werkgevers wanneer een kandidaat past qua profiel maar er tegelijk nog bepaalde competenties ontbreken.

In de gesprekken vormen het profiel en de competenties van een cliënt het uitgangspunt; herkomst of taal komt pas daarna aan bod en vormen niet de essentie.

### **9.2.2.2 Brugfunctie vervullen vraagt een proactieve houding en durf**

Uit de verhalen van de jobcoaches bleek duidelijk dat de aanpak van de consultants van doorslaggevend belang is. Het gaat erom opportuniteiten te creëren voor de HOA, en dat vraagt een proactieve houding en durf. Om mogelijkheden te kunnen scheppen moet de jobcoach - of meer algemeen, arbeidsbemiddelaar - actief netwerken, mensen aanspreken, zijn/haar kandidaat durven voorleggen aan bedrijven, vragen om uitleg wanneer een kandidaat niet werd weerhouden, vragen naar andere mogelijkheden (bijvoorbeeld stage) als tewerkstelling geen haalbare kaart blijkt, ... Tijdens gesprekken met jobcoaches werden voorbeelden gegeven van situaties waarbij men initieel op een nee stootte, maar er alsnog een job uit voortvloeide. Tonen dat je zelf investeert in een cliënt wordt ook meegegeven als tip door jobcoaches om werkgevers over de brug te krijgen.

Consultanten bij RiseSmart geven aan dat ze getraind zijn in het aanspreken van bedrijven met voldoende durf; in het lerend netwerk omtrent het betrekken van werkgevers werd ook opgemerkt dat arbeidsbemiddelaars nog al te veel van beperkingen uitgaan, eerder dan van sterktes. Naast training en ervaring lijkt persoonlijke gedrevenheid van de jobcoach (o.a. om het niet op te geven, te



durven blijven proberen voor iemand, ...) ook een belangrijke rol te spelen voor een succesvolle jobmatching.

### **9.2.2.3 Persoonlijke band met bedrijven opbouwen**

Als jobcoach is het beschikken over een breed en stevig netwerk van cruciaal belang. Dit vraagt investering. Goede contacten onderhouden en een persoonlijke band met bedrijven opbouwen kan een groot verschil maken, en kan er voor zorgen dat je net die extra stap kan zetten, waardoor je bedrijven kan overtuigen om een kandidaat aan te nemen voor een stage of aan te werven.

Het is een bekend probleem dat werkgevers buitenlandse diploma's en werkervaring minder goed kunnen inschatten of niet naar waarde schatten. Dit wordt ook zo ervaren door de jobcoaches. Door die persoonlijke band kunnen ze op dit punt een bijdrage kunnen leveren, door een deel van dat risico weg te nemen. In Brussel werd ook vermeld dat beroep gedaan werd op interne consultants binnen Randstad, binnen een bepaalde sector. Dezelfde redenering wordt hier doorgetrokken: door via deze consultants te gaan, heeft de werkgever contact met iemand die hij/zij vertrouwt, waardoor een werkgever gemakkelijker open staat om iemand toch een kans te geven.

### **9.2.2.4 Grondige screening en mapping van competenties als noodzakelijke voorwaarde voor de zoektocht naar een 'match'**

Essentieel is om het bedrijf te kennen, je kandidaat te kennen, en dan ook volledig achter je kandidaat te staan om die match te kunnen maken. Diepgang in de kennismaking en een grondige screening zijn daarom van cruciaal belang. Dit vraagt tijdsinvestering. Vaak dient ook een beroep te worden gedaan op experts uit de sector om iemands profiel juist in te schatten en voldoende zicht te hebben op de competenties.

### **9.2.2.5 'Waaier aan mogelijkheden' zien in contacten met bedrijven**

Contacten met bedrijven mogen niet gereduceerd worden tot "tewerkstelling ja of neen". Er zijn nog heel wat andere manieren waarop bedrijven kunnen worden betrokken en een rol kunnen spelen. Er is de mogelijkheid van stages, wat de cliënt de mogelijkheid kan bieden om zich te bewijzen, terwijl er vanuit het perspectief van de werkgever ook minder risico aan verbonden is. Naast tewerkstelling of stages kunnen bedrijven ook een meerwaarde bieden in de screening van de kandidaat, of ook bijvoorbeeld nuttig advies verlenen over stappen die een kandidaat best kan nemen, mogelijkheden voor de toekomst, ... Het motto is hierbij in feite 'om eruit te halen wat erin zit' en creatief na te denken over wat een bedrijf kan betekenen. Als een bedrijf tewerkstelling niet ziet zitten, geen mogelijkheden heeft op dat moment, ... is er misschien wel een bereidheid om op een ander vlak wél iets bij te dragen.

### **9.2.2.6 Competenties als sleutel tot tewerkstelling**

Jobcoaches benadrukken het belang van competenties als sleutel tot tewerkstelling. Er wordt nog te vaak enkel in termen van diploma's of certificaten gedacht, ook bij bedrijven. Competenties is wat ook centraal staat in de gesprekken van jobcoaches met bedrijven; het is op basis van competenties dat de match wordt gezocht tussen HOA en de noden van het bedrijf. Dit is belangrijker dan het diploma, met uitzondering uiteraard van sectoren waar een specifiek diploma een absolute vereiste is, zoals bijvoorbeeld in de medische sector, maar ook in die gevallen kunnen competenties een belangrijke rol spelen in het zoeken naar de meest geschikte reoriëntatie wanneer continuering van het eerder uitgeoefende beroep geen optie is.

### **9.2.2.7 Professioneel en educatief perspectief bekijken**

Ook binnen de actie jobhunting wordt gesteld dat professioneel en educatief perspectief in de praktijk kunnen samengaan. Ook wanneer men snel aan het werk wil, kan bijkomende opleiding immers noodzakelijk zijn om het aanwezige potentieel te benutten. Daarom is een goede uitwisseling van

expertise en ervaring (en een korte onderlinge lijn) tussen de professionele dienstverleners inzake werk en onderwijs van belang. Door de samenwerking wordt er ook met meerdere mensen met een complementaire bagage over de beste stappen voor een individu nagedacht, wat de adviesverlening ten goede komt. Op een vergelijkbare manier is een positieve samenwerking met VDAB erg belangrijk (cliënten worden soms teruggestuurd, wanneer een cliënt competenties verder moet aanscherpen wordt bekeken of dit bij VDAB kan, enz.).

#### **9.2.2.8 De invloed van cultuurverschillen erkennen en hierop inspelen**

De jobcoaches in de verschillende proeftuinen benadrukken de rol van cultuurverschillen in het sollicitatieproces, o.m. de tegenstelling tussen de ‘Belgische’ verwachting om te tonen wie je bent enerzijds, en de verwachting in heel wat culturen om je bescheiden op te stellen anderzijds. Dit kwam eerder in dit hoofdstuk aan bod. We nemen het hier mee op als een ‘les om mee te nemen’ van jobmatching, omdat dit doorheen gesprekken met de consultants van RiseSmart naar voor kwam als iets waar men zich bij de start van het project veel minder van bewust was, maar telkens opnieuw werd mee geconfronteerd. Dit onderstreept onder meer het belang om sollicitatie-ervaringen te bespreken en het perspectief van de cliënt te horen en te begrijpen, maar impliceert ook een nood aan goede opvolging bij aanvang van stage of tewerkstelling.

### **9.2.3 Overblijvende knelpunten**

#### **9.2.3.1 Uitstroom naar werk op niveau niet evident**

We beschikken over uitstroomcijfers naar werk 12 maanden na de start van deelname @level2work. Het uitstroompercentage naar werk ligt iets hoger in de verschillende proeftuinen bij wie aan jobmatching heeft deelgenomen binnen @level2work (vaak overigens in combinatie met andere acties), maar de verschillen zijn niet statistisch significant, al dient hierbij te worden vermeld dat het om eerder kleine aantallen gaat, en er dus minder snel sprake is van significante verschillen. Er is dus op dit moment geen duidelijk empirisch bewijs voor een samenhang tussen jobmatching enerzijds, en uitstroom naar werk anderzijds. We kunnen hierbij ook geen onderscheid maken tussen tewerkstelling op niveau en andere tewerkstelling (we beschikken enkel over uitstroomcijfers, niet over informatie over het type job). Op basis van de cijfers kunnen we dus niet vaststellen of jobmatching werkt.

Op basis van de gesprekken met jobcoaches kunnen we echter wel concluderen dat uitstroom naar werk op niveau ondanks goede strategieën binnen jobmatching en de aanpak van concrete barrières nog steeds geen sinecure is, en dit om meerdere redenen. Het probleem van randvoorwaarden kwam reeds eerder aan bod: het gebeurt dat mensen nog niet klaar zijn voor de arbeidsmarkt. Cliënten worden dus ook geregeld doorgestuurd naar VDAB, om daarna eventueel opnieuw doorverwezen te worden naar jobmatching. Belangrijk bij doorverwijzing naar VDAB is wel dat voor een warme overdracht wordt gezorgd, waarbij aangegeven wordt wel traject mensen al bij jobmatching hebben doorlopen, een advies wat de persoon in kwestie nog nodig heeft, ... Problemen (bijvoorbeeld inzake taal, mobiliteit, kinderopvang, ...) komen vaak pas gaandeweg aan de oppervlakte, vandaar ook de beweging in twee richtingen (VDAB – jobmatching).

Een bijkomend probleem - overigens niet alleen bij jobmatching, maar algemeen - is dat competenties ook vaak niet blijken overeen te komen wat werd gezegd (en dat ‘hooggeschoold’ dus minder hoog opgeleid is naar Belgische normen dan men op basis van de titel van het diploma of ervaring zou verwachten), en/of niet overeenkomen met de verwachtingen op de arbeidsmarkt hier. Cliënten kunnen ook tijdens het proces van jobmatching beslissen om toch eerst nog te gaan studeren. Soms is het ook door de confrontatie met de arbeidsmarkt dat mensen zich zelf bewust worden van het feit dat ze zich nog moeten bijscholen, op vlak van taal dan wel meer inhoudelijk. Er zijn dus ook cliënten die zelf afhaken, en aangeven dat ze toch eerst nog verder de taal willen leren, of zelf stellen dat ze niet klaar zijn voor een job op niveau. Meerdere consultants gaven aan dat cliënten vaak

aanvankelijk aangeven een job te willen, maar er niet klaar voor blijken als het concreet wordt en het de bedoeling is om meteen stappen te ondernemen. In één proeftuin werd in die context ook de rouwperiode vermeld, gekoppeld aan het verlies door migratie (cliënten die bijvoorbeeld hun echtgenoot gevolgd zijn, maar moeite hebben om zich te verzoenen met het nieuwe land en cultuur, ook bijvoorbeeld de vaststelling dat ze het salarisniveau uit hun land van herkomst hier niet zullen kunnen halen, enzovoort).

Hoewel een job op niveau het streefdoel is binnen jobmatching, zijn er ook cliënten die uiteindelijk in een andere job starten. Zoals eerder vermeld, speelt financiële noodzaak hierbij ook een belangrijke rol. Soms is de 'lagere' start tijdelijk en met een concreet plan voor de toekomst, maar niet altijd.

Kortom, in de praktijk is jobmatching geen rechtlijnig proces van instroom naar werk op niveau, maar is het een zoekproces, waarbij ook heel wat andere 'exits' voorkomen dan tewerkstelling op niveau. In die gevallen kan jobmatching echter nog steeds een meerwaarde betekenen, doordat kandidaten een meer realistisch beeld hebben van mogelijkheden en beter weten welke stappen ze kunnen/zouden moeten ondernemen om hun finale doel te bereiken.

### **9.2.3.2 Jobmatching vraagt tijd**

Jobmatching heeft tijd nodig, zowel voor HOA als voor de uitvoerende organisatie. Cliënten moeten soms een lange weg afleggen. Daarnaast merkten jobcoaches op dat het ook voor hen tijd kostte in hun functie om te netwerken met bedrijven en bedrijven te sensibiliseren, ook al was er al een netwerk om op terug te vallen. Het duurde met andere woorden een hele tijd voor het helemaal 'draaide'. De contacten met bedrijven vanuit de context van jobmatching voor HOA vormen een investering die men moet maken, om er dan later de vruchten van te plukken (en zelf ook 'aanspreekpunt' te kunnen worden voor bedrijven bij vacatures).

### **9.2.3.3 Grote verschillen in profielen**

Sommige profielen zijn relatief gemakkelijk toe te leiden naar werk of stage, bij andere profielen is het een pak moeilijker. Mensen in de zorg, ICT en technische profielen zijn bijvoorbeeld vaak gemakkelijker, terwijl mensen met een meer algemeen profiel moeilijker liggen. Voor deze groep is het vaak noodzakelijk om zich eerst ergens in te specialiseren. Ook individuen die werken in een sector waarbij een specifiek diploma vereist is, maar geen erkenning hebben, zijn moeilijker (bv. artsen). Cliënten met een diploma als leerkracht of een diploma in de Rechten zijn ook voorbeelden van profielen die moeilijker liggen (als leerkracht is het moeilijk om in een andere taal dan de moedertaal te werken; in de juridische sector is de overdraagbaarheid van de kennis een groot probleem). Kortom, de ene cliënt is de andere niet, maar voor sommige profielen is de weg lang.

### **9.2.3.4 Risico-aversie van werkgevers en de verwachting van onmiddellijke inzetbaarheid**

Het probleem van risico-aversie kwam reeds eerder aan bod. De inzet van de jobcoach als contactpersoon, die credibiliteit heeft bij de bedrijven, eerlijk communiceert over de sterktes en zwaktes van de kandidaat, en de kandidaat ook zeer goed kent, helpt om hiermee om te gaan, maar dat neemt niet weg dat het een probleem is waarmee de jobcoaches doorheen hun job mee worden geconfronteerd en dit een drempel (of een te nemen horde) vormt om kansen te creëren voor hun cliënten. Werkgevers willen HOA wel een kans geven in lagere jobs, maar bij functies waar verantwoordelijkheid bij komt kijken, is de drempel nog groter.

Een bijkomend probleem in dit verband is dat werkgevers op zoek zijn naar iemand die onmiddellijk inzetbaar is, terwijl HOA vaak een groeiproces nodig hebben of competenties nog verder ontwikkeld moeten worden. De jobcoaches geven aan dat bedrijven op dit vlak nog stappen te zetten hebben (en hier met andere woorden bijkomend op ingezet dient te worden), om open te staan voor het feit dat iemand niet per se 'nu' alles moet kunnen, maar ook kan bijleren. Een knelpunt hierbij is echter ook tijdsinvestering (iemand bijscholen/opleiden betekent dat de werkgever of één van zijn

medewerkers er tijd moet aan besteden). Dit geldt overigens ook voor stages; om die reden zijn stages niet zo gemakkelijk te ‘verkrijgen’ bij werkgevers als men zou kunnen denken.

De situatie op de arbeidsmarkt heeft een grote impact op de mate waarin werkgevers al dan niet gemakkelijk te overtuigen zijn. Meer algemeen werd gesteld – en overigens ook door HOA zelf zo ervaren, zo bleek uit interviews in het kader van mentoring – dat men als anderstalige helemaal onderaan de ladder staat, en minst prioriteit krijgt, waardoor de situatie op de arbeidsmarkt van doorslaggevend belang is dan voor andere sollicitanten. Bij krapte op de arbeidsmarkt zijn werkgevers sneller bereid om een HOA een kans te geven ondanks de veronderstelde risico’s.

#### **9.2.4 Slotsom: biedt jobmatching een antwoord op de geïdentificeerde noden?**

In het begin van dit hoofdstuk wezen we op de nood aan betere contacten en communicatie tussen werkgevers en HOA. We stellen vast dat jobmatching, zoals het werd opgevat, hier inderdaad op inspeelt. De jobcoaches nemen bewust de positie van bemiddelaar of brugfiguur in, zoeken naar een geschikte match te maken tussen werkgevers en HOA, en spelen in op hindernissen in de communicatie en relatie tussen werkgevers en HOA. Een concreet voorbeeld is hoe jobcoaches een deel van de onzekerheid bij werkgevers wegnemen over aanwezige competenties. Jobcoaches benadrukken verder dat een aantal specifieke drempels worden aangepakt, met name dat HOA zelf geen toegang vinden tot bedrijven, onvoldoende kennis hebben van de meest efficiënte sollicitatiekanalen in de regio, en een onvoldoende realistisch beeld hebben van de arbeidsmarkt. Terugkerend op de aanbevelingen van de SERV, stellen we eveneens vast dat heel wat aandachtspunten aangepakt worden. Zo stimuleert jobmatching inderdaad toenadering tussen werkgevers en HOA door het gebruik van maatregelen zoals stage of ibo, worden werkgevers ingeschakeld om competenties in te schatten, worden werkgevers gesensibiliseerd over de waarde van buitenlandse diploma’s, en wordt gestreefd naar tewerkstelling op niveau, al bleek dit in de praktijk niet altijd te lukken, onder meer door de urgentie van sommige cliënten om snel aan het werk te geraken.

We kunnen geen uitspraken doen over de effectiviteit van jobmatching, maar wel is duidelijk dat de opzet en implementatie potentieel bieden om de gedetecteerde noden aan te pakken, al schijnt het potentieel nog niet overal voldoende gerealiseerd te zijn geworden.

Men zou kunnen zeggen dat er twee deelcomponenten zijn in het faciliteren van de contacten tussen werkgevers en HOA, met name bemiddeling enerzijds, en het betrekken van werkgevers anderzijds. De eerste component komt meest op de voorgrond bij jobmatching. Algemeen gaat het ook om een gerichte, individuele aanpak: bedrijven worden voornamelijk aangesproken voor een specifieke cliënt, of een lijst van cliënten. Bredere sensibilisering komt weinig aan bod.

### **9.3 Mentoring naar werk**

In wat volgt bespreken we, analoog aan de bespreking voor jobmatching, wat mentoring naar werk inhoudt, welke lessen werden geleerd uit de proeftuinen over het adequaat inzetten en implementeren van mentoring, en welke knelpunten nog overblijven. We gaan tot slot ook na of/in welke mate mentoring naar werk een passend antwoord vormt op de nood aan bemiddeling tussen HOA en de arbeidsmarkt, en het betrekken van werkgevers, zoals toegelicht in paragraaf 1.1.

Aan de ervaringen met mentoring naar werk in de proeftuinen werd een apart rapport gewijd, waarbij zowel de operationele kant van mentoring naar werk in @level2work in kaart wordt gebracht, alsook de resultaten van mentoring naar werk in @level2work worden geëxploreerd (zie Vandermeersch & De Cuyper, 2018). De bespreking die hier volgt, is hierop gebaseerd. Voor meer gedetailleerde informatie verwijzen we dan ook naar deze uitgebreidere bijdrage.<sup>11</sup>

<sup>11</sup> Vandermeersch, H. & De Cuyper, P., m.m.v. Damini Purkayastha & Marije Reidsma (2018). Mentoring naar werk voor hooggeschoolde anderstalige nieuwkomers. Een analyse van knelpunten, successen en opportuniteiten. Procesevaluatie in het kader van het AMIF project@level2work. Leuven: HIVA-KU Leuven.

### 9.3.1 Wat is mentoring naar werk?

#### 9.3.1.1 Omschrijving

‘Mentoring naar werk’ is een relatief nieuw concept. Om af te bakenen wat wél en niet onder mentoring naar werk kan worden begrepen formuleerden De Cuyper & Vandermeerschen (2018) een definitie van mentoring naar werk:

*Een persoon met meer ervaring (mentor) verleent begeleiding aan een minder ervaren persoon (mentee), met als doel de mentee te ondersteunen om duurzame vooruitgang te maken op zijn/haar weg naar/op de arbeidsmarkt. Hiervoor engageren zowel de mentor als de mentee zich vrijwillig en hebben ze op regelmatige basis contact. De relatie wordt geïnitieerd, gefaciliteerd en ondersteund door een derde actor (organisatie). Hoewel asymmetrisch, is de mentoringrelatie wederkerig van aard.*

Een centraal element in de definitie is het verschil in ervaring tussen mentor en mentee, waarbij er een kennisoverdracht plaatsvindt. In de context van mentoring naar werk voor personen van buitenlandse herkomst gaat het hier in de eerste plaats om een verschil in landenspecifieke kennis en ervaring; een mentee had mogelijk een vergelijkbare positie in het land van herkomst als de mentor. De opgebouwde kennis, ervaring en hulpbronnen van de mentee zijn echter niet volledig ‘transfereerbaar’ naar een andere geografische en socio-culturele context.

Connect2Work in de Stad Antwerpen was de pionier rond mentoring voor hooggeschoolde anderstalige allochtonen en deels voorbeeldproject voor de andere mentoringprogramma’s. In Connect2Work werd gekozen voor sectorspecifieke matches, er werd met andere woorden gestreefd naar mentorduo’s waarbij mentee en mentor in dezelfde sector ervaring hebben opgebouwd. De achterliggende redenering hierbij is dat de mentor dan de lokale formele en informele regels van de specifieke sector van de mentee kent, weet welke de belangrijke spelers zijn en waar ze voor staan, contacten kan delen, ... In de meeste proeftuinen werd die redenering doorgetrokken en werd ook naar sectorspecifieke matches gestreefd. In West-Vlaanderen koos men voor een andere benadering en gaf men meer prioriteit aan persoonlijke aspecten in het matchingsproces.

#### 9.3.1.2 Twee uitvoeringsvarianten

We vinden twee grote uitvoeringsvarianten of mentoringmodellen terug in de proeftuinen, met name het duaal model enerzijds en het gecentraliseerd model anderzijds.

**Duaal model:** het mentoringprogramma wordt geleid door twee verschillende organisaties, waarbij één organisatie verantwoordelijk is voor alle aspecten die voornamelijk met de mentee te maken hebben (screening mentees, opvolging mentees, ...) en een andere organisatie staat in voor datgene wat op de mentoren betrekking heeft (recrutering mentoren, vorming mentoren, ...). Het gaat bijgevolg om een samenwerkingsverband tussen een organisatie die dicht bij de HOA of werkzoekenden staat enerzijds, en een organisatie die dicht bij werkgevers staat anderzijds. De matching van mentoren en mentees wordt dan normaliter door beide partners samen uitgevoerd.

**Gecentraliseerd model:** in een mentoringprogramma volgens dit model doet eenzelfde organisatie de screening, matching en opvolging van zowel mentoren als mentees. Andere organisaties kunnen evenwel een belangrijke rol spelen als toeleider.

In tabel 9.1 wordt weergegeven in welke proeftuinen deze modellen te vinden zijn, en wie de voornaamste uitvoerende actoren zijn.

**Tabel 9.1**      **Overzicht van de uitvoeringsvarianten en uitvoerende partners van mentoring in de proeftuinen**

Model	Proeftuin	Actor mentees	Actor mentoren
Duaal model	Oost-Vlaanderen	VDAB	VOKA
	West-Vlaanderen	Leerwinkel	VOKA
Gecentraliseerd model	Stad Antwerpen	Atlas (Integratie en Inburgering Antwerpen)	
	Provincie Antwerpen	Agentschap Integratie en Inburgering (AII); i.s.m. VDAB	
	Limburg	VOF De Bakker-Martens i.o.v. VDAB, i.s.m. met RiseSmart	

De uitvoeringsvariant, en zeker ook de concrete samenstelling van het projectteam, bleek een impact te hebben op de invulling die aan het project werd gegeven, de doelstellingen die werden vooropgesteld en de keuzes die werden gemaakt.

Op basis van onze analyse kunnen we niet stellen dat het ene model noodzakelijk beter is dan het andere. Wat daarentegen wel naar voor komt, is dat het uitvoerend team samen over expertise in HOA én over een netwerk dient te beschikken. Een sterk uitgebouwd (bedrijven)netwerk is een belangrijke troef, of wellicht zelfs een noodzaak, om de werving van mentoren en de matching haalbaar te houden. Medewerking van een actor die over een dergelijk netwerk (contacten met werkgevers) beschikt, is dus cruciaal voor een levensvatbaar mentoringprogramma, minstens in een ondersteunende rol. Tegelijkertijd is ook doelgroepkennis erg belangrijk om de belangen van mentees voldoende en adequaat te vertegenwoordigen (bijvoorbeeld inzicht in problemen met randvoorwaarden, zie verder), en lijkt expertise op dit vlak vanuit de trekker of co-partner noodzakelijk voor het welslagen van een mentoringprogramma.

#### **Belangen van mentees, mentoren of een 'win-win'?**

Parallel met de tweedeling tussen gecentraliseerde en duale modellen, vinden we ook een zekere tweespalt terug in de aanpak van de projecten. In Limburg en (provincie en stad) Antwerpen stonden de belangen van de mentee sterk centraal, terwijl in West- en Oost-Vlaanderen het idee van een 'win-win' voorop stond en ook vanuit de mentoren en hun belangen werd geredeneerd. Bij beide laatstgenoemde programma's was VOKA de partner; hun rol als belangenvertegenwoordiger had een impact op de aanpak van het project. De druk om hun leden (bedrijven) tevreden te houden en een win-win te bewaken (d.m.v. het bieden van een positieve ervaring voor mentoren, bijkomende vorming, ...), had gevolgen voor de keuzes die werden gemaakt. Een concrete implicatie is een strengere selectie. Er werd sterk op motivatie en attitude gehamerd, maar de hoge voorwaarden die aan mentees werden gesteld vereisten ook (meer dan in andere proeftuinen) dat randvoorwaarden vervuld zijn, bijvoorbeeld inzake mobiliteit, grote flexibiliteit in werkuren, enzovoort. In Limburg en Antwerpen daarentegen stond men ook open voor personen met een grotere afstand tot de arbeidsmarkt; in Limburg werd aan het begin van het project zelfs voorrang gegeven aan zwakkere profielen (volgens de redenering dat bij deze groep de nood aan een mentor het grootst zou zijn). Het spreekt voor zich dat we ook andere resultaten kunnen verwachten naargelang deze keuzes: hoe kleiner de afstand tot de arbeidsmarkt, hoe haalbaarder het is om iemand toe te leiden naar duurzame tewerkstelling op niveau.

Tussen de proeftuinen en partners bleek er overigens ook een verschil in discours. Vanuit VOKA werd sterk vanuit een activeringsidee vertrokken, waarbij men de HOA door het mentoring 'kansen biedt die ze moeten grijpen', en men de verantwoordelijkheid voor de moeilijkheden om aan werk te maken eerder bij de HOA legt, terwijl men in andere mentoringinitiatieven meer de klemtoon legt op barrières op de arbeidsmarkt. De samenstelling van het partnerschap wordt dus ook weerspiegeld in de uitvoering van het project.

Belangrijk bij duale modellen is wel een goede samenwerking, met duidelijke afspraken, zowel praktisch (o.a. wie doet wat) als meer inhoudelijk, over de keuzes die worden gemaakt en klemtonen die worden gelegd (bijvoorbeeld de 'instapvoorwaarden' voor mentees en mentoren). Terwijl dit in West-Vlaanderen vlot leek te verlopen, stelde dit het team in Oost-Vlaanderen soms voor uitdagingen.

### 9.3.1.3 Doelstellingen van mentoring

Net als jobmatching is mentoring een actie die a priori past in het kader van het bemiddelen tussen HOA en de arbeidsmarkt, en het betrekken van werkgevers. Belangrijk is echter ook hoe de actoren verantwoordelijk voor de implementatie van mentoring het project zien en de doelstelling spontaan omschrijven. Op basis hiervan stellen we vast dat de interpretatie van doelstellingen verschilt tussen proeftuinen, en zelfs tussen projectpartners binnen een zelfde proeftuin.

#### Praktijktip: expliciteer de doelstellingen van het project

Maak van in het begin duidelijke afspraken over welke doelen je met het project wil bereiken zowel t.a.v. de mentoren als de mentees. Dit faciliteert de werking van het programma, en maakt het makkelijker voor partners om aan het zelfde zeil te trekken. Dit komt de efficiëntie ten goede doorheen het project en zorgt voor aangenamer (samen)werken.

We kunnen de verschillende actoren plaatsen op een continuüm naargelang de doelstelling die voor mentees wordt nagestreefd,<sup>12</sup> gaande van de brede, algemene doelstelling van HOA's te versterken, tot de specifieke doelstelling van concrete tewerkstelling. Tussenin vinden we proeftuinen die een 'reality check' vooropstellen, of anders gezegd een toetsing en confrontatie met de realiteit: deze proeftuinen leggen de nadruk op het nader kennis maken met de Belgische/regionale arbeidsmarkt, en het bijschaven van verwachtingen aan de hand van de realiteit op de arbeidsmarkt. Hierbij ligt de klemtoon met andere woorden op een contact met de arbeidsmarkt als een noodzakelijke tussenstap om de langere termijndoelstelling van tewerkstelling te kunnen realiseren.

Tabel 9.2 Continuüm van doelstellingen en de positie van de mentoringprogramma's

HOA's versterken	'Reality check'	Tewerkstelling
Oost-Vlaanderen (VDAB) Provincie Antwerpen (AgII) Stad Antwerpen	West-Vlaanderen (VOKA) West-Vlaanderen (Leerwinkel) Provincie Antwerpen (VDAB) Stad Antwerpen (Limburg) (Provincie Antwerpen (AgII))	Oost-Vlaanderen (VOKA) Limburg

De positie die de uitvoerende actoren innemen is ook anders dan bij jobmatching; de positie van bemiddelaar komt minder aan bod. Algemeen genomen wordt mentoring in hoofdzaak geformuleerd als een beweging van de mentee richting arbeidsmarkt, met ondersteuning of begeleiding van de mentor.

### 9.3.1.4 'Stappen' in mentoring<sup>13</sup>

#### a) Werving en screening van mentees

Een eerste stap in mentoring is het werven en screenen van mentees. Het werven vormde geen probleem in de proeftuinen, integendeel, in heel wat projecten was er een 'teveel' aan mentees ten opzichte van het aantal mentoren. De aanpak van werving en screening verschilde doorheen de proeftuinen. In Oost-Vlaanderen werd bijvoorbeeld met infosessies gewerkt voor kandidaat-mentees, terwijl dit elders niet het geval was, in Limburg was er een intake gesprek samen met de verantwoordelijke voor jobmatching, om te kijken wat meest aangewezen was, ...

<sup>12</sup> Op basis van informatie verzameld in semi-gestructureerde interviews met de uitvoerende actoren (zie Vandermeerschen & De Cuyper, 2018).

<sup>13</sup> Voor een uitgebreidere beschrijving verwijzen we opnieuw naar het rapport specifiek over mentoring, Vandermeerschen & De Cuyper, 2018.

## b) Werving en screening van mentoren

Werving en screening van mentoren is ook een belangrijke stap in mentoringprojecten, en zeker niet de meest evidente. De werving van mentoren vormde in heel wat projecten een uitdaging, met name om voldoende mentoren te vinden.

Er zijn verschillende manieren om de werving van mentoren aan te pakken, met name generiek (met het oog op het verbreden van de poule van mentoren) of op maat, gericht op het profiel van een specifieke mentee. Op dezelfde manier kan men ook op zoek gaan naar meer algemene profielen, zoals HR-managers, dan wel meer specifieke profielen, zodat men op basis van sector (en sectorspecifieke ervaring) kan matchen. De aanpak verschilde tussen de proeftuinen. In West-Vlaanderen werd voor een generieke werving gekozen; concreet werd een oproep gedaan via sociale media en werd ook een persbericht gelanceerd. Een dergelijke manier van werven biedt als voordeel dat dit sneller gaat, maar de consequentie van niet-specifieke matches biedt belangrijke nadelen (zie verder), zeker vanuit het perspectief van de mentees. In de provincie Antwerpen werd dan weer voor elke mentee specifiek op zoek gegaan naar een mentor (binnen de sector), wat erg tijdsintensief is gebleken. In Limburg werden beide paden bewandeld, dit wil zeggen zowel een generieke werving als een aanpak op maat. In Oost-Vlaanderen werd casespecifiek te werk gegaan, maar werd overwogen over te stappen naar een meer generieke werving en/of vertrekkend van de mentoren, in plaats van een mentee als vertrekpunt te nemen. In de Stad Antwerpen werd ook vooral casespecifiek te werk gegaan, maar werd er ook gezocht naar structurele samenwerkingsverband met bedrijven.

Wat het zoeken van mentoren aanzienlijk vergemakkelijkt, is het beschikken over een netwerk in de bedrijfswereld.

Screening vormde in de meeste proeftuinen een knelpunt. Hoewel niet volledig afwezig, werd hier eerder (te) weinig aandacht aan besteed, wellicht mede doordat het voor de meeste proeftuinen een moeilijke opdracht was om voldoende mentoren te vinden.

## c) Matching

In de verschillende proeftuinen is men het erover eens dat een goede match cruciaal is voor het welslagen van het mentoringtraject. De matching is dus een cruciale fase. Tegelijkertijd is de matching geen eenvoudige opdracht. De matching werd in de verschillende projecten op een andere manier aangepakt. Niet alleen de praktische uitvoering, maar ook de achterliggende visie verschilt. De provincie Antwerpen en de provincie West-Vlaanderen vormen hierbij wederom de twee uitersten, waarbij in de provincie Antwerpen een exacte match gezocht wordt naar sector, en in de provincie West-Vlaanderen de matching zowel op basis van de persoonlijkheid van de mentee als naar sector of bedrijf gebeurt. In de provincie Antwerpen gebeurde de matching case per case, terwijl in de provincie West-Vlaanderen met 'waves' gewerkt werd, en de matching gebeurde aan de hand van een lijst van mentoren en mentees, op basis waarvan duo's werden gevormd die dan op hetzelfde moment van start gingen. Persoonlijke aspecten werden in dit project belangrijker geacht bij de matching dan de sector.

Andere proeftuinen nemen een tussenpositie in. In Limburg bijvoorbeeld gebeurt de matching ook case per case; wanneer een mentor werd gevonden, werd gekeken in het aanbod van mentees wie het best bij welke mentor past. Initieel werd voorrang gegeven aan de zwakste profielen bij het matchen (omdat er meer kandidaat-mentees dan kandidaat-mentoren zijn), maar in een latere fase werd geprobeerd om alle mentees een mentor te kunnen geven. Het ging hierbij zoveel mogelijk om een sector-specifieke match. Soms werd aan de kandidaat-mentor een lijst met profielen voorgelegd waarbij de mentor een profiel mocht kiezen. Sector wordt belangrijk geacht om zo gericht mogelijk te kunnen werken, maar is niet het enige.

Uit de ervaringen in de proeftuinen bleek ook dat het belangrijk is om rekening te houden met factoren zoals geografische afstand en mobiliteit; een te grote afstand (of een gebrek aan financiële middelen om zich te verplaatsen vanwege de mentee) vormde in de praktijk een reden waarom sommige mentorduo's niet of moeilijk van de grond kwamen.



#### d) Het eigenlijke mentortraject

Eens de duo's gevormd zijn is het de bedoeling dat ze elkaar op regelmatige basis ontmoeten. De mentor deelt kennis en ervaring (idealiter incl. netwerk), maar relationeel staan beiden wel op gelijke voet (gelijkwaardige relatie). In de proeftuinen werd de concrete invulling van de individuele mentormentee contacten sterk of volledig aan de mentor en mentee overgelaten.

Voorbeelden van wat mentor en mentee in de praktijk samen bespreken/doen, zijn: een bedrijfsbezoek, werken aan communicatieve vaardigheden, feedback over profilering, introductie in het werken met LinkedIn, informatie geven over de arbeidsmarkt en jobgerelateerde verwachtingen kaderen, vrijwilligerswerk helpen zoeken, werken aan zelfvertrouwen, taalondersteuning bieden, een stage helpen vinden, het eigen netwerk (van de mentor) aanspreken, cv rondsturen, enzovoort. Een aspect kwam echter het meest nadrukkelijk naar voor, met name ondersteuning bieden/krijgen bij solliciteren. Dit was in de proeftuinen in de praktijk de nummer één wat de concrete invulling van mentoring betreft. De ondersteuning betreft de verschillende stappen in het sollicitatieproces, van het verbeteren van de cv tot het leren voeren van een sollicitatiegesprek (wat wel en niet zeggen, hoe verloopt solliciteren in Vlaanderen en wat is belangrijk, leren jezelf te 'promoten', ...). Naast sollicitatie-ondersteuning kwam ook oriëntering herhaaldelijk terug. Aspecten van netwerk delen kwam minder terug dan verwacht (zie Vandermeerschen & De Cuyper, 2018).

In de mentoringprojecten volgens het duale model werd in cohortes gewerkt, waarbij duo's op eenzelfde moment startten, en een traject aangingen van drie maanden. Na de drie maanden zijn de duo's dan vrij om contact te houden, maar het traject is in principe afgerond. Naast de één-op-één contacten werden ook collectieve momenten voorzien. In Limburg en Antwerpen was er daarentegen geen gezamenlijk startmoment maar gingen duo's van start wanneer een match werd gevonden (bijvoorbeeld druppelsgewijs). In Antwerpen werd ook met een (minimum)duur van drie maanden gewerkt; in Limburg duurde het mentorschap in principe verder tot de mentee een job had gevonden of één van beide partijen van mening was dat het mentorschap niets meer opleverde (bijvoorbeeld dat de mentor de mentee niets meer kon bijbrengen, in dat geval werd dan een nieuwe mentor gezocht).

#### e) Ondersteuning en opvolging

Ondersteuning en opvolging tijdens en na het traject is een essentiële component van de mentoringprojecten. Het is bijvoorbeeld van belang om na te gaan of een duo na de matching wel effectief van start is gegaan, en of mentor en mentee contact houden gedurende het traject. Wanneer dit niet het geval is, is het belangrijk om na te gaan waarom. Uit onze interviews met mentees en mentoren bleek immers dat sommige mentoringrelaties niet van de grond kwamen. We beschouwen mentoring als een driedelige relatie (zie De Cuyper & Vandermeerschen, 2018), met name tussen mentor-mentee, mentee-coach, mentor-coach. Het is van groot belang voor de kwaliteit van mentoring dat de rol van de coach niet ophoudt na het matchingsproces, maar dat deze daarentegen gedurende het ganse traject een actieve rol blijft opnemen in de vorm van ondersteuning en opvolging. Ook vorming hoort hieronder thuis.

##### **Omkadering van mentoren**

In één van de proeftuinen werd gesteld dat mentoring niet alleen voor de mentees, maar ook voor de mentoren 'vrijwillig maar niet vrijblijvend' moet zijn. Een tekort aan mentoren (of moeilijkheden om mentoren te vinden) mag niet betekenen dat men (bewust of onbewust) verwachtingen ten aanzien van mentoren verlaagt, want de meerwaarde van mentoring voor de mentees staat of valt met hoe de mentor het mentorschap opneemt. Screening maakt hier een belangrijk deel van uit. Daarnaast kan ook goede (bijkomende) vorming aan mentoren, onder meer inzake interculturele vaardigheden, bijdragen tot verdere professionalisering van mentoring en de kwaliteit ten goede komen.

In alle proeftuinen was wel enige vorm van opvolging voorzien, maar waren er sterke verschillen in de mate waarin dit op de agenda stond. Het project in de Stad Antwerpen leek hier het meest op in te zetten. Globaal geldt echter dat er nog ruimte is voor verbetering op vlak van opvolging, zowel

tijdens het traject als na afloop (eindevaluatie, zie verder). De opvolging was in de meeste gevallen vrij beperkt, en algemeen genomen ook weinig systematisch. Er lijkt nog heel wat winst te behalen op dit vlak om de projecten verder te optimaliseren. We beschouwen de opvolging als een duidelijk knelpunt in de mentorprojecten.

#### **Wat als de match geen 'match' is? Wat als het niet klikt?**

Mentees en mentoren vragende partij voor enig pragmatisme wanneer het niet blijkt te werken. Sommigen onderstreepten dat het mogelijk moet zijn om te stoppen als het niet klikt (en dit duidelijk op voorhand af te spreken; 'no hard feelings'), of na een eerste ontmoeting te beslissen of men al dan niet verder met elkaar in zee gaat. Uit de analyses bleek overigens ook dat de relatie in deze context van mentoring naar werk duidelijk ondergeschikt blijft aan het doel: mentees willen stappen zetten naar duurzame tewerkstelling, en dit is wat op de eerste plaats komt.

Daarnaast is het van belang om voor ogen te houden dat een 'mismatch' niet de enige mogelijke verklaring is als een mentoringrelatie niet lukt. Een belangrijke vraag is dan ook of het probleem daadwerkelijk op interpersoonlijk niveau zit, dan wel of er andere factoren meespelen (zoals bijvoorbeeld niet vervulde randvoorwaarden bij de mentee, een te grote geografische afstand, ...). Door het bieden van voldoende opvolging kan dit opgehelderd worden. Tot slot kan ook het werken met collectieve sessies, waarin mentees ook andere mentoren ontmoeten, enig soelaas bieden. Hoewel een juiste match tussen mentor en mentee vanzelfsprekend belangrijk blijft, verlaagt dit de druk wat, en kunnen contacten met andere mentoren/mentees een minder geslaagde match enigszins compenseren.

#### **f) Monitoring en evaluatie**

Een laatste component van mentoring is monitoring en evaluatie. Dit is belangrijk om de kwaliteit van de programma's op termijn bij te stellen en te verbeteren. Hier werd relatief weinig aandacht aan besteed in de opgezette programma's. In duale projecten zijn duidelijke afspraken hieromtrent ook erg belangrijk, wie voor welk deel instaat.

Een systematische opvolging, zoals hierboven vermeld, kan ook de monitoring en evaluatie faciliteren. Ook een degelijke eindevaluatie bij het afsluiten van een traject is onontbeerlijk in dit verband.

### **9.3.2 Hoe pak je mentoring naar werk het beste aan? Goede praktijken en andere lessen om mee te nemen**

#### **9.3.2.1 Kies voor sectorspecifieke matching**

Uit interviews en focusgroepen met mentees bleek dat de ervaren meerwaarde van mentoring voor hen op dit moment in hoofdzaak, maar niet uitsluitend, in het verwerven van (landenspecifiek) cultureel en informatiekapitaal zit. Hierbij gaat het in de eerste plaats om cultuur- en sectorspecifiek advies, oriëntering, of specifiek sollicitatieadvies. Voorbeelden zijn dat mentees door middel van de contacten met hun mentor concrete stappen konden identificeren om hun vooropgestelde doel te bereiken, wisten waar ze op basis van hun competenties best konden solliciteren (keuze van subsector of concreet bedrijf), hoe ze het sollicitatiegesprek best konden aanpakken, welk loon ze konden verwachten, enzovoort. Cultuur- en sectorspecifiek advies vormt, samen met het delen van (sectorspecifieke) contacten, voor de mentees de kern van de bijdrage van mentoring. Het hoeft van hieruit dan ook niet te verwonderen dat mentees een duidelijke meerwaarde zien in *sectorspecifieke* matches, want hoe beter een mentor de sector kent, hoe gericht hij/zij advies kan geven. Terwijl projectcoördinatoren en tot op zekere hoogte ook mentoren hierover van mening verschillen, blijkt uit de feedback van mentees duidelijk dat een match met een mentor met sectorspecifieke kennis en ervaring en een netwerk in de sector (vanuit het perspectief van de mentees) de eerste 'sleutel' is voor een succesvol mentorschap.

De keerzijde van sectorspecifieke matches is de grotere tijdsinvestering die hiermee gepaard gaat vanwege de betrokken organisatie, maar vanuit het oogpunt van de kwaliteit van de dienstverlening lijkt die investering alvast noodzakelijk.

### 9.3.2.2 **Bouw aan een netwerk en zet mentoren opnieuw in**

Het zoeken naar sectorspecifieke matches neemt niet weg dat ‘algemene’ strategieën ingezet kunnen worden bij de werving van mentoren. Hierbij kan het ‘beschikbare’ netwerk (doorheen andere professionele contacten) aangesproken worden, maar ook nieuwe contacten kunnen worden gelegd, bijvoorbeeld door aanwezig te zijn op events waar bedrijven samenkomen en flyers uit te delen, of door een oproep in de pers. Parallel met jobmatching geven de meeste projectcoördinatoren overigens aan dat het opzetten van een mentoringproject veel tijd en energie kost in het begin, maar op die manier een investering vormt. In proeftuinen (o.a. in Antwerpen en Limburg) werd gesteld dat men verwacht dat men na een tijd wel de vruchten kan plukken, bijvoorbeeld door contacten met bedrijven die eerder werden gelegd. Het project verwerft gradueel bekendheid, en dat vraagt tijd. Eens ‘de bal aan het rollen is’, verwacht men dat het sneller gaat; het project was nu relatief gezien van korte duur om dit te verwezenlijken. Een strategie die door de verschillende proeftuinen met succes werd gebruikt, is ook het opnieuw inzetten van mentoren nadat de begeleiding van een mentee is afgelopen. Eenzelfde mentor kan dus achtereenvolgens (of eventueel tegelijk) meerdere mentees begeleiden.

### 9.3.2.3 **Bied een sterke omkadering**

Een sterke omkadering van mentoringduo’s blijkt onontbeerlijk voor de kwaliteit van mentoring. Omkadering heeft verschillende deelcomponenten. Enkele hiervan kwamen reeds eerder aan bod, zoals het belang van een goede screening, en het aanbieden van vorming. Daarnaast is ook het bieden van een duidelijk kader, met heldere verwachtingen naar zowel mentee als mentor toe erg belangrijk. Mentees en mentoren hebben nood aan houvast over wat mentoring omvat, wat ze voor elkaar kunnen betekenen, welke activiteiten ze kunnen ondernemen en wat ze van elkaar (en van de begeleidende organisatie) kunnen verwachten. Het is belangrijk om een juist evenwicht te vinden tussen het duo voldoende vrijheid te laten om in te spelen op de noden van het individu enerzijds (en dus daarom geen te strakke regels of schema op te leggen), maar genoeg richting en kader te bieden anderzijds, opdat de voordelen van mentoring ten volle kunnen benut worden.

Een ander cruciaal element is opvolging. Er dient op een systematische wijze op opvolging te worden ingezet, zowel tijdens als na het traject van een duo. Dit vraagt investering, maar is essentieel om de kwaliteit van mentoring te garanderen. Daarbij is het bijvoorbeeld noodzakelijk om op gezette tijden na te gaan of er nog contact is tussen beiden, of de huidige invulling en manier van werken overeenkomt met de noden en verwachtingen van zowel mentee als mentor, en om na te gaan of randvoorwaarden vervuld zijn (wordt er voldoende tijd vrijgemaakt, zijn verplaatsingen haalbaar, ...). Uit de praktijk blijkt dat sommige mentoringrelaties ook nooit echt van start gaan of van de grond komen. Een tip om ervoor te zorgen dat een mentoringrelatie daadwerkelijk opstart kort na de matching, is alvast om meteen een eerste afspraak vast te leggen.

### 9.3.2.4 **Bouw ook collectieve momenten in**

In sommige proeftuinen werd reeds met collectieve momenten geëxperimenteerd of maakte dit integraal deel uit van de werking, maar niet overal. Uit de proeftuinen kwamen positieve ervaringen met collectieve sessies, en ook in proeftuinen waar dit er nog niet of weinig is, bleken zowel mentoren als mentees vragende partij. Hierbij gaat het zowel om ontmoetingen met peers (d.w.z. mentees onderling, of mentoren onderling), als om mentor-mentee ontmoetingen met de volledige groep (alle mentoren en mentees). Dit is niet ter vervanging op de individuele ontmoetingen met de mentor, maar eerder als waardevolle aanvulling hierop, zowel voor mentoren als mentees. Collectieve momenten kunnen een bredere vorm van kennisdeling zijn, maar tegelijk ook een bron van sociale steun, uitbreiding van professioneel netwerk, enzovoort.

Naast elkaar ontmoeten, leren van elkaars ervaringen, netwerk delen, ... kunnen peer-to-peer sessies ook ingevuld worden door vorming. In enkele proeftuinen waren reeds vormingsmomenten voor mentoren voorzien, onder andere omtrent interculturaliteit of coachingsvaardigheden (cf. supra).

### Waarom collectieve sessies inbouwen? Een antwoord vanuit het perspectief van mentees en mentoren

Mentees stellen dat (peer-to-peer) ontmoetingen met andere mentees hen hoop zouden kunnen geven, door bijvoorbeeld positieve ervaringen te kunnen horen; de ontmoetingen zouden een bron van steun kunnen zijn. Meer algemeen zijn mentees vragende partij om met peers ervaringen te kunnen uitwisselen. Collectieve mentor-mentee-sessies met mentoren en mentees worden vermeld als een soort 'buffer' bij een minder geslaagde match: zo komt men toch in contact met andere mentoren. En ook omgekeerd: een mentor is misschien niet zo 'goed' voor één mentee, maar wel voor een ander. Belangrijk is ook het aspect van netwerk delen. "De mentor is ook maar één persoon"; door ook andere mentoren te ontmoeten wordt het netwerk vergroot. Verwachtingen van mentees naar netwerkontwikkeling toe worden niet altijd ingelost door de mentoren; collectieve mentor-mentee-sessies zouden hier deels aan tegemoet kunnen komen (al is dit wellicht geen wonderoplossing).

De mentoren delen de visie van collectieve mentor-mentee-sessies als vorm van netwerk delen: ook mentoren benadrukken in interviews dat het goed is om het aanwezige netwerk zo veel mogelijk te benutten (zowel voor mentees als voor zichzelf). Eén mentor suggereerde ook het gebruik van een privéforum zodat mentoren contact zouden kunnen hebben met andere mentoren, ook van eerdere trajecten, om zo bijvoorbeeld ook te kunnen vragen of eerdere mentoren een mentee kunnen helpen. Daarnaast beklemtonen de mentoren het belang van ervaringsuitwisseling (of intervisie, zoals in sommige proeftuinen werd gedaan) van mentoren, aan de hand van gezamenlijke (peer-to-peer) sessies voor mentoren. Mentoren stellen te kunnen leren van anderen: horen hoe andere mentoren het aanpakken, te vernemen wat bij hen goed gewerkt heeft in de contacten met hun mentee, ...

### 9.3.3 Overblijvende knelpunten

Ondanks heel wat succesvolle praktijken, zijn er ook nog duidelijke knelpunten in mentoring, waar de mentoringprogramma's in @level2work mee werden geconfronteerd. In wat volgt, lijsten we de belangrijkste hiervan op.

#### 9.3.3.1 Moeilijk om volledige doelgroep te bereiken

In de praktijk bleek het moeilijk om de volledige vooropgestelde doelgroep te bereiken. Een subgroep die moeilijker te bereiken valt, zijn HOA die reeds aan het werk zijn (onder hun niveau). Dit werd tijdens de gesprekken voornamelijk opgemerkt in West-Vlaanderen, hoewel de problematiek wellicht niet uniek is voor deze proeftuin. Waarom is dit zo moeilijk? In West-Vlaanderen werd het voorbeeld gegeven dat er bij mentoring onder meer ingezet op stages (vanuit de redenering dat de mentor kan helpen om een stageplek te vinden en de mentee zo aan werkervaring te helpen), maar het is geen sinecure om een stage op te starten als je voltijds werkt. Meer algemeen maakt de 'veiligheid' van een job (weliswaar onder het niveau) het moeilijk om alle mogelijkheden van mentoring te benutten om door te groeien tot een job op niveau. Een oplossing is hier niet meteen voor, maar het is wel belangrijk om in het achterhoofd te houden dat mentoring ook voor de groep werkenden een meerwaarde kan betekenen, zelfs als een stage bijvoorbeeld op dat moment niet haalbaar is. Mentoring kan hen bijvoorbeeld helpen om meer perspectief te hebben en de te zetten stappen te identificeren.

Daarnaast valt op dat de lat voor deelname aan mentoring elders wordt gelegd in de verschillende proeftuinen. Terwijl in de proeftuin Limburg in een eerste fase in feite voorrang werd gegeven aan 'zwakkere profielen' (minder gemakkelijk of minder snel inzetbaar op de arbeidsmarkt) vanuit de redenering dat deze groep mentoring 'het hardst nodig heeft', werd in West-Vlaanderen de lat bewust hoog gelegd en werden hoge eisen gesteld (ook inzake flexibiliteit bijvoorbeeld) vanuit de redenering dat deze verwachtingen ook gelden op de arbeidsmarkt.

#### 9.3.3.2 Nood aan efficiëntieverhogend werken

In sommige proeftuinen is het aantal matches laag ten opzichte van de geïnvesteerde middelen. Er is nood aan bijkomende strategieën om efficiënter te werken, zonder te veel in te boeten op de kwaliteit. Een terugkerend probleem (met uitzondering van West-Vlaanderen) is dat er onvoldoende mentoren zijn ten opzichte van het aantal mentees, of meer algemeen dat het moeilijk is om mentoren met een

passend profiel te vinden. We konden tot nog toe geen ideale oplossing identificeren voor het probleem van de tijdsintensiteit van het zoeken naar mentoren, maar moesten we daarentegen wel besluiten dat het kiezen voor ‘generieke profielen’, of het niet-sectorspecifiek matchen, geen adequate oplossing bieden in het geval van mentoring voor HOA. Een betere strategie, althans om niet aan effectiviteit in te boeten, lijkt het inzetten op verschillende zoekstrategieën (specifiek en generiek), inclusief het investeren in een netwerk.

#### **9.3.3.3 Delen van sociaal kapitaal niet vanzelfsprekend**

Sociaal kapitaal (i.e. contacten, netwerk, ..., in dit geval vooral op professioneel vlak) werd sterk benadrukt door de projectcoördinatoren als verwachte meerwaarde van mentoring, en meer specifiek op twee manieren: enerzijds zou de mentee, door de hulp van de mentor, meer personen in de sector leren kennen, of meer algemeen personen die een gunstige positie op de arbeidsmarkt bekleden en mogelijk een zetje op de arbeidsmarkt kunnen betekenen. Anderzijds zou de mentor, via zijn eigen netwerk, ook deuren kunnen openen, bijvoorbeeld door het organiseren van een stage. Als we dit vergelijken met de ervaringen van de mentees, stellen we vast dat de verwachting om via het netwerk ‘deuren te openen’ voor sommigen inderdaad ingelost wordt in de realiteit, maar anderzijds is dit lang niet voor iedereen het geval. Het leren kennen van personen in de sector werd inderdaad door sommige mentees ervaren, maar komt vanuit het perspectief van de mentees duidelijk minder voor in de praktijk dan zoals door de coördinatoren werd gesteld/verwacht.

Wanneer we op zoek gaan naar een verklaring voor het relatief kleine aandeel van sociaal kapitaal, lijkt er niet één antwoord te bestaan. Op het eerste zicht komen alvast drie elementen naar voor. Ten eerste is het niet voor alle mentoren duidelijk of vanzelfsprekend dat het netwerk delen een mogelijke taak (of verwachting) is (ten aanzien) van een mentor. Ten tweede komt het voor dat het ‘juiste’ netwerk niet beschikbaar is, bijvoorbeeld doordat er een niet-sectorspecifieke match werd gemaakt, en er een te groot verschil is tussen de sector van de mentor en de mentee. Ten derde vraagt het behoorlijk wat vertrouwen van een mentor in de mentee om zijn netwerk in te schakelen, en wil hij/zij vaak zijn netwerk ook niet te veel belasten. Het betrekken van het eigen netwerk is dus altijd een afweging.

Kortom, de bevindingen wijzen erop dat we er niet van uit mogen gaan dat verwachtingen hieromtrent ‘automatisch’ worden gerealiseerd. Een eerste stap lijkt alvast om dit mee te nemen in het richtinggevend kader voor mentoren, met name om het belang van sociaal kapitaal te onderstrepen, en het delen van hun netwerk als mogelijke invulling van mentoring te presenteren en sterk te stimuleren.

#### **9.3.3.4 Kwaliteit dient verder te worden geoptimaliseerd**

Er valt nog heel wat winst te behalen in huidige en toekomstige mentoringprogramma’s met het optimaliseren van de werking en het bewaken van kwaliteit. Er dient nog meer te worden ingezet op screening van mentoren, op het bieden van een duidelijk kader, en een kwaliteitsvolle opvolging, tijdens en na afloop van het mentoringtraject. Er zijn heel wat indicaties dat de meerwaarde van mentoring kan worden versterkt – en vaker gerealiseerd – door hier in de toekomst nog meer op in te zetten.

#### **9.3.3.5 Nood aan afstemming met professionele dienstverlening**

Afstemming met VDAB is noodzakelijk om de complementariteit tussen professionele dienstverlening en vrijwillige mentoring te waarborgen. Een herhaaldelijk vermelde feedback van mentoren is dat ze onvoldoende weten wat mentees al gekregen hebben van opleiding of begeleiding, of meer algemeen geformuleerd, wat ze reeds aangeboden kregen door professionele dienstverleners. In sommige gevallen is de verantwoordelijke voor het mentoringproject ook de consultant binnen VDAB die een cliënt opvolgt (dit is het geval in Oost-Vlaanderen) en kan afstemming en informatieuitwisseling makkelijk gebeuren, maar ook in andere gevallen (zoals bijvoorbeeld bij Connect2Work, waar-

bij mentoring opgenomen werd door Atlas/Agentschap voor Inburgering en Integratie) kan de projectverantwoordelijke de rol van brugfiguur hierin opnemen, om af te toetsen of door te geven welk traject de mentee reeds doorlopen heeft.

In West-Vlaanderen zijn consultants van de leerwinkel bijvoorbeeld mee aanwezig bij sessies voor mentoren; en in Oost-Vlaanderen werd een sessie voor mentoren geleid door iemand van VDAB. Beide kunnen beschouwd worden als goede praktijkvoorbeelden om de afstemming tussen professionele dienstverlening en vrijwillige mentoring te faciliteren.

#### **9.3.4 Slotsom: biedt mentoring een antwoord op de geïdentificeerde noden?**

Voortbouwend op het concept en design van mentoring naar werk, biedt mentoring duidelijk potentieel om een antwoord te bieden op de geïdentificeerde noden, en formele en informele netwerken tussen de doelgroep en werkgevers te stimuleren. Voor een deel lukt dit ook reeds in de realiteit.

De mentee en de mentor komen met elkaar in contact, wat al een eerste vorm van netwerk is; de mentorrelatie op zich is al een brug tussen een HOA en een werkgever en/of werknemer (meestal in een hogere functie).

Uit feedback van mentoren bleek ook dat de opname van het mentorschap er bij sommige mentoren voor gezorgd heeft dat ze meer empathie en begrip hebben voor de situatie van HOA, zich meer van moeilijkheden bewust zijn, ... In die zin brengt mentoring de mentoren inderdaad dichterbij mentees, en werkt mentoring ook sensibiliserend voor de betrokken mentoren. Het is echter niet duidelijk in welke mate dit ook effectief tot een gedragsverandering leidt bij de mentoren als werkgevers, of tot veranderingen op de werkvloer. In totaal is er weinig evidentie voor concrete veranderingen bij werkgevers en op de werkvloer op basis van ons (weliswaar beperkte) onderzoek, maar zijn er wel tegenvoorbeelden. In de interviews met mentoren is er één mentor die heel concreet rapporteerde over veranderingen op de werkvloer die hindernissen voor HOA verlagen (door toedoen van de ervaring met mentoring); een andere mentor gaf aan zijn ervaringen mee te nemen binnen een (bestaande) werkgroep rond diversiteit. Verder onderzoek zou nodig zijn om hier verder uitsluitsel over te bieden. Net als bij jobmatching is het ook zo dat de sensibilisering zich in hoofdzaak beperkt tot die werkgevers die in het project betrokken worden, eerder dan algemene sensibilisering.

De meerwaarde voor mentees die in de praktijk meest naar voor kwam, is sector- en cultuurspecifiek advies. Door de input van mentoren weten mentees beter welke stappen ze nog moeten zetten, waar te solliciteren, do's en don't's bij het solliciteren, welke verwachtingen realistisch zijn, enzovoort. In die zin brengt mentoring naar werk de mentees een stap dichterbij de arbeidsmarkt. Belangrijk hierbij is dat beschikken over een 'terreinkennis', een insiderskennis, die men niet van VDAB kan verwachten. Als mentor kan men advies verlenen vanuit een andere insteek, pragmatisch, 'met beide voeten op de grond'. Heel wat mentoren zijn ook werkgevers of hebben een leidinggevende positie, en kunnen vanuit dit perspectief spreken. Samengevat stellen dus vast dat aan de hand van mentoring HOA het perspectief van leidinggevendenden beter kunnen leren kennen, en omgekeerd.

Aan mentoring naar werk als instrument wordt echter vaak ook de verwachting gekoppeld dat HOA hun professioneel netwerk verder vergroten (een aanbeveling die we overigens ook in het SERV-advies terugvinden) naast het directe contact met de mentor, of anders gezegd dat HOA door de ondersteuning van de mentor met andere personen in contact komen die hen rechtstreeks of onrechtstreeks kunnen helpen in de zoektocht naar werk. Deze verwachting leefde ook sterk bij mentees. Zoals eerder vermeld hebben sommige mentees dit inderdaad ervaren, maar was dit zeker niet bij iedereen het geval; het uitbouwen van een professioneel netwerk aan de hand van mentoring bleek dus mogelijk, maar minder evident dan verwacht.

## 9.4 Overkoepelende inzichten m.b.t het betrekken van werkgevers

Terwijl jobmatching en mentoring de acties vormen die meest rechtstreeks op het bemiddelen tussen HOA en de arbeidsmarkt inzetten en ook het meest prominent aanwezig waren binnen de proeftuinen, waren er andere acties die niet zozeer direct bemiddeling als doel hadden maar wel werkgevers en/of sectoren betrokken bij de proeftuin zonder dat het vinden van een job of een stage het onmiddellijke doel was. Vooral in de proeftuin Brussel werden in dit kader heel wat inspanningen gedaan door werkgevers te betrekken bij de screening van HOA, bedrijfsbezoeken te organiseren, werkgevers te laten getuigen tijdens MO, ... (zie de desbetreffende fiche in bijlage 2). Opvallend in deze proeftuin was de bereidheid van bedrijven om zich breder te engageren dan wat een rechtstreekse return opleverde; in dit geval ging het bijvoorbeeld om het voorzien van opleiding door SAS, terwijl de HOA niet bij hen zouden terechtkomen als werknemer.

We zetten in wat volgt nog even een aantal belangrijke bevindingen over acties en proeftuinen heen op een rij. We wijzen ook op enkele aspecten die relevant zijn voor bemiddeling tussen HOA en arbeidsmarkt, en het betrekken van werkgevers, maar relatief weinig aandacht kregen of weinig werden gerealiseerd doorheen @level2work. We eindigen met het identificeren van enkele hiaten.

### 9.4.1 Overkoepelende Lessen uit de proeftuinen

#### **Bemiddelaars moeten ook werkgeverszijde kennen**

Om HOA naar de arbeidsmarkt toe te kunnen leiden en werkgevers te kunnen betrekken, moeten professionele dienstverleners ook de werkgeverszijde kennen. Dit is niet evident. Uit het lerend netwerk omtrent het betrekken van werkgevers bleek dat bemiddelaars bij VDAB op dit moment wel de HOA/aanbodszijde kennen, maar onvoldoende contacten met werkgevers hebben en dit als een moeilijkheid ervaren wordt. Het blijkt een werkpunt om ervoor te zorgen dat bemiddelaars ofwel zelf de nodige expertise en contacten met het werkveld hebben, ofwel hier gemakkelijk toegang tot hebben.

#### **Impact van HOA op werkvloer**

Het aanwerven van HOA kan een impact hebben op de werkvloer. Een overtuigde directie impliceert niet per definitie dat ook andere werknemers achter deze keuze staan. Het is aangewezen om als bedrijf daar een aanpak of strategie voor te hebben, of als professional (jobcoach, bemiddelaar, ...) om bedrijven daarin te ondersteunen.

#### **Gerichte communicatietraining voor bemiddelaars?**

Individuele begeleiders doen wat in hun mogelijkheden ligt om barrières bij werkgevers weg te werken, maar verdere training om dit zo goed mogelijke manier aan te pakken lijkt welkom. Daarmee samenhangend werd ook gesteld dat HOA toeleiden naar werk ook commerciële vaardigheden vergt en de nodige 'durf'. Van daaruit werd gesuggereerd dat vorming om weerstanden te leren doorbreken aangewezen zou zijn.

#### **Sectorspecifieke aanpak helpt**

De groep van HOA is zo divers en de nodige ondersteuning en het beoogde doel zijn zo specifiek dat een benadering die voor iedereen past niet beschikbaar is. Het is ook onmogelijk voor de begeleiders om alle kennis te hebben, alle kanalen te kennen, etc. Over acties heen zien we het succes van een sectorspecifieke aanpak terugkomen: alle sectoren en beroepen daarbinnen hebben hun eigen specificiteit, hun eigen vereisten, eigen cultuur, ... (met daarbinnen ook nog een grote diversiteit). Het loont om beroep te doen op mensen die de sector van binnenuit kennen, of het nu mentorschap door een mentor in de sector betreft, sectorspecialisten binnen jobmatching, sectorgerichte trajecten

en op die manier werkgevers betrekken, enzovoort. De specificiteit van sectoren, en bijgevolg van de noden van de HOA, maakt het ook essentieel voor begeleiders om een breed netwerk te hebben en over contacten te beschikken met mensen op sleutelposities.

### **De meerwaarde van brugfiguren**

Brugfiguren blijken van groot belang om het contact tussen HOA en werkgevers te verbeteren, en de kloof van HOA met de arbeidsmarkt te verkleinen. HOA beschikken over sterke vaardigheden om heel wat stappen naar de arbeidsmarkt zelf te zetten, maar desondanks maakt iemand die de weg vrij maakt in contacten met werkgevers een groot verschil. Hiervoor zijn verschillende redenen (cf. supra), waaronder de moeilijkheid van werkgevers om competenties van HOA in te schatten (ook wantrouwen ten opzichte van buitenlandse diploma's of ervaring). Die bemiddelaar is nodig als eerste stap om dergelijke drempels weg te nemen en te stimuleren dat HOA daadwerkelijk een kans krijgen om zich voor te stellen, zich te bewijzen, ...

Uit de proeftuinen kwam duidelijk naar voor dat er ook omgekeerd een probleem is, en dat HOA de arbeidsmarkt ook moeilijk kunnen inschatten, of verkeerd inschatten. Zowel jobcoaches als projectverantwoordelijken voor mentoring benadrukten sterk de nood aan een 'realiteitstoets' bij HOA: verwachtingen ten opzichte van de arbeidsmarkt (loonsverwachtingen, beeld van een job, ...) komen vaak niet overeen met de werkelijkheid. Dus ook op die manier is een 'brugfiguur', die bij voorkeur zo veel mogelijk in de realiteit staat (en bij voorkeur van de sector in kwestie), een duidelijke meerwaarde, om die realiteitstoets te verwezenlijken, zowel rechtstreeks (bijvoorbeeld een mentor die zelf verwachtingen helpt bijstellen), als onrechtstreeks (brugfiguur die een stage helpt verkrijgen, waarin de werkzoekende in contact komt met de arbeidsmarkt).

### **Algemene versus actiegerichte sensibilisering**

Er zijn in de loop van de voorbije jaren heel wat events geweest en initiatieven waarbij sectoren en bedrijven hun engagement konden uiten om zich in te zetten voor HOA. Dit is zeker waardevol in het kader van sensibilisering en promotie van de mogelijkheden die bedrijven hebben wat hun maatschappelijk engagement betreft. Aan de andere kant leerde het project dat een concreet engagement nog van een andere orde is. Dit wordt niet gerealiseerd door 'grotere' initiatieven zoals sensibiliseringsacties, maar door dagelijkse intensieve benadering van bedrijven waarbij creatief gekeken wordt naar de mogelijkheden die er in een bedrijf kunnen bestaan. Beide sporen zijn essentieel. Zoniet blijft er een grote discrepantie tussen de retoriek aan werkgeverszijde en het concrete engagement.

### **Persoonlijke gesprekken tussen werkgevers en HOA**

Eén van de conclusies uit de lerende netwerken en diverse acties is om persoonlijke gesprekken tussen HOA en werkgevers na te streven. Op die manier wordt drempelverlagend gewerkt voor zowel werkgever als HOA. Werkgevers blijken volgens sommige respondenten in de acties soms ook verbaasd over wat HOA allemaal in hun mars hebben. Het stimuleren van dergelijke ontmoetingen kan bijvoorbeeld door meet & greets in bedrijven te organiseren. Deze praktijk werd onder meer toegepast door de jobhunter in Limburg en door het project Bio Incubator binnen de proeftuin Gent/Wvl.

## **9.4.2 Hiaten**

### **9.4.2.1 Betrekken van werkgevers niet evident in de praktijk**

In @level2work werd expliciet op het betrekken van werkgevers ingezet, maar toch blijkt dit aspect nog enigszins 'het zwakke broertje'. In heel wat acties bleek dit moeilijk te realiseren. De betrokkenheid van werkgevers in @level2work lag algemeen beschouwd vrij laag en blijft een werkpunt. Tijdens lerende netwerken viel bijvoorbeeld ook op dat werkgevers op dat moment niet mee betrokken



waren. Er is dus werk aan de winkel om verder bruggen te slaan tussen arbeidsbemiddeling enerzijds, en werkgevers anderzijds.

#### **9.4.2.2 Bredere rol voor werkgevers?**

Eerder in dit hoofdstuk kwam aan bod dat werkgevers een bijdrage kunnen leveren aan het traject van HOA's, ook al zijn er binnen het bedrijf geen mogelijkheden voor tewerkstelling of zelfs stage. De ervaring en het perspectief van werkgevers kan bijvoorbeeld een grote meerwaarde bieden om competenties in te schatten, toekomstmogelijkheden te bepalen, ... Hierbij valt op dat dit nog niet ingeburgerd is bij heel wat bemiddelaars. Sommigen zetten hier wel al op in, bijvoorbeeld binnen jobmatching, maar het betreft een minderheid. Er valt nog heel wat winst te behalen door vaker en breder gebruik te maken van deze mogelijkheid. Het vergt nog een 'mindshift' om naast tewerkstelling ook aan andere input en betrokkenheid te denken.

#### **9.4.2.3 Voorbeeldrol van de overheid?**

In het SERV-advies werd als aanbeveling vermeld dat de overheid een voorbeeldrol zou moeten vervullen, bijvoorbeeld op vlak van aanbieden van stages. Algemeen beschouwd kreeg dit aspect weinig plek in het geheel van @level2work en werd hier weinig op ingezet, terwijl dit een duidelijk knelpunt blijft.

#### **9.4.2.4 Stimuleren van duurzaam ondernemerschap?**

Naast tewerkstelling als werknemer, is ook ondernemerschap een manier om uitstroom naar werk te realiseren. Dit kreeg weinig plek binnen @level2work.

## 10 | Actie overschrijdende vaststellingen

In wat volgt komen enkele bevindingen aan bod die niet gekoppeld zijn aan specifieke inhoudelijke acties.

### 10.1 Identificatie van HOA

- In vele gevallen en doorheen alle acties blijft het moeilijk om te bepalen of iemand kan functioneren op een hoger opleidingsniveau of niet. Bepaalde HOA blijken bij nader inzien geen HOA te zijn of functioneren toch niet op het niveau van een hoogopgeleide bij ons.
- De groep HOA wordt soms als een homogene groep gezien, maar door hun hoge (en specifieke) opleidingsniveau is er geen uniforme begeleiding mogelijk. Bovendien blijken er binnen de groep van HOA nog subgroepen te onderscheiden zijn: zo ervaart men een groot verschil tussen ‘echte’ nieuwkomers en mensen die hier al een aantal jaar zijn.

### 10.2 Doel van werk in verhouding tot het opleidingsniveau

- Sommige HOA bergen het idee op van werken op niveau en maken een prioriteit van hun gezin/kinderen omdat ze het doel niet realistisch vinden of omdat de inspanningen voor hen te groot zijn of ten nadele zijn van andere zaken (bv. een opleiding volgen versus op korte termijn een veel lager inkomen hebben).
- Bepaalde profielen blijven erg moeilijk plaatsbaar. Het voorbeeld van Turkse militairen komt overal terug, maar ook wie humane wetenschappen heeft gedaan, is moeilijk te plaatsen: literatuurwetenschappers, filosofen, sociologen, ... Ook leerkrachten blijken een erg moeilijke groep te zijn om te werk te stellen. Voor deze groepen is er niet meteen een antwoord gevonden binnen de proeftuinen. Het belang van maatwerk (en de nodige creativiteit) wordt voor deze profielen benadrukt. Heroriëntatie naar een andere sector is niet voor iedereen vanzelfsprekend.
- Door de reglementering is het erg moeilijk om toegang te krijgen tot medische beroepen. In deze context kwam ook het aspect ‘omgaan met verlies’ aan bod, een dokter in eigen land, met de nodige status, moet hier vanaf nul beginnen, mag zelfs niet als verpleegkundige werken. Het is niet evident om daar mee om te gaan.

### 10.3 Toeleiding naar de acties

Over de toeleiding was men doorgaans positief: ze wordt meestal uitgevoerd zoals gepland door de projectpartners en binnen de projecten was er veelal voldoende instroom. Hier is het wel belangrijk om rekening te houden met de context van de proeftuinen: in sommige gevallen beperkt men de bekendmaking en toeleiding naar de dienstverlening nog, rekening houdend met de beschikbare capaciteit binnen de proeftuin. In dit geval is het belangrijk om voor de toekomst realistische schattingen te hebben van de werkelijke instroom eenmaal de actie geïntegreerd zou worden in de reguliere praktijk.

In enkele uitzonderlijke gevallen als er onvoldoende instroom van/toegang tot de doelgroep. De vraag is hier of dit lag aan het feit dat er (1) geen behoefte is aan dit type aanbod (2) het feit dat de toeleidingskanalen niet adequaat waren of (3) het feit dat niet de juiste doelgroep werd beoogd. Zo bleek bijvoorbeeld dat de toeleiding naar modules rond stress en omgaan met verlies moeilijk kandidaten vonden in het Antwerpse. Vraag is dan of dit ligt aan een gebrek aan behoefte of het feit dat dit moeilijk ter sprake is te brengen door de toeleiders. Ons lijkt dit aanbod beter geïntegreerd te zijn binnen een totaalaanbod. Ook naar de actie 'IVAN' binnen de proeftuin Vlaams-Brabant was er initieel weinig toeleiding, dit had onder meer te maken met het feit dat de doelgroep van deze actie niet helemaal gelijklopend was met deze van AMIF en het aanbod daarnaast ook niet voldoende was gekend. Tot slot viel ook op dat 'mailings' zonder verder persoonlijk contact niet altijd het gewenste effect hadden naar inschrijvingen/toeleiding van kandidaten.

#### **10.4 Integrale benadering//loopbaanperspectief**

Er zijn duidelijke stappen gezet in de richting van (1) een loopbaanbenadering (2) waarbij de HOA vanuit een integrale benadering wordt bekeken. Dit komt niet vanzelf, maar vereist een specifieke houding van de begeleiders:

- de HOA wordt meer als een persoon met sterkere en zwakkere kenmerken bekeken, waarbij de zwakkere kenmerken eerder vanuit een ontwikkelingsperspectief dan vanuit een deficitbenadering worden aangepakt (dat betekent bijvoorbeeld dat ondanks een zwakte, zoals beperkte taalkennis, niet onmiddellijk vele loopbaanmogelijkheden de facto afgesloten worden);
- een degelijk loopbaanadvies houdt in dat alle mogelijkheden uitgelegd worden zodat de HOA een geïnformeerde beslissing kan nemen over hun loopbaan. We merken wel op dat in sommige gevallen kan zijn dat de HOA het perspectief loslaat om op het niveau van zijn/haar diploma en competenties te werken. In sommige gevallen kan een dergelijke geïnformeerde beslissing toch goed uitdraaien omdat de HOA met realistische verwachtingen zijn weg zoekt op de arbeidsmarkt en voor een nieuw, eveneens zinvol perspectief kan gaan;
- het begeleiden van HOA vanuit een loopbaanperspectief vereist dat langer gezocht wordt naar oplossingen en mogelijkheden en dat meer, ook niet voor de hand liggende opties onderzocht worden. Men kan vaak niet terugvallen op beproefde recepten. Een dergelijke mindset en werkwijze is niet kenmerkend voor de begeleiding van alle groepen die moeten toegeleid worden naar de arbeidsmarkt. Bij de selectie van HOA-begeleiders moet hiermee rekening gehouden worden.

#### **10.5 Groepswerking**

In verschillende acties werd begeleiding voorzien voor HOA in groep, in andere acties was er individuele begeleiding, maar voor verschillende HOA in parallel op hetzelfde moment en op dezelfde locatie georganiseerd. Dit bleek een positieve factor te zijn: groepswerking maakt het mogelijk dat HOA van elkaar leren, dat hun blik verruimt. Ook sociale steun komt hierbij aan bod. Vaak is het ook zo dat men zaken die men niet van de begeleider aanneemt, wel van een andere HOA aanvaardt.

#### **10.6 Samenwerking met andere organisaties**

Opvallend is dat men gaandeweg meer en meer andere partners is gaan betrekken in de actie dan oorspronkelijk gepland. In vele gevallen gaat het om bijkomende, niet-gesubsidieerde samenwerkingen. Dit gebeurde bijvoorbeeld in de proeftuin Brussel voor de implementatie van integrale begeleiding van HOA via de sectortrajecten.

Door de proeftuin zijn de betrokken actoren in contact gekomen met tal van andere actoren (partners in het project, maar ook anderen), wat maakt dat men ook materialen, instrumenten en methodieken

van anderen heeft leren kennen, waaronder een aantal gelijkaardige aan die die men in de proeftuin hanteert of verder optimaliseert. Dit houdt in dat men door het project meer expertise benut dan louter de expertise die in de proeftuin aanwezig is. Meer nog: het op het spoor komen van relevante materialen, instrumenten en methodieken leidt in een aantal gevallen tot nieuwe samenwerking.

Het samenwerkingsverband waarover de meeste opmerkingen worden gemaakt (onder meer door het belang ervan te onderstrepen, maar ook moeilijkheden of knelpunten), is de samenwerking met OCMW. Beslissingen van het OCMW zijn bepalend voor de mogelijkheden van bepaalde acties; de ruimte waarover men beschikt met een cliënt hangt in sommige gevallen af van keuzes en posities van het bevoegde lokale OCMW. De verschillen tussen OCMW's (en hun regelgeving) bemoeilijken de samenwerking/vragen veel tijd.

### **10.7 Context van de HOA**

Hoewel niet expliciet werd gepeild naar de mogelijke invloed van de persoonlijke situatie van de HOA voor het welslagen van de actie, komt uit de procesevaluatie duidelijk naar voor dat de context van de HOA het opstarten of het vorderen binnen een traject kan bemoeilijken. Volgende aandachtspunten kunnen we in dit kader meegeven:

- de financiële situatie van de HOA is soms bepalend voor het al dan niet kunnen volgen van een opleiding;
- de positie in het gezin van de HOA kan de mogelijkheden begrenzen: de kostwinner die geen tijd kan maken voor opleiding of toch een job moet aannemen eerder dan te wachten op een job met meer toekomstmogelijkheden, een vrouw die door haar echtgenoot ontmoedigd wordt om een job op te nemen, de zorg voor kinderen die de beschikbaarheid voor opleiding of-, voor jobs verder van huis in de weg staat, ...;
- traumatische ervaringen die blijven doorwegen, zowel in opleiding als in werk;
- (culturele) gevoeligheden die niet direct duidelijk zijn of die men niet goed kan plaatsen.



**- DEEL 3 CONCLUSIES EN  
AANBEVELINGEN -**

---



# 11 | Conclusies en aanbevelingen

Hooggeschoolde anderstalige nieuwkomer doen het slecht op de Vlaamse arbeidsmarkt: slechts 45% van deze doelgroep blijkt een job te hebben 5 jaar na aankomst in België en die is vaak onder hun niveau (zie De Cuyper & Wets: 2014, Geets: 2008). Om deze 'brain waste' tegen te gaan, werden binnen het AMIF project @level2work diverse acties ontwikkeld om hoogopgeleide nieuwkomers uit derde landen meer kansen te geven op een job die gelijkloopt met hun opleidingsniveau. In totaal werden een 50 tal acties ontwikkeld en 1246 HOA bereikt.

In dit 'rapport' beschreven we de voornaamste acties, de knelpunten waarop ze een antwoord hebben trachten te bieden en de lessen die daaruit geleerd werden. In wat volgt zetten we de belangrijkste conclusies op een rijtje en formuleren we enkele aanbevelingen.

## 11.1 Een OSS-HOA loket: het belang van een netwerkorganisatie

Uit de proeftuinen blijkt dat de veronderstelling dat HOA zelf hun weg wel zullen vinden in het (complexe) Vlaamse onderwijs- en arbeidsmarktlandschap wordt ontkracht door de consulenten die in de dagelijkse praktijk met deze doelgroep werken. Deze doelgroep heeft een specifieke aanpak en begeleiding nodig om hun kennis en vaardigheden te vertalen naar de Vlaamse arbeidsmarkt. Om hierop een antwoord te bieden werd in de meeste proeftuinen geëxperimenteerd met een One Stop Shop (OSS) als eerste aanspreekpunt die doorverwijst naar achterliggende dienstverlenende actoren. Op basis van de ervaringen binnen de proeftuinen kunnen een aantal minimale krachtlijnen worden gedestilleerd waaraan dergelijke OSS voor HOA moet voldoen om succesvol te kunnen zijn.

### Krachtlijnen van een succesvolle OSS

- **OSS als netwerkorganisatie:** de complexiteit van de begeleiding van HOA vereist hoge (kennis) eisen voor instanties die met HOA werken. De OSS zien we daarom als een netwerkorganisatie omdat kennis van verschillende partners en organisaties noodzakelijk is om op een correcte wijze een screening en trajectbepaling kunnen doen. **VDAB zien we daarbij als regisseur** met als belangrijkste partners de **AGII's** en de **OCMW's** omdat zij zelf ook mee de trajecten van HOA bepalen. In een tweede schil is de betrokkenheid van werkgevers(organisaties) en onderwijs noodzakelijk.
- Omdat bij HOA **educatieve en professionele perspectieven** vaak door elkaar te lopen zijn beide expertises noodzakelijk in de OSS. Met educatieve perspectieven expertise doelen we dan op consulenten met een goede kennis van diploma's, procedures van diplomagelijkschakeling, een goede kennis van het volwassenen- en hoger onderwijs, het hebben van een netwerk hierin, ... De OSS dient dus zowel expertise m.b.t. professionele perspectieven als educatieve perspectieven in huis te hebben.
- **Sluitende aanpak.** Elke HOA lijkt baat te kunnen hebben bij een loopbaangesprek waarbij een perspectief op korte en lange termijn wordt geschetst zonder daarom noodzakelijk direct met een traject naar werk te starten. Daarom pleiten we voor een sluitende aanpak. Deze sluitende aanpak wordt gerealiseerd door de **verantwoordelijkheid voor de toeleiding bij de AGII's** te leggen die elke HOA zonder 'louter educatief perspectief doorverwijst voor screening. Via deze 'sluitende aanpak' wordt bovendien selectiviteit vermeden en krijgen we een zekere uniformiteit binnen de verschillende regio's. Bovendien wordt op deze manier vermeden dat HOA onder hun niveau worden tewerkgesteld zonder verder perspectief.
- De OSS wordt bemand met **gespecialiseerde HOA-consulenten** die **aanspreekpunt** zijn voor de HOA gedurende hun **gehele traject**. Naast een lokale verankering hebben deze consulenten best ook een centrale verankering om op die manier aan expertise opbouw te doen en verloop collectief op te vangen. Volgende expertise is ook een noodzakelijke voorwaarde om het vertrouwen van de doorverwijzende organisaties te hebben.



- De rol van de gespecialiseerde HOA-consultant mag o.i. niet beperkt blijven tot begeleiding, maar dient ook knelpunten te detecteren en signaleren m.b.t. de tewerkstelling van HOA, regie te voeren en daarnaast ook 'manager' te zijn van het netwerk die de begeleiding van de HOA op zich neemt. De rol van de case-manager in de proeftuin Brussel kan in dit opzicht als voorbeeld dienen.

Om bovenstaande model te realiseren dienen nog de nodige stappen te worden gezet. In dit kader bevelen we het volgende aan:

- De ontbrekende partner in heel wat proeftuinen bleek het **OCMW** te zijn terwijl ze zelf vaak een activerende rol opnemen en de trajecten bepalen van de HOA met een leefloon. De samenwerking en afstemming met het OCMW verliep in het merendeel van de proeftuinen moeizaam mede door (1) soms een andere visie op activering waarbij men via de OSS een job op niveau beoogde en het OCMW mikt op het zo snel mogelijk activeren/rechten laten opbouwen van de HOA. Dit doorkruist soms de trajecten van de OSS en (2) het feit dat er grote verschillen zijn naargelang het lokaal bestuur. Het betrekken van deze partner is essentieel en verdere actie is hier noodzakelijk. Een aantal opties in dit kader zijn:
  - het sensibiliseren via het verspreiden en uitwerken van best practices in de kijker zetten, denken we bijvoorbeeld aan het OCMW van Leuven. Dit zou in samenwerking met de VVSG kunnen gebeuren;
  - het bepleiten van begeleidingen/cases op de OCMW-raad zoals in de proeftuin Limburg het geval was;
  - op een microniveau kunnen co-screenings tussen VDAB-consulenten en OCMW-consulenten op een regelmatige basis de kennis van elkaars werking en wederzijds begrip bevorderen.
- De betrokkenheid van **werkgevers en sectororganisaties** is op dit moment nog te beperkt, nochtans staat of valt de OSS met hun betrokkenheid. In dit opzicht zijn extra acties noodzakelijk om hen te betrekken (cf. infra).
- Een belangrijke vraag die openblijft is de vraag naar de schaalgrootte van het HOA-loket. Een zekere kritische massa is noodzakelijk om met gespecialiseerde consulenten te kunnen werken. De instroom overtrof binnen de proeftuin makkelijk verwachtingen/beoogde volumes. Tegelijk schommelt de instroom van HOA over langere periodes. Vraag is of er bijvoorbeeld voldoende instroom blijft in de provincie Antwerpen en/of Limburg. Samenwerking over proeftuin en provinciegrenzen heen zoals in Gent-Oost-West Vlaanderen gebeurde kan hier een mogelijke oplossing zijn. Monitoring van toeleiding en instroom is alleszins nodig om de personeelsinzet te kunnen optimaliseren.
- De afspraken rond de 'sluitende aanpak' moeten worden geformaliseerd waarbij het vooral van belang is om 'educatief perspectief' scherp te definiëren. Daarnaast is er ook de vraag wie de rol van educatief consultant moet en kan opnemen. Dit is nu sterk afhankelijk van regio tot regio waarbij in bepaalde regio's onderwijs (UCLL, PXL, ...) deze rol opneemt, in andere het AGII en in nog andere een onafhankelijke vzw (Huis van het Leren). Achterliggende vraag is hier of dit een bevoegdheid is van het beleidsdomein Inburgering en Integratie en/of van onderwijs. Verdere uitklaring is hier noodzakelijk.
- Het is belangrijk dat de HOA bij de juiste HOA-consulenten terechtkomen. Daarom stelden we hierboven de 'sluitende aanpak' voor. Voor zij-instromers is het noodzakelijk dat VDAB intern uniforme afspraken maakt m.b.t. het doorverwijzen van HOA naar het 1 loket.
- Een zwakte in de proeftuinen op dit moment was het bereiken van HOA die onder hun niveau werken. Het uitwerken van een toeleidingsstrategie voor deze doelgroep dient nog te gebeuren.
- Het screeningsinstrumentarium binnen de OSS heeft nood aan verdere uitwerking (cf. infra). Een adequaat screeningsinstrumentarium zorgt ervoor dat trajecten op maat kunnen worden uitgetekend en dat de doorverwijzing van de HOA met de nodige onafhankelijkheid kan gebeuren.

- Om zijn rol als regisseur op een adequate wijze te kunnen spelen is het noodzakelijk om HOA te kunnen identificeren in de hun databanken. Hiervoor dienen de nodige stappen worden gezet, door onder meer verblijfsduur op te nemen in de VDAB databanken.

## **11.2 Aanbevelingen m.b.t. het ontwikkelde aanbod**

Het geïntegreerd aanbieden van dienstverlening vereist een aanbod dat ook afgestemd is op de doelgroep, anders blijft dit een ‘lege doos’. In dit punt formuleren we aanbevelingen m.b.t. aanbod.

### **11.2.1 Het belang van een goede screening**

Het goed kunnen screenen en inschatten van competenties wordt door vrijwel alle actoren als essentieel naar voor geschoven, het gaat dan zowel om het screenen van loopbaancompetenties, ‘soft skills’ maar vooral om ‘technische competenties’. Dit laatste is noodzakelijk om de link naar werkgevers en vacatures te kunnen leggen. Het gebrek aan een adequaat screenings-instrumentarium en -praktijken was een zwakte bij het begin van de proeftuinen. In het screenen van HOA zijn belangrijke stappen gezet, maar verdere aandacht hiervoor blijft noodzakelijk. Het project leerde dat een mogelijke oplossing zit in de samenwerking met sectorfederaties, beroepsverenigingen en kennisinstellingen. Werkgevers kunnen mee criteria helpen opstellen of bijdragen aan de ontwikkeling van screenings-instrumenten. Ze kunnen ook de screening volledig op zich nemen. In Brussel waren er bijvoorbeeld interessante samenwerkingen met bedrijven uit de IT-sector, die zich engageren om HOA met een potentieel IT-profiel te screenen, niet enkel met het oog op indiensttreding in het bedrijf, maar ook om de HOA in het algemeen te versterken, als een vorm van sociaal engagement. Door sectorfederaties werden ook de intakers opgeleid. Omdat het onmogelijk lijkt om voor elke job of functie een screeningsinstrument op te stellen, lijkt ons dit een belangrijke piste om te bewandelen.

Ook opvallend is dat men in de proeftuinen tot de vaststelling kwam dat ook wat loopbaancompetenties en soft skills betreft er vaak een goede screening noodzakelijk is. Zo blijkt men in bepaalde culturen zich (vanuit Belgisch perspectief) bijvoorbeeld te bescheiden op te stellen bij sollicitaties, leiderschapsstijlen kunnen verschillen, ... Het belang hiervan werd door sommige actoren binnen de proeftuinen soms onderschat in de beginfase. In dit opzicht verbaast het ook niet dat er doorheen de loop van de proeftuinen acties werden opgezet die hier op inspeelden zoals de ‘Bootcampen’ door Co-Vibes en de Leerwinkel West-Vlaanderen en de screenings door Talentree. Deze acties combineren vaak een stukje screening, oriëntatie en training. Het continueren, dissemineren en verder uitbouwen van dit type screenings en opleidingsacties verdient aanbeveling.

### **11.2.2 NT2-aanbod**

Taalproblemen vormen een belangrijke hindernis om HOA aan het werk te helpen. Het lijkt erop dat er onvoldoende ondersteuningsaanbod is om dit op te vangen. We kunnen stellen dat er op bepaalde vlakken stappen zijn gezet in de proeftuinen en op andere niet. De ontwikkelde acties zijn beloftevol. Belangrijk is nu dat ze het niveau van ‘experiment’ overstijgen en ze de regionale context overstijgen. Daarnaast is ook verdere afstemming met het bestaande aanbod noodzakelijk.

We bevelen het volgende aan:

- binnen de proeftuin werd een online pakket ontwikkeld toegespitst op professioneel taalgebruik bij HOA (www.dutchwitambition) en digitale leerpaden ook toegespitst op professioneel taalgebruik die als differentiatie kunnen worden aangeboden binnen de CVO's. Indien deze pakketten ook effectief blijken te zijn, dan lijkt het verder uitbreiden hiervan een optie. Deze uitbreiding kan zowel bestaan uit meer oefeningen als uit het uitbreiden ervan naar hogere en lagere taalniveaus. Afstemming tussen beide initiatieven en onder meer 'Hogerop' van VDAB is dan wel noodzakelijk. Belangrijk is ook dat deze pakketten online beschikbaar worden gesteld zodat HOA plaats- en tijdsafhankelijk hun Nederlands kunnen oefenen. Ook het verspreiden en bekendmaken van deze pakketten dient nog de nodige aandacht te krijgen;
- een veralgemening van de praktijk in Vlaams – Brabant waarbij universitaire taalopleidingen kunnen gezien worden als deel van een traject naar werk en als dusdanig door VDAB gefinancierd kunnen worden mits een aantal verder te specificeren randvoorwaarden;
- binnen de proeftuinen werd een aanbod van vakspecifiek Nederlands ontwikkeld (voor de IT, voor boekhouding, ...). Hoewel dit waardevol is en kan zijn, lijkt het niet mogelijk om voor elke sector of functie een specifiek aanbod te ontwikkelen. Zelfs indien dat ontwikkeld wordt zouden de instapmomenten waarschijnlijk zo beperkt zijn dat dit de trajecten eerder zal vertragen dan versnellen. Daarom bevelen we aan om sterk in te zetten op het verwerven van vakspecifiek Nederlands in de praktijk. In dit opzicht dienen de taalstages ontwikkeld door het Huis van het Leren in West-Vlaanderen als voorbeeld. Daarnaast zou ook het mogelijk maken van taalondersteuning in combinatie met BIO's een stap vooruit zijn;
- het voorzien van een eenduidig screeningsinstrument Nederlands dat het niveau bepaalt zowel op het vlak van spreken, schrijven, luisteren als lezen zou een meerwaarde betekenen binnen de OSS, zodat men een objectieve inschatting kan maken van het niveau Nederlands van de HOA.

### 11.2.3 Verder Inzetten op arbeidsbemiddeling en het versterken met de link met werkgevers noodzakelijk

In totaal vond 41,6% van de HOA een jaar na instap in het project een job. We weten daarbij niet of dit een job op niveau is of niet. Uit de proeftuinen bleek alvast dat de HOA een erg heterogene groep zijn en het allerminst evident is om deze groep op niveau te werk te stellen. Bij werkgevers is er soms een zekere drempelvrees om deze doelgroep aan te werven en zeker op niveau. Het gebrek aan objectief ingeschatte competenties speelt hier zeker een rol.

In dit opzicht blijken methodieken die de link leggen met werkgevers noodzakelijk. Binnen de proeftuinen werd onder meer geëxperimenteerd met vormen van jobhunting en mentoring. Een belangrijke les was alvast dat (1) de HOA vaak nood hebben aan 'brugfiguren' die zich garant stellen bij werkgevers (2) dat het versturen van standaardmails of cv's vaak weinig uithaalt. Het is belangrijk om op de werkgever zelf af te stappen via meet & greets, het verspreiden van geanonimiseerde lijsten van HOA's, etc. (3) stages kunnen bijdragen tot het versterken van de tewerkstellingspositie ook al volgt daar niet noodzakelijk een tewerkstelling binnen het bedrijf op. Wat het benaderen van werkgevers betreft in het kader van arbeidsbemiddeling/zoeken van stages kunnen we volgende aanbevelen

Aanbevelingen:

- het is noodzakelijk dat de bemiddelaars, jobhunters en jobcoaches goed op de hoogte zijn van verschillende (en snel veranderende) tewerkstellingsmaatregelen en stagevormen en dit toegespitst op de situatie van HOA. In dit opzicht bevelen we aan om op regelmatige basis infosessies te organiseren toegespitst op deze doelgroep;
- we zien dat heel wat organisaties HOA bemiddelen. Binnen de proeftuin zagen we dat bepaalde organisaties dit trachten te doen via private financiering (zoals bv Talentree), in andere gevallen gaat dit om overheidsorganisaties (VDAB) in nog andere om subsidies die aan for profit of non-profit organisaties worden verstrekt om de bemiddeling op zich te nemen (Tracé, Leerwinkel West-Vlaanderen, Risesmart). Naast de bemiddeling in de proeftuinen zien we daarnaast ook andere projecten bemiddeling voor deze doelgroep opnemen (bv. Jobroad). Naast de doorontwikkeling van methodieken lijkt de vraag naar governance zich hier te stellen of m.a.w. wie neemt de bemiddelingstaken op, voor welke doelgroep, staat daar al dan niet financiering tegenover, etc.;
- op het vlak van het ontwikkelen van methodieken om werkgevers te benaderen kunnen nog verdere stappen gezet worden. Er werd wel vooruitgang geboekt maar weinig doorontwikkeld. De methodiek die we het vaakst terugvonden binnen de proeftuinen was de actie 'jobmatching'. Kwalitatief zijn er indicatoren dat deze methodiek versterkend werkt, maar dit kon (nog) niet worden afgeleid uit de tewerkstellingsresultaten. Ook hier is een meer diepgaande (impact)evaluatie nodig om methodieken op punt te stellen en te verfijnen. Hierbij is het belangrijk dat niet enkel binnen de proeftuinen wordt gekeken naar methoden om te bemiddelen, maar ook erbuiten (zoals bv 'Jobroad');
- de opvolging van HOA eens ze zijn tewerkgesteld/een stage hebben, kreeg minder aandacht in de proeftuinen. Het ontwikkelen van acties en methodieken om dit vorm te geven, lijkt ons belangrijk gezien de cultuurverschillen die soms aanwezig bleken te zijn. Ook het ontwikkelen van methodieken om HOA te laten doorgroeien in het bedrijf zijn onderbelicht gebleven in de proeftuinen. Ook hier is verdere ontwikkeling noodzakelijk;
- algemeen is een de les dat het een hele tijd duurt vooraleer een netwerk met werkgevers is opgebouwd. In dit opzicht is het projectmatige karakter van de proeftuinen niet ideaal, het opgebouwde netwerk dreigt immers verloren te gaan bij niet-continuering. Indien de keuze wordt gemaakt om jobhunting, jobmatching, maar ook types van mentoring te financieren, lijkt het ons noodzakelijk om hiervoor langer durende financiering te voorzien (langer dan 2 jaar). Dit type projecten kent immers een hoge opstartkost en gaat pas renderen na verloop van tijd.

#### 11.2.4 Mentoring als beloftevol instrument

In heel wat proeftuinen werd geëxperimenteerd met 'mentoring naar werk'. Mentoring naar werk is een vrij nieuwe methodiek waarbij een ervaren werknemer (mentor) een werkzoekende HOA begeleidt met als doel om stappen te zetten richting een duurzame job. Mentoring naar werk werd apart geëvalueerd. De resultaten en bijhorende aanbevelingen zijn terug te vinden in Vandermeerschen en De Cuyper (2018).

Algemeen laten de resultaten van mentoring een gemengd beeld zien. Kwalitatief zijn er indicatoren dat mentoring bijdraagt tot het versterken van HOA op verschillende vlakken, dit vertaalt zich voorlopig niet in betere tewerkstellingsresultaten. Dit heeft ten dele te maken met de wijze waarop de programma's werden vormgegeven. Er valt in dit opzicht nog veel winst te behalen in huidige en toekomstige mentoringprogramma's door het optimaliseren van de werking en het bewaken van de kwaliteit. Verdere ontwikkeling is hier dus noodzakelijk. Daarnaast is ook oog voor kostenefficiëntie en de samenwerking met VDAB noodzakelijk.

### 11.2.5 Succesvolle werkwijzen

Tot slot lijsten we twee werkwijzen die ons doorheen de proeftuinen als in positieve zin opvielen en navolging verdienen.

#### Gezamenlijke screenings

Het belang van gezamenlijke screenings. Los van de inhoudelijke meerwaarde die co-screenings bieden, blijken ze een goed instrument voor consultants om elkaars werking te leren kennen, de blik te verbreden en informeel aan expertise overdracht te doen. We bevelen dan ook aan om dit op regelmatige basis te organiseren bijvoorbeeld bij minder evidente cases.

#### Het belang van de HOA als community

Doorheen de verschillende acties blijkt een rode draad de meerwaarde die HOA voor elkaar kunnen betekenen. Dit komt ondermeer aan bod bij Talenttree (online community), binnen de Bio incubator, binnen de geïntegreerde actie MO-LO in Limburg, ... Er wordt telkens gesteld dat HOA veel hebben aan de tips die ze uitwisselen, daarnaast aanvaardden ze ook sneller van elkaar dat bepaalde zaken niet realistisch zijn of zouden zijn. Het inbouwen van dergelijke vormen van peer group learning in methodieken en opleidingen kunnen we dus aanbevelen.

Daarnaast lijkt het ons ook van belang in te zetten op de “HOA community”. Belangrijk is hier om kennis te benutten van HOA die er in slagen om een job op niveau te vinden en te houden. Ze hebben een bijzondere ervaringsdeskundigheid verworven, ze zijn een toegangspoort tot bedrijven, ze kunnen ambassadeur zijn van bepaalde acties, ... Deze wijze van werken werd onder meer toegepast in de proeftuin Brussel waar HOA kwamen getuigen over hun job binnen de sectortrajecten. Er dient verder nagedacht te worden en gezocht hoe de ervaringen en kennis van de HOA kunnen gevaloriseerd worden en ingezet worden ten gunste van andere HOA.

### 11.2.6 Tot slot

Dit project maakte duidelijk dat een specifieke, gespecialiseerde dienstverlening voor HOA een essentiële component is, maar leidt ook tot de vraag welk aanbod minimaal structureel voorzien zou moeten zijn voor de HOA. Een HOA loket en sluitende aanpak zijn maar zinvol als er ook een aanbod aan is gekoppeld. In dit opzicht is het belangrijk dat het ‘klassieke’ aanbod maximaal en op een creatieve manier wordt ingezet. Dit vereist de nodige expertise van de HOA consultants. Dit neemt niet weg dat ook een specifiek aanbod noodzakelijk bleek. Daarbij denken we dan specifiek aan een adequate werkwijze om competenties te screenen, een methodiek om werkgevers te benaderen en voldoende oefenkansen op niveau.

### 11.3 Aanbevelingen m.b.t. het betrekken van werkgevers

Het betrekken van werkgevers en werkgeversorganisaties verliep niet in alle proeftuinen even vlot. Ze zijn nochtans wel essentieel om tot een succesvolle arbeidsmarktintegratie van HOA te komen. In dit kader kunnen we volgende bevindingen en aanbevelingen formuleren:

- er zijn in de loop van de proeftuin heel wat events geweest en initiatieven waarbij sectoren en bedrijven hun engagement konden uiten om zich in te zetten voor HOA. Dit is zeker waardevol in het kader van sensibilisering en promotie van de mogelijkheden die bedrijven hebben wat hun maatschappelijk engagement betreft. Aan de andere kant leerde het project, dat een concreet engagement nog van een andere orde is. Dit wordt niet gerealiseerd door ‘grotere’ initiatieven zoals sensibiliseringsacties, maar door dagelijkse intensieve benadering van bedrijven waarbij creatief gekeken wordt naar de mogelijkheden die er in een bedrijf kunnen bestaan. Beide sporen zijn essentieel. Zo niet blijft er een grote discrepantie tussen de retoriek aan werkgeverszijde en het

concrete engagement. Om bovenstaande te realiseren is een brede 'range' van mogelijkheden noodzakelijk. Nu wordt er nog te veel van uitgegaan dat werkgevers enkel kunnen benaderd worden om HOA tewerk te stellen. Overgaan tot een aanwerving kan echter direct een grote stap zijn, ook voor een geëngageerde werkgever. In dit opzicht is het belangrijk om vele mogelijkheden in de verf te zetten waarbinnen bedrijven zich kunnen engageren zonder daarom direct tot een aanwerving te moeten overgaan. In de proeftuinen werd met verschillende mogelijkheden geëxperimenteerd. Denken we aan mentoring, het eenmalig screenen van technische competenties, taalstages, bio's, het organiseren van bedrijfsbezoeken, het geven van infosessies, etc. Het is dus m.a.w. belangrijk om een brede range van mogelijkheden aan te bieden. De Brusselse proeftuin kunnen we in dit opzicht als een voorbeeld naar voor schuiven;

- een belangrijke lacune in de proeftuinen is het betrekken van de overheid als werkgever, die o.i. toch een voorbeeldfunctie te vervullen heeft. Ook lokale & regionale overheden kunnen zich engageren.
- tot slot: wat herhaaldelijk terugkomt, over de acties heen op het vlak van het betrekken van werkgevers, is het succes van een sectorspecifieke aanpak: alle sectoren en beroepen daarbinnen hebben hun eigen specificiteit, hun eigen vereisten, eigen cultuur, ... (met daarbinnen ook nog een grote diversiteit). In dit opzicht is het zoeken van contacten, maar ook het gezamenlijk projecten opzetten met sectorfederaties een belangrijke stap die in de toekomst moet gezet worden. Ook het verder uitbouwen van mentoring met een sectorale insteek kan een meerwaarde betekenen.

#### **11.4 Aanbevelingen en uitdagingen op het niveau van de disseminatie van acties**

Binnen de proeftuinen zijn heel wat acties omwille van diverse omstandigheden later opgestart dan gepland. De latere opstart heeft er voor gezorgd dat de eigenlijke doorlooptijd van heel wat acties (te) kort was zodat niet altijd de nodige lessen konden worden getrokken of werk kon gemaakt worden van disseminatie. Positief is dat de diverse acties de nodige dynamiek met zich meebrachten. In dit opzicht is het belangrijk om dit niet te laten stilvallen en daarnaast voor de nodige verankering te zorgen. In dit kader kunnen we volgende aanbevelingen formuleren.

- het project heeft een valorisatie- en disseminatiefase nodig. De instrumenten en praktijken werden voorgesteld tijdens het lerend netwerk, maar een bredere verspreiding en bekendmaking lijkt noodzakelijk alsook het bekijken hoe dit concreet binnen andere proeftuinen en contexten kan geïmplementeerd worden;
- heel wat acties begonnen pas op het einde van de proeftuin goed te lopen, nogal wat projecten zijn ook gecontinueerd tot eind 2018. Nu moet gekeken worden hoe proeftuinoverstijgende zaken kunnen overgenomen en verankerd worden. Wat bijvoorbeeld met de structurele verankering van jobhunting, mentoring, ...? En wat met tools rond taal (bv. het pakket ontwikkeld door Linguapolis). Deze oefening moet gemaakt worden te starten met de vraag welk minimaal aanbod het beleid voor HOA wil voorzien (cf. supra);
- daarnaast blijft het noodzakelijk om blijvend in te zetten op de expertise opbouw van de consulenten die met deze topic bezig zijn. Dit kan door op regelmatige basis via lerende netwerken (of andere methodieken) aan kennis en ervaringsuitwisseling te doen.

### 11.5 Sporen voor verder onderzoek

Tot slot vielen ons ook twee belangrijke lacunes in kennis op die zouden kunnen bijdragen tot meer inzicht in de arbeidsmarktpositie van HOA en de oplossingen die voor hen kunnen werken.

- een belangrijke lacune in het meten van de resultaten van de proeftuin was de mate waarin HOA op niveau werden tewerkgesteld. De meest recente cijfers over over- en onderkwalificatie van HOA dateren van 10 jaar terug. Een update van deze cijfers in combinatie met het ontwikkelen van een laagdrempelige en eenduidige methodiek om over- en onderkwalificatie te meten lijkt dus aangewezen. Dit zou enerzijds een beter zicht kunnen geven op de omvang van de problematiek, het mogelijk maken om op een periodieke basis de problematiek te monitoren, maar eveneens de resultaten van diverse acties voor HOA op een correcte én uniforme manier kunnen inschatten;
- het civiel effect van diplomagelijkschakeling. Hoewel diplomagelijkschakeling vaak naar voor wordt geschoven als een belangrijke oplossing om de arbeidsmarktpositie van HOA te verbeteren, blijkt er in de praktijk grote verdeeldheid over. Er is op dit moment geen zicht op de mate waarin specifieke of algemene diplomagelijkschakeling bijdraagt tot de kansen van de HOA op de arbeidsmarkt. Al dan niet diplomagelijkschakeling vertraagt of versnelt echter in belangrijke mate trajecten. Verder onderzoek hierover is dus noodzakelijk om op een efficiëntere wijze trajecten vorm te geven.

**- BIJLAGEN -**





# bijlage 1 Bijkomende data over de doelgroep

## Doelgroep

**Tabel b1.1 Instroom doelgroep over de provincies 2015-2017 (in absolute aantallen) (N = 18,841)**

Type agentschap integratie & inburgering en provincie	Aantal instromers van buiten de EU	Aantal instromers van binnen de EU
IB Provincie Antwerpen	1621	508
IB Stad Antwerpen (Atlas)	2364	1223
IB Stad Brussel	2424	589
IB Gent	934	334
IB Limburg	1390	480
IB Oost-Vlaanderen	1226	415
IB Vlaams-Brabant	2320	648
IB West-Vlaanderen	1551	795
Onbekend of NT2 Atlas	15	4
Totaal	13,845	4996

Bron ABB, bewerking HIVA

**Tabel b1.2 Werksituatie van nieuwkomers (niet EU) in agentschappen integratie & inburgering (2015-2017) (in %) (N = 13,848)**

Werksituatie	Aantal
Niet-werkend	61,7
Werknemer	16,7
Werkzoekend	14,0
Student universitair onderwijs	2,5
Student hoger onderwijs	2,3
Zelfstandige	1,7
Gepensionoord	0,2
Leerling secundair onderwijs	0,2
Vrij beroep	0,0
Onbekend	0,7

Bron ABB, bewerking HIVA

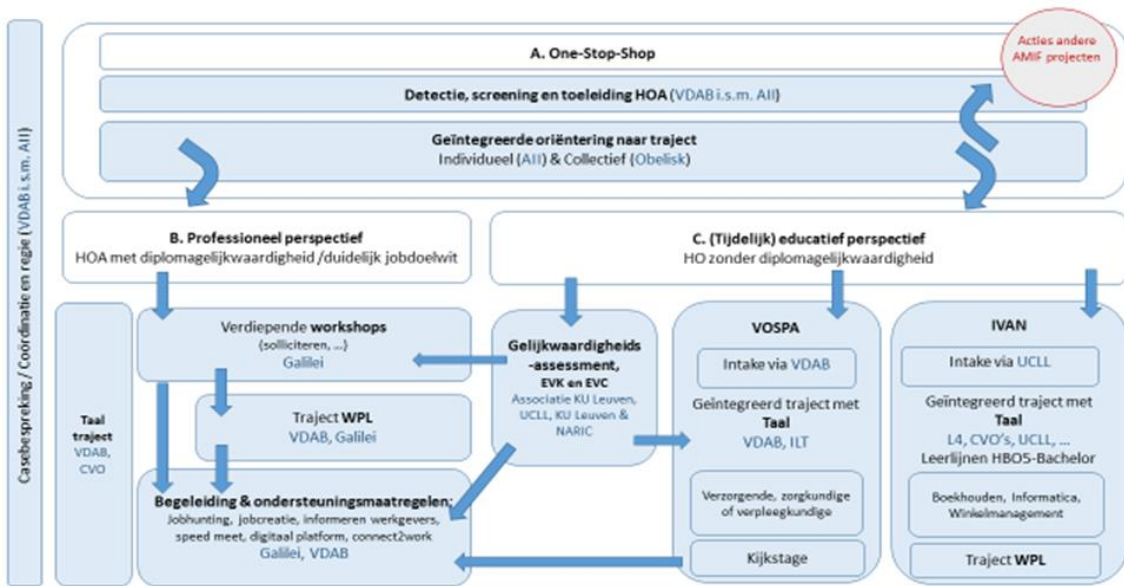
## Opleidingen

Tabel b1.3 Opleidingen voltooid, bezig en stopgezet (in %) (N = 394)

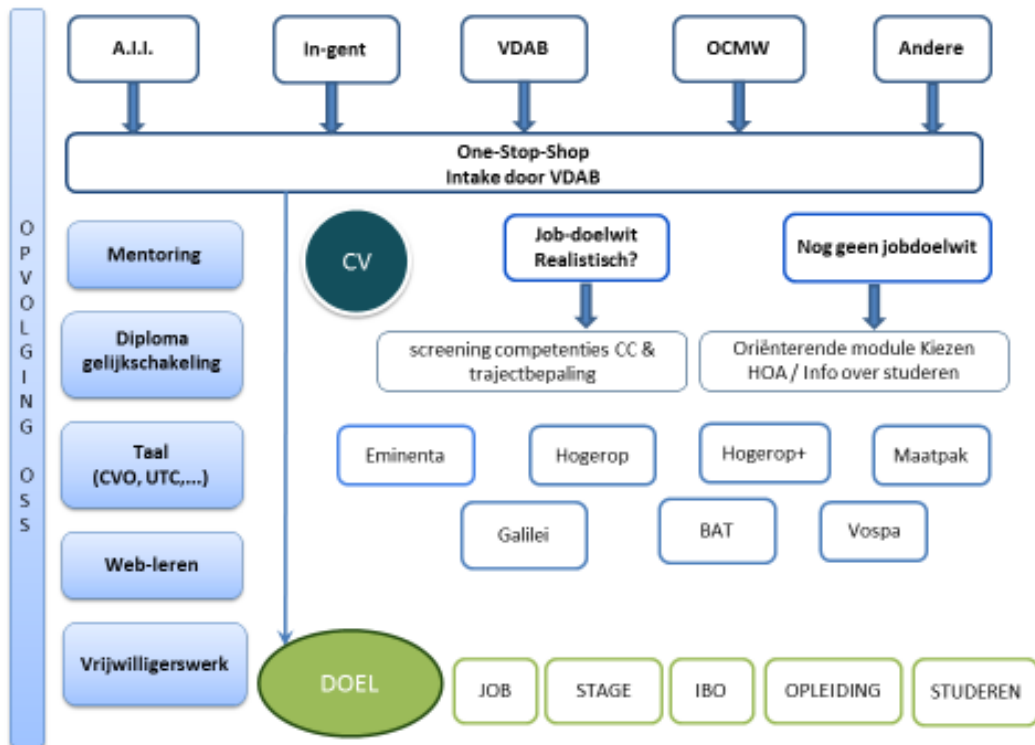
Status	Aantal
Opleidingen voltooid	60,7
Opleidingen bezig	27,7
Opleidingen stopgezet	11,7

# bijlage 2 'Flows' binnen de verschillende proeftuinen

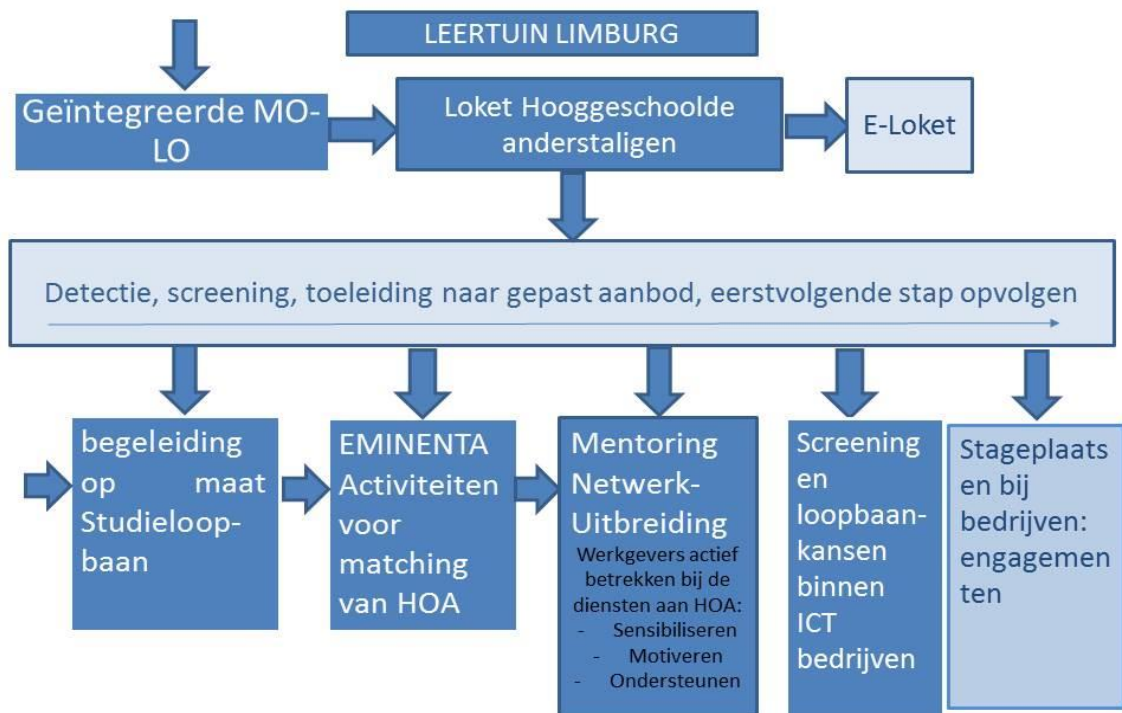
## b2.1 Flow 'Vlaams Brabant'



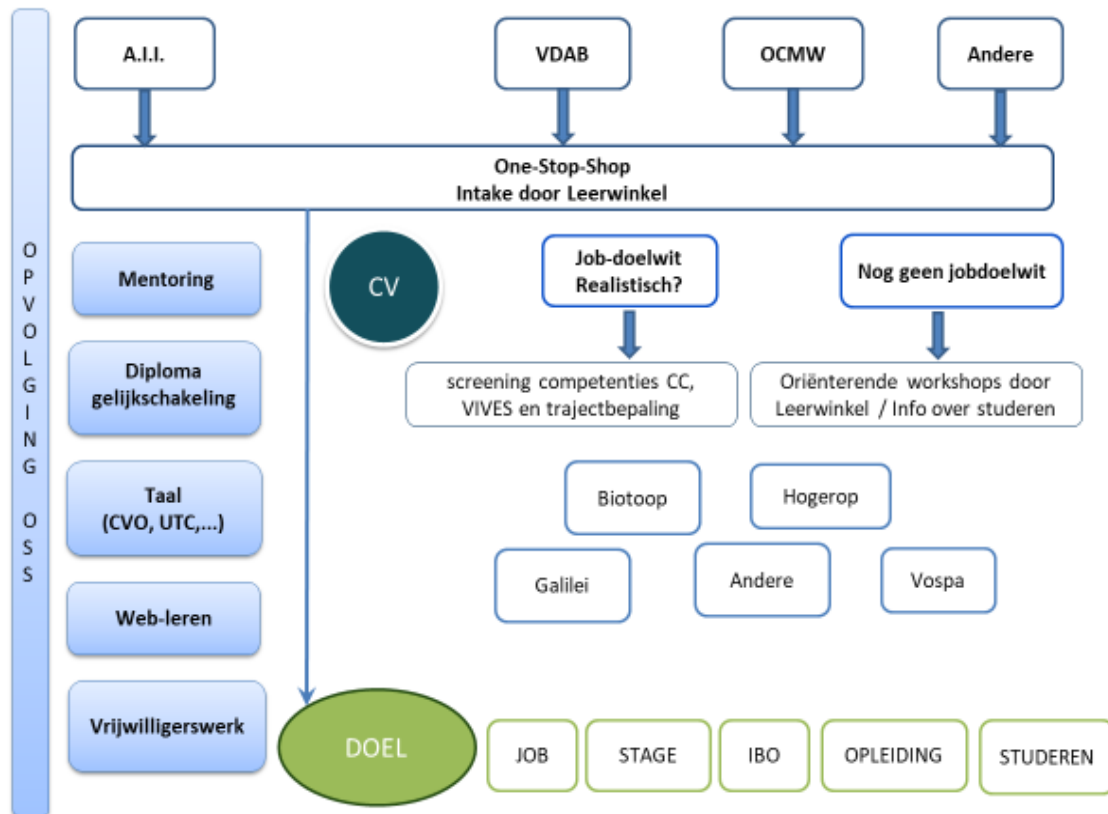
## b2.2 Flow van de proeffuin Oost-Vlaanderen en Gent



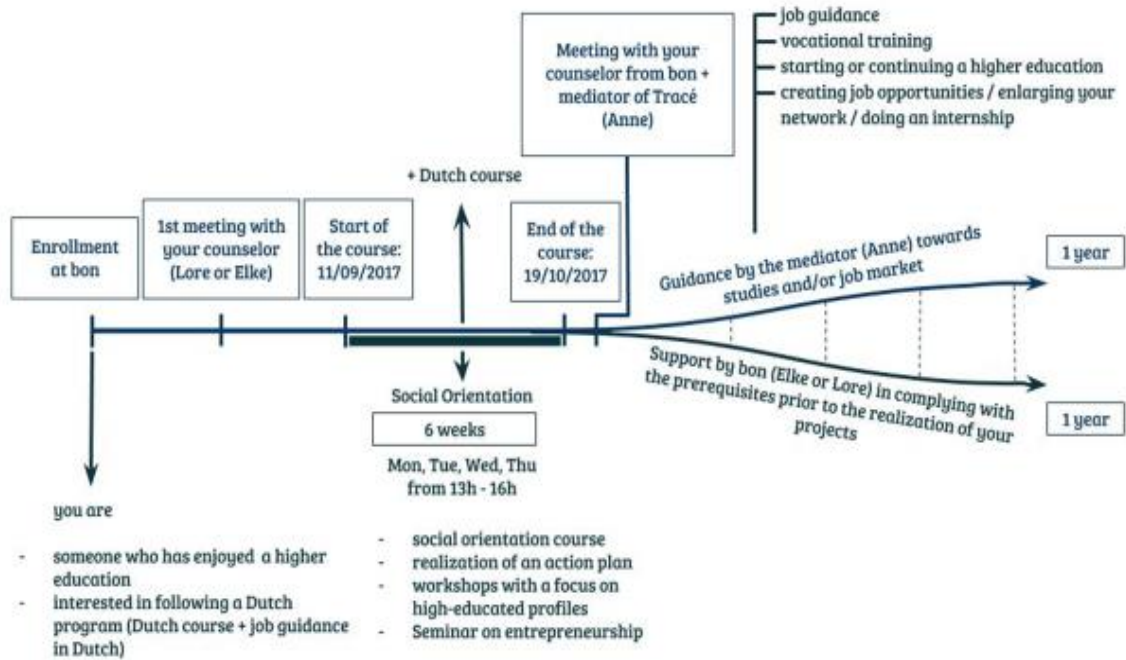
### b2.3 Flow proeftuin Limburg



## b2.4 Flow proeftuin West-Vlaanderen



## b2.5 Flow proeftuin Brussel





## bijlage 3 Fiches van de diverse acties

- Fiche 1: actie MO-LO Limburg;
- Fiche 2: sectortrajecten in Brussel;
- Fiche 3: bio incubator in Gent/OWVL
- Fiche 4: IVAN -intensief voorbereidingsjaar voor anderstalige nieuwkomers UCLL- Vlaams Brabant
- Fiche 5: taalvrijwilligerswerk Huis van het leren West Vlaanderen;
- Fiche 6: 'online overzicht kort educatief voortraject (Linguapolis)
- Fiche 7: website handleiding voor werkgevers bij de communicatie met HOA (linguapolis)
- Fiche 8: website integratie algemene en professionele taalverwerving in educatieve en professionele context (Linguapolis)
- Fiche 9: praatcafés (Mentoringwerking Limburg)
- Fiche 10: gericht inzetten en eventueel uitbreiden van het bestaand aanbod van opleidings-en begeleidingstrajecten voor HOA's (Oost- en West-Vlaanderen)
- Fiche 11: "doorgroeien naar een job op niveau via een educatief perspectief: aanbod specifiek Nederlands voor de IT sector" (Brussel)
- Fiche 12: naar een geïntegreerd taaltraject, met en afstandsoverbruggende digitale aanpak bij CVO's (provincie Antwerpen)

## Fiche 1: proeftuin Limburg, geïntegreerde MO-LO

---

### 1. Doel van de actie:

---

Het doel van de actie is/was het traject van de HOA te verkorten door MO en LO te integreren en een aanbod op hun maat te ontwikkelen.

---

### 2. Doelgroep van de actie en evaluatie van de doelgroep:

---

De doelgroep zijn HOA die aan de formele doelgroepcriteria voldoen, een professioneel perspectief hebben én gemotiveerd zijn. Bovendien dienden ze over een voldoende niveau Engels te beschikken. Deze doelgroepcriteria waren adequaat en zijn niet gewijzigd tijdens de actie.

---

### 3. Omschrijving van de actie inclusief knelpunten en eventuele oplossingen ...

Via een geïntegreerd aanbod MO-LO wenst men het lineaire traject MO-NT2-LO te verkorten maar ook meer op maat van de HOA aan te bieden. Dit doet men door het aanbod van 60 uur LO en 60 uur MO te integreren tot 1 pakket van 60 uur dat in het Engels wordt gegeven aan de HOA. Ongeveer de helft van dit pakket gaat over werk, de andere helft is de reguliere MO. In het pakket wordt onder meer gewerkt met gastsprekers (vakbond, stebo over zelfstandig ondernemen, PXL, de acties binnen AMIF) en is groepsdynamiek van belang. Op het einde van het traject hebben de deelnemers een actieplan dat in een duogesprek wordt besproken met de VDAB consultant en de MO docent.

Het pakket werd via 2 testcycli uitgetest, ontwikkeld en dan bijgestuurd. Volgende lessen werden geleerd na de eerst testcyclus:

- Het pakket werd naar duur initieel teruggebracht naar 48 uur. Dit bleek te kort, de doelgroep sprak de nood uit om ervaringen met elkaar te delen en dit was binnen de verkorte versie niet langer mogelijk. Het pakket bestaat nu uit 60 uur.
- De groepsdynamiek is van belang. De deelnemers stonden er zelf op om ervaringen uit te kunnen wisselen en van elkaar te leren. Daarnaast wordt aangegeven dat men van elkaar ook meer aanvaard, bv dat een bepaald jobdoelwit niet realistisch is.
- De sensibilisering van TB's is nodig om te zorgen voor voldoende toeleiding.

Volgende knelpunten bleven bestaan:

- Het pakket wordt maar twee keer per jaar gegeven en dat zorgt er soms voor dat de HOA besluiten om eerder in te stappen in een generieke cursus MO of LO. De toeleiding is in dit opzicht niet evident.

In het 'oriënteren' zelf werden ook enkele knelpunten naar voor geschoven:

- Het wachten op bericht over het al dan niet gelijkschakelen van het diploma 'vertraagt' het traject. De keuze voor een bepaald traject wordt vaak bepaald door deze beslissing;
- Voor sommige beroepen is het niet realistisch om deze in Vlaanderen uit te oefenen, bv. leerkracht of rechten omdat deze zeer landenspecifieke invulling hebben; dit gaat gepaard met teleurstelling. Niet elke HOA kan dit 'loslaten' en voor een andere keuze gaan.

### 4. Meerwaarde/effecten van de actie ...

---

De HOA zelf werden niet bevroegd in het kader van deze actie. De meerwaarde ligt volgens onze respondenten in het volgende:

- MO en LO op een kortere tijd wordt aangeboden en er ook geen afstemming meer dient te gebeuren tussen beide;
-

- Het pakket op niveau van de HOA is en ze niet langer ‘op hun honger’ blijven zitten in het reguliere MO en LO aanbod;
- Het vroeg in het traject aanbieden van dit pakket zodat men snel in een bepaalde richting kan werken.
- Er wordt benadrukt dat één van de zaken die aan bod komt de werkcultuur in Vlaanderen is, deze informatie wordt in geen enkel andere pakket of cursus aangebracht.
- Er ingezet wordt op groepsdynamiek waarin de HOA ook van elkaar kunnen leren.
- Op mesoniveau wordt de betere kennis van elkaars organisatie en de onderlinge samenwerking tussen AII en VDAB aangekaart, het hebben van aanspreekpunten in de respectievelijke organisaties wordt in dit opzicht als positief geduid. Deze samenwerking wordt op deze wijze structureel ingebouwd.

---

#### **5. Evaluatie van de samenwerking met de partners/onderaannemers (inclusief eventuele wijzigingen in partners/onderaannemers t.o.v. de projectaanvraag):**

---

De samenwerking VDAB-agentschap wordt positief geëvalueerd. Er wordt onder meer aangegeven dat men elkaars werking leerde kennen (voorheen kende men bijvoorbeeld de inhoud van elkaars pakketten niet goed) en men nu aanspreekpunten heeft binnen de respectievelijke organisaties

---

#### **6. Aantal bereikte HOA:**

---

26 HOA hebben deelgenomen aan de cursus.

---

#### **7. Aantal HOA uitgestroomd naar werk of naar opleiding:**

---

Hier zijn geen cijfers over beschikbaar. De actie had ook niet de onmiddellijke uitstroom naar werk als doel. Omdat het MO-LO pakket vrij vroeg in het inburgeringstraject zat/zit bleek wel dat sommige HOA toch niet meteen doorstroomden naar werk of een traject naar werk zijn gestart, maar verkozen om eerst Nederlands te volgen of een bij te studeren en dit op basis van de oriëntering.

---

#### **8. Wordt de actie gecontinueerd?**

---

Deze actie werd gecontinueerd en structureel verankerd. De geïntegreerde MO-LO cursus zal tweemaal per jaar worden gegeven.

Daarnaast werkte deze actie inspirerend voor de proeftuin Antwerpen en wordt gekeken of deze actie of alvast principes ervan niet kunnen worden overgenomen.

---

#### **9. Contactpersoon:**

---

Ann.geukens@integratie-inburgering.be		
---------------------------------------	--	--

## Fiche 2: sectortrajecten in Brussel

---

### 1. Doel van de actie:

---

Deze actie heeft als doel de HOA te laten kennismaken met een sector naar keuze en jobmogelijkheden hierbinnen via een sectorale of generieke aanpak, en dit geïntegreerd in diens inburgerings-traject. Dit leidt uiteindelijk tot een realistisch persoonlijk actieplan op korte en lange termijn.

---

### 2. Doelgroep van de actie en evaluatie van de doelgroep:

---

Naast de algemene doelgroepcriteria binnen het AMIF project @level2work werden volgende criteria vooropgesteld naargelang het specifieke traject:

- Voor het zorgtraject: 20 HOA die interesse/ervaring hebben in deze sector, bereid zijn Nederlands te leren en een basiskennis Frans hebben;
  - Voor het IT traject: 20 HOA die interesse/ervaring hebben in IT en een basiskennis Engels hebben (gezien Engels vaak de voertaal is in deze sector) en bereid zijn Nederlands te leren;
  - Voor het generieke traject: 20 HOA die het Engels machtig zijn en bereid zijn Nederlands te leren.
- 

### 3. Omschrijving van de actie inclusief knelpunten en eventuele oplossingen ...

---

Binnen de proeftuin Brussel werden 2 sectortrajecten (een sectortraject 'zorg' en één IT) en een generiek traject voorzien. Deze trajecten zijn versnelde integrale trajecten die 'werk' en 'inburgering' combineren. In feite combineren ze MO met LO en dit, in twee gevallen, toegespitst op een specifieke sector. Op het einde van het traject kent de HOA de Belgische arbeidsmarkt (voor de specifieke sector) en heeft een duidelijk en realistisch jobdoelwit.

De trajecten zien er als volgt uit:

- Intakegesprek. Om een goed zicht te krijgen op de beroepsstructuur en competenties binnen de IT sector werd voor de intakeers een opleiding voorzien door Agoria.
- Maatschappelijke oriëntatie inclusief inleefmomenten/werkbezoeken, arbeidsmarktinfo over de sector, info over begeleiding naar werk, opleiding en studies, info over het volgen van stages, IBO, workshop rond diplomagelijkschakeling, activiteit rond (sectorspecifiek) Nederlands, activiteit rond job- en netwerkkansen, info over mogelijkheden tot mentoring;
- Tijdens het traject zijn er individuele actieplangesprekken met de HOA, begeleider AII, de casemanager en MO docent.
- Op het eind van het traject vindt een 'overdrachtsgesprek' plaats op basis van vorige gesprekken en input van groepsacties waarbij onder meer het actieplan van de HOA wordt besproken. Belangrijk hierbij is dat de casemanager van intake tot tewerkstelling de regie houdt en voert en ook personen die uitvallen tijdens het traject verder oppikt en begeleidt.

Binnen de actie wordt geopteerd om de HOA snel in contact te brengen met 'werk'. Dit door rechtstreekse contactmomenten via workshops, infosessies, getuigenissen, bedrijfsbezoeken. Onder meer het Huis voor gezondheid, Agoria, Unizo, Sas, IBM, Accenture, Huize Sint Monika... participeerden aan deze actie.

Deze actie was ingebed binnen de overige acties zie hiervoor bijlage 2.5. Na het 'sectortraject' neemt de casemanager de opvolging van de HOA over van de begeleider AII en de MO-docent en volgt doorgaans een bemiddeling door Tracé Brussel of Risesmart waarbij de profielen die het meest arbeidsmarktrijp zijn naar Risesmart worden doorverwijzen en de minst arbeidsmarktrijpen naar Tracé Brussel.

---

---

Als knelpunten wordt onder meer aangegeven dat de individuele actieplangesprekken met zowel de HOA, begeleider AII Brussel, de casemanager en de MO docent niet altijd makkelijk te organiseren zijn. Daarnaast bleek er veel instroom en interesse voor de sectortrajecten maar niet altijd van de juiste doelgroep met de juiste competenties en verwachtingen. In dit opzicht werden onder meer i.s.m. de sector IT een opleiding voor intakers voorzien en werd extra screening voorzien door AGII-Bon. Tenslotte was er de preciaire verblijfsstatus van enkele deelnemers wat maakt dat er problemen waren met hun inschrijfbaarheid bij Actiris/toegang tot de arbeidsmarkt.

---

#### **4. Meerwaarde/ effecten van de actie ...**

---

De HOA zelf werden niet bevraagd in deze actie. De meerwaarde zat volgens onze respondenten voornamelijk in:

- Een betere kennis voor de HOA van hun mogelijkheden en beperkingen en kennis van de (sectorale) arbeidsmarkt;
  - Een betere samenwerking met werkgevers, waardoor meer openheid gecreëerd werd voor HOA;
  - Het doorbreken van een lineaire benadering van het inburgeringstraject
  - Samenwerking tussen de verschillende reguliere inschakelingsactoren in Brussel.
- 

#### **5. Evaluatie van de samenwerking met de partners/onderaannemers (inclusief eventuele wijzigingen in partners/onderaannemers t.o.v. de projectaanvraag):**

---

Cf. supra

---

#### **6. Aantal bereikte HOA:**

---

In totaal werden 23 HOA bereikt in het sectortraject zorg en gezondheid, 22 in het sectortraject ICT en 20 in het generieke sectortraject.

---

#### **7. Aantal HOA uitgestroomd naar werk of naar opleiding:**

---

In totaal stroomde 32% uit naar werk, 17% naar opleiding/studies en 3% volgende een stage. De sectortrajecten IT waren het meest succesvol met 50% tewerkstelling.

Deze cijfers dienen met de nodige omzichtigheid worden benaderd. Ten eerste is de peildatum maart 2018, dus mogelijk zullen de uitstroomcijfers nog stijgen zeker voor de trajecten die pas in het najaar 2017 zijn opgestart. Ten tweede hebben de HOA na de sectortrajecten nog andere acties gehad, zoals jobhunting. Het is dus niet mogelijk om de resultaten enkel en alleen aan de sectortrajecten toe te wijzen. De cijfers zijn in dit opzicht indicatief en moeten dus ook zo benaderd worden.

---

#### **8. Wordt de actie gecontinueerd?**

---

AGII-BON organiseert in november-december 2018 een nieuw sectortraject, ditmaal voor de bouwsector. Het doelpubliek is hierdoor licht gewijzigd, want staat ook open voor niet-hoog opgeleide nieuwkomers. AGII-BON denkt na om het concept van sectortrajecten structureel in zijn MO-aanbod te verankeren.

---

#### **9. Contactpersoon:**

---

Dries van den brempt, AII	dries.vandenbrempt@integratie-inburgering.be	
---------------------------	--	--

---

### Fiche 3: Bio Incubator In Gent OWVL

---

#### 1. Doel van de actie:

---

Het doel van talentincubator bestaat er in dat de HOA op het eind van de actie zelfstandig op de arbeidsmarkt kan opereren.

---

#### 2. Doelgroep van de actie en evaluatie van de doelgroep:

---

De doelgroep bestaat uit HOA die minimum een taalniveau 1.2 hebben behaald, voldoende mobiel zijn, een realistisch job doelwit hebben evenals een motivatie om te leren.

---

#### 3. Omschrijving van de actie inclusief knelpunten en eventuele oplossingen ...

Deze actie werd ontwikkeld en vormgegeven door Co-Vibes op basis van hun eigen talentincubator. Dit is een duaal leertraject waarbij hoogopgeleide pas afgestudeerde jongeren gedurende 6 maanden in diverse organisaties projecten/uitdagingen aangaan. Deze externe outsourcing is gemiddeld drie dagen per week en wordt gecombineerd met een intensieve en interactieve opleiding, waarbij peer2peer leren centraal staat. Daarnaast zijn zij verantwoordelijk voor de interne organisatie in de vorm van zelfsturende teams. Bedoeling is om op deze wijze op basis van 'real life' cases te leren, een relevante werkervaring op te doen en tegelijkertijd een hoger resultaat te kunnen leveren aan de klant. Hierbij wordt momenteel een >90% doorstroming naar een duurzame tewerkstelling gerealiseerd.

Het opzet/experiment binnen de proeftuin bestond er in om dit model toe te passen bij HOA. Daarbij werd gewerkt met BIO's (beroepsinlevingsstage), omdat dit gezien de lage loonkosten en de afwezigheid van aanwervingsplicht een goede manier leek om bedrijven te overtuigen. De talentincubator voor HOA bestond ook uit een periode van 6 maanden, waarbij gedurende 4 dagen/week een stage werd gevolgd gecombineerd met 1 dag per week opleiding door @level2work experts. Deze opleiding omvat onder meer sollicitatie skills, communicatievaardigheden, bedrijfscultuur, aangevuld met competentieversterkende opleidingen als excel/word cursussen binnen het aanbod van de VDAB. Daarnaast werd sterk ingezet op coaching en werd gepoogd een hoge mate van peer2peer leren en zelfsturing te verwezenlijken. Daarom werden de HOA medeverantwoordelijk voor de externe communicatie van de talentincubator om de impact en het bereik te verhogen. Het aantal dagen opleiding werd t.a.v. het oorspronkelijke model teruggebracht naar 1 dag omdat werkgevers 2 dagen afwezigheid te hoog vonden en met 1 dag per week dezelfde kwaliteit kon verwezenlijkt worden.

In het ontwikkelde model screent en selecteert de One-stop-shop de kandidaten die in aanmerking komen voor de BIO-incubator, die in aanmerking komen voor de talentincubator. Vanwege de interprovinciale samenwerking tussen OVL en WVL bestond het OSS in eerste instantie uit de Leerwinkel (WVL) en de VDAB en Risesmart in OVL. Langzamerhand vielen deze en andere partners één voor één af (zie verder).

Na screening zochten VDAB accountmanagers in zowel OVL als WVL naar mogelijke werkgevers voor de kandidaten. Eens de werkgevers gevonden waren, vond een meet en greet plaats tussen HOA en werkgever onder leiding van Co-Vibes waarna de talentincubator van start kan gaan, mits een match. Uit eerdere ervaringen was namelijk gebleken dat een face2face ontmoeting voor de werkgever het enthousiasme verhoogt en de drempels verlaagt en de HOA een beter beeld krijgen van hun toekomstige werkgever en takenpakket.

---

---

Een eerste groep kandidaten werd tewerkgesteld binnen de stad Gent, een volgende binnen de stad Sint-Niklaas. In een volgende fase wordt gemikt op de private sector.

De methodiek werd via een aantal cycli uitgetest. Belangrijke lessen waren:

- In de eerste cycli sloten de trajecten onvoldoende aan bij de behoeften en noden van de HOA. Daarom werd beslist om een uitgebreide screening te voorzien van talenten, taalvaardigheid interculturele samenwerking middels een 'bootcamp'. Deze duurt 2 volle dagen en op basis hiervan wordt beslist of de HOA klaar is voor de talentincubator of terug wordt doorverwezen naar VDAB. Daarnaast kan op deze manier de begeleiding kwalitatiever worden opgestart omdat noden, talenten en competenties beter in kaart zijn gebracht.
- Het vinden en overtuigen van werkgevers was niet evident. Initieel was het idee om via de accountmanagers van de VDAB te werken. Dit bleek door interne overbevraging geen succes. Daarom werd een nieuwe benadering voorgesteld waarbij een anoniem *google drive* document opgesteld met een groot aantal geschikte kandidaten<sup>14</sup>, raadpleegbaar voor de accounts in zowel Oost- en West-Vlaanderen dat uitgestuurd kan worden naar bedrijven. Daarnaast werden de bedrijven ook zelf benaderd en aangesproken zowel tijdens f2f ontmoetingen als via een ontwikkelde nieuwsbrief.
- Meet en Greets werkte niet zo goed op organisatorisch vlak. In de periode na het AMIF is daarom volop ingezet op een digitale speedmeet om de kosten van tijd en transport zoveel mogelijk te verlagen, onder leiding van VDAB/Co-Vibes.

---

#### **4. Meerwaarde/ effecten van de actie ...**

- De bootcamp werd door de HOA als bijzonder positief ervaren om een beter beeld te krijgen van de zichzelf en de verwachtingen van de arbeidsmarkt.
- De begeleiding werd als wisselend positief ervaren door de kandidaten, waarbij als belangrijkste leerpunt een nog individuelere of op-maat-gemaakte begeleiding tot een hoger resultaat leidt.

---

#### **5. Evaluatie van de samenwerking met de partners/onderaannemers (inclusief eventuele wijzigingen in partners/onderaannemers t.o.v. de projectaanvraag):**

Zie boven

---

#### **6. Aantal bereikte HOA:**

In de talentincubator Gent stroomden 6 kandidaten in. Voor Sint-Niklaas waren dit er 5. Daarnaast werden tijdens de bootcamps in maart nog eens 15 HOA klaargestoomd voor de arbeidsmarkt.

---

#### **7. Aantal HOA uitgestroomd naar werk of naar opleiding:**

Van de Bio-stagairs zijn er 4 op termijn doorgestroomd naar werk en 2 naar een opleiding.

Met betrekking tot de bootcamps was het niet de bedoeling om een 'meetbaar' resultaat te bereiken, maar was de bootcamp an sich het resultaat. Er was toen ook nog geen speedmeet. In de nieuwe structuur (zie hieronder) is de output van de speedmeet het meetbare resultaat van de bootcamp.

---

---

**8. Wordt de actie gecontinueerd?**

---

De actie wordt in zijn aangepaste vorm gecontinueerd tot eind 2018 middels volgende structuur:

Initiële screening (VDAB) → Bootcamp (Co-Vibes) → Digitale Speedmeet (VDAB/Co-Vibes) →  
Begeleiding tijdens tewerkstelling (Co-Vibes)

Na een aantal cycli begint deze structuur onderdeel te worden van het VDAB DNA. De vraag is nu hoe het volume van tewerkstelling kan worden verhoogd en welke partners hierin een bijdrage kunnen leveren.

---

**9. Contactpersoon:**

---

Tristan De Jong	tristan@co-vibes.com	04 89 80 02 90
-----------------	----------------------	----------------

---



## Fiche 4: taalvrijwilligerswerk (Huis van het Leren West-Vlaanderen)

---

### 1. Doel van de actie:

---

Taalvrijwilligerswerk kadert binnen de Task Force vluchtelingen van Provincie West-Vlaanderen. Het doel is om de afstand tot de arbeidsmarkt voor anderstaligen te verkleinen. De anderstalige leert via het taalvrijwilligerswerk vakjargon en specifiek Nederlands in het domein waar de anderstalige later wil werken, doet werkervaring op en maakt kennis met de cultuur op de werkvloer. Taalvrijwilligerswerk is aanvullend op de lessen NT2. Door het uitvoeren van bepaalde taken tijdens het taalvrijwilligerswerk pikt de anderstalige vakjargon op die men niet op een cursus Nederlands aangeleerd zou krijgen.

---

### 2. Doelgroep van de actie en evaluatie van de doelgroep:

---

De doelgroep bestaat uit anderstaligen die vakjargon willen leren en verbeteren. De anderstalige hoeft niet hoogopgeleid te zijn: iedere anderstalige die in een specifieke werkomgeving Nederlands wil oefenen, kan zich aanmelden. Het minimum instapniveau hangt grotendeels af van organisatie tot organisatie en uiteraard ook van het takenpakket.

---

### 3. Omschrijving van de actie inclusief knelpunten en eventuele oplossingen:

---

De actie bestaat uit voltijds of deeltijds taalvrijwilligerswerk van drie tot zes weken voor anderstaligen waar ze kunnen werken en tegelijkertijd specifiek Nederlands kunnen leren. Het taalvrijwilligerswerk is volledig in het Nederlands. De organisatie legt zaken uit in het Nederlands en schakelt niet over op een andere taal. Ook van de taalvrijwilliger wordt verwacht dat deze Nederlands praat en om uitleg vraagt wanneer iets niet duidelijk is. Dit bevordert de taalvaardigheid.

Het Huis van het Leren coördineert de actie. Zij screenen de anderstalige, matchen diegene met de organisatie waar het taalvrijwilligerswerk doorgaat, proberen zoveel mogelijk rekening te houden met de context en achtergrond van de anderstalige, en doen de tussentijdse- en eindevaluatie. Ook stemmen zij in samenspraak met de organisatie en taalvrijwilliger het takenpakket, de duur van het taalvrijwilligerswerk en het uurrooster af. Tijdens het taalvrijwilligerswerk wordt de anderstalige begeleid door een mentor van de organisatie waar het taalvrijwilligerswerk doorgaat. Tussentijds wordt er vanuit het Huis van het Leren contact opgenomen met de taalvrijwilliger en de organisatie. Indien nodig en aangewezen kan er ook een tussentijds gesprek plaatsvinden. Op het einde van het taalvrijwilligerswerk wordt er persoonlijk langsgegaan voor een gesprek met de drie partijen. Tijdens de eindevaluatie wordt de evolutie in de kennis van het Nederlands besproken: heeft de anderstalige meer Nederlands geleerd door het taalvrijwilligerswerk? Ook wordt er stilgestaan bij de arbeidsattitudes van de taalvrijwilligers: welke zijn reeds aanwezig en aan welke attitudes kan er nog gewerkt worden? Nadat het taalvrijwilligerswerk is afgesloten, vraagt de organisatie altijd een referentiebrief van het bedrijf.

Indien de taalvrijwilliger een leefloon ontvangt, vindt er overleg plaats met het OCMW. In het geval van een uitkering is er overleg met de VDAB, de vakbond, het ziekenfonds of andere betrokken diensten/uitbetalingsinstellingen.

In de toekomst is het de bedoeling om de methodiek rond het matchen van taalvrijwilliger en organisatie nog verder uit te werken en te verfijnen, alsook stil te staan bij hoe de organisaties en de taalvrijwilliger nog meer kunnen worden ondersteund. Daarnaast wil het Huis van het Leren ook organisaties sensibiliseren om taalvrijwilligerswerk mogelijk te maken.

---

---

**4. Meerwaarde/ effecten van de actie:**

---

Uit de eindexaminaties die tot nu toe gevoerd zijn, is gebleken dat de anderstaligen het vrijwilligerswerk positief ervaren, omdat ze in een volledige Nederlandstalige omgeving terecht komen en dus nog meer mogelijkheden hebben om Nederlands te oefenen. De meeste taalvrijwilligers geven daarnaast aan dat zij terug ook meer zelfvertrouwen hebben gekregen door het taalvrijwilligerswerk. Naast de positieve (gepercipieerde) effecten op taalverwerving wordt ook aangegeven dat men leert hoe het er in een Belgische organisatie aan toe gaat, hoe de samenwerking met collega's is, of hun jobdoelwit haalbaar is of dat zij zich nog verder moeten bijscholen.

De actie heeft ook een meerwaarde voor de organisatie waar het taalvrijwilligerswerk doorgaat. Door taalvrijwilligerswerk worden de interculturele competenties binnen de organisatie immers versterkt en wordt de integratie van de nieuwkomers bevorderd.

---

**5. Evaluatie van de samenwerking met de partners/onderaannemers (inclusief eventuele wijzigingen in partners/onderaannemers t.o.v. de projectaanvraag):**

---

-

---

**6. Aantal bereikte HOA:**

---

Tussen augustus 2017 en begin 2018 zijn 17 anderstaligen gestart met taalvrijwilligerswerk.

---

**7. Aantal HOA uitgestroomd naar een opleiding of werk:**

---

Twee HOA die ook taalvrijwilligerswerk gedaan hebben, zijn daarna gestart met een BIO-stage. Eén HOA kreeg na het taalvrijwilligerswerk de kans om een beroepsverkenkende stage te doen. Anderen vervolgden hun zoektocht naar werk.

---

**8. Continuering van de actie:**

---

Voor het taalvrijwilligerswerk worden er jaarlijks middelen voorzien vanuit de Provincie West-Vlaanderen. Momenteel zijn er middelen voorzien voor 2017-2018.

---

Naam: Fricke Alliet

Organisatie: Leerwinkel West-Vlaanderen

Functie: Leerloopbaanbegeleider en projectmedewerker taalvrijwilligerswerk

E-mail: frieke@leerwest.be

Telefoonnummer: 0472 34 18 43

---

## **Fiche 5: “Doorgroeien naar een job op niveau via een educatief perspectief: aanbod specifiek Nederlands voor de IT-sector” (Brussel)**

---

### **1. Doel van de actie:**

De specifieke actie rond taal maakt deel uit van een bredere actie die zich richt op het aanbieden van een doorgroeitraject op maat aan HOA, waarbij het educatief en professioneel perspectief geïntegreerd worden. Het subdoel van deze specifieke actie is tweeledig: enerzijds is het doel het voorbereiden van HOA op educatieve trajecten richting de IT-sector, anderzijds is het doel het sneller aan het werk geraken van HOA die al ervaring hebben in de IT-sector. Dit doel wordt gerealiseerd door de ontwikkeling van een aanbod specifiek Nederlands voor de IT-sector, waardoor de HOA geen langlopende cursus Nederlands meer hoeft te volgen om het noodzakelijke niveau te bereiken.

---

### **2. Doelgroep van de actie en evaluatie van de doelgroep:**

De doelgroep zijn hoogopgeleide anderstaligen die in de IT-sector willen werken. Wat betreft talenkennis heeft de HOA ofwel een basiskennis van het Nederlands en een goede kennis van het Engels of Frans, ofwel minstens niveau 2.4 (CVO) van het Nederlands zodat de HOA klaar is om hogere studies aan te vangen. De HOA moet aan de vereiste basiscompetenties of instapvoorwaarden voldoen om in het gekozen beroep of met de gekozen opleiding aan de slag te gaan. De HOA is gemotiveerd om zich bij te bijscholen, her te scholen of een kwijtgeraakt diploma opnieuw te behalen. Ook is de HOA een niet-werkende werkzoekende of een werkende die alsnog een doorgroeitraject wil starten. De HOA moet ook beschikken over gepaste arbeidsattitudes en in staat zijn hogere studies te volgen. Als laatste mag de persoonlijke situatie van de HOA de tewerkstelling niet in de weg staan.

---

### **3. Omschrijving van de actie inclusief knelpunten en eventuele oplossingen:**

ACTO-VUB ontwikkelt met ondersteuning van het Huis van het Nederlands, Evoliris en de VDAB een pakket specifiek Nederlands dat zich richt op CVO-niveau 2.1 tot en met 2.4 en dat bestaat uit 60 procent specifiek Nederlands voor de IT en 40 procent algemeen Nederlands. De cursus zal afgestemd worden op een gelijkaardig project van de VDAB Brussel en het Huis van het Nederlands.

Omdat het niet evident is om een volledige groep samen te stellen voor IT-NL werd geopteerd om dit pakket te integreren binnen het bestaande intensieve aanbod.

---

### **4. Meerwaarde/effecten van de actie:**

De focus ligt op het specifieke taalgebruik binnen de IT-sector en het pakket is op maat, waardoor HOA sneller aan het werk kunnen binnen de IT-sector en geen tijd verliezen met langlopende cursussen Nederlands om het noodzakelijke niveau te bereiken. Het pakket zelf is niet geëvalueerd.

---

### **5. Evaluatie van de samenwerking met de partners/onderaannemers (inclusief eventuele wijzigingen in partners/onderaannemers t.o.v. de projectaanvraag):**

-

---

### **6. Aantal bereikte HOA:**

Streefdoel waren 20 HOA die deel uitmaken van het doorgroeitraject richting IT.

---

---

**7. Aantal HOA uitgestroomd naar een opleiding of werk:**

---

-

---

**8. Continuering van de actie:**

---

Het pakket werd geïntegreerd binnen het bestaande aanbod 'intensieve taalbad NL' vanaf richtgraad 2. Dit pakket bevat algemeen Nederlands, maar personen die interesse hebben in een bepaalde sector zoals IT kunnen zich via dit pakket al verdiepen in deze sector.

---

**9. Contactpersoon:**

---

Naam: Esther Soeryanto  
Organisatie: VDAB Brussel  
Functie: projectmanager  
E-mail:  
esther.soeryanto@vdab.be  
Tel. nr: 0477/87.43.60

Naam: Sophie Verhaeghe  
Organisatie: ACTO-VUB  
Functie: projectmedewerker  
E-mail:  
Tel. nr:

Naam:  
Organisatie:  
Functie:  
E-mail:  
Tel. nr:

## Fiche 6: “Praatcafés” (Mentorenwerking, Limburg)

---

### 1. Doel van de actie:

---

Het doel van de actie was (1) het voorzien van een aanbod Nederlands tijdens de zomermaanden omdat er dan nauwelijks aanbod Nederlands is (2) het voorzien van oefenkansen Nederlands m.b.t. werk-gerelateerde topics.

---

### 2. Doelgroep van de actie en evaluatie van de doelgroep:

---

De doelgroep zijn hoogopgeleide anderstaligen die hun (werk-gerelateerde) taal willen onderhouden in de zomermaanden.

---

### 3. Omschrijving van de actie inclusief knelpunten en eventuele oplossingen:

---

Gedurende zes weken in de zomer werd er twee keer per week drie uur samengezeten in groepjes van twaalf om werk-gerelateerd Nederlands te oefenen. Dit gebeurde onder meer door korte items uit het journaal te tonen die 1,5 tot 2 minuten duurden waarna een vraag-en-antwoordspel werd gehouden. Er werden bijvoorbeeld ook memozinnen ter plaatse op de gsm opgenomen en geoeffend... De focus lag daarbij op spreken en luisteren en niet zozeer op geschreven taal, omdat dit reeds voldoende aanbod komt in de klassieke taalopleidingen.

De doelgroep werd bereikt via het mentoringproject binnen @level2work en via het OCMW Hasselt. Gezien de HOA verschillende taalniveaus hadden (er diende op voorhand een online taaltest worden ingevuld), was het belangrijk/een uitdaging om ervoor te zorgen dat de HOA toch iets konden opsteken van de praatcafés, ondanks hun verschillende niveaus.

---

### 4. Meerwaarde/effecten van de actie:

---

Deze actie is spontaan gegroeid binnen @level2work om in te spelen op bestaande knelpunten binnen het aanbod. Een grote meerwaarde was het feit dat de deelnemers ook in de zomer hun Nederlands konden blijven oefenen en dat de focus op werk-gerelateerd Nederlands lag.

Er werd gesteld dat de praatcafés well niet intensief genoeg zijn om een grote sprong voorwaarts te maken m.b.t. de taalkennis en dit kwam ook terug in de reacties van de HOA: de deelnemers waren over het algemeen tevreden, maar sommigen vroeger om meer uren en dagen. Bij de evaluatie werd verder ook gevraagd naar de bruikbaarheid, of het niveau en het lesmateriaal aangepast was, en of er voldoende mogelijkheid tot spreken was. Alle criteria werden van ‘voldoende’ tot ‘zeer goed’ beoordeeld.

---

### 5. Evaluatie van de samenwerking met de partners/onderaannemers (inclusief eventuele wijzigingen in partners/onderaannemers t.o.v. de projectaanvraag):

---

De partners die bij de actie betrokken waren, waren voor de financiering Stad Hasselt en OCMW Hasselt. De lesgeefster tijdens de praatcafés was Conchita Geleyns. Verder verzorgde de Universiteit Hasselt de lokalen en was @level2work verantwoordelijk voor de toeleiding van de HOA en de coördinatie van de actie.

---

### 6. Aantal bereikte HOA:

---

In totaal hebben 21 HOA verspreid over twee groepen deelgenomen aan de praatcafés.

---

---

**7. Aantal HOA uitgestroomd naar een opleiding of werk:**

---

Nvt

---

**8. Continuering van de actie:**

---

De actie is gestopt na de zomer in augustus 2017, maar zal opnieuw worden georganiseerd. De Stad Hasselt stelt opnieuw financiële middelen ter beschikking en de Universiteit Hasselt de lokalen. Het is nog niet bekend of het OCMW ook opnieuw middelen ter beschikking stelt.

---

**11. Contactpersoon:**

---

<p><u>Naam:</u> Hilda Martens <u>Organisatie:</u> UHasselt <u>Functie:</u> consultant Hoogopgeleide anderstaligen vinden werk op hun niveau in @level2work <u>E-mail:</u> hilda.martens@uhasselt.be <u>Telefoonnummer:</u> 011 27 59 22 of 0496 86 07 69</p>	<p><u>Naam:</u> Conchita Geleyns <u>Organisatie:</u> zelfstandig taaltrainer <u>Functie:</u> taaltrainer met ervaring in bedrijven en volwassenenonderwijs <u>E-mail:</u> conchita.geleyns@gmail.com <u>Telefoonnummer:</u> 011 24 10 55 of 0472 01 06 86</p>
--	---

## **Fiche 7: “Naar een geïntegreerd taaltraject, met een afstandsoverbruggende digitale aanpak bij CVO” (CVO Ivoran, CVO Crescendo, CVO DTL Herentals)**

---

### **1. Doel van de actie:**

Het doel van de actie is om HOA beter voor te bereiden op werk op niveau door CVO's op maat gemaakt digitaal oefenmateriaal aan te reiken dat door elke docent kan worden ingezet als differentiatie in hun cursus Nederlands voor snel lerende cursisten. Dit oefenmateriaal kan ook zelfstandig worden inge oefend. De oefeningen zijn opgebouwd rond arbeidsgerelateerde thema's.

---

### **2. Doelgroep van de actie en evaluatie van de doelgroep:**

De doelgroep zijn hooggeschoolde anderstaligen met minimaal een diploma hoger onderwijs (of cursisten die snel leren) die een NT2 niveau 2.3 of 2.4 hebben en werkzoekend zijn of werken onder hun niveau. Verder moeten ze bereid zijn om Nederlands te leren, zelfstandig en zelfsturend kunnen werken en een professioneel perspectief hebben.

---

### **3. Omschrijving van de actie inclusief knelpunten en eventuele oplossingen:**

De output van de actie behelst digitale leerpaden (een geheel van ontwikkelde materialen rond bepaalde thema's) vanaf niveau richtgraad 2 bij CVO's op het niveau van HOA. De leerpaden zijn onderverdeeld in taaltaken (aaneenschakeling van alle mogelijke leervormen zoals lezen, video, dictee, ... met als doel op het einde van het leerpad een bepaald thema onder de knie te hebben) en taalelementen (aaneenschakeling van grammaticale oefeningen volgens de klassieke methode van uitleg, oefening, uitleg, ... en op het einde een oefening over alles wat tot dan toe gezien is). Het leren gebeurt impliciet doordat de HOA oefeningen uitvoert over thema's rond loopbaanoriëntering. De cursisten kiezen de thema's die hen het meeste interesseren.

De doelgroep wordt bereikt via CVO-classes, waar de leraar HOA op zoek naar werk kan identificeren. Eveneens kunnen de HOA zich rechtstreeks aanmelden en kunnen HOA doorverwezen worden via de VDAB, het Agentschap I&I, opleidingsinstellen, werkgevers of werkgeversorganisaties, organisaties uit de welzijnssector en centra voor loopbaanbegeleiding. Ook wordt de actie vermeld op websites zoals het digitale HOA loket.

Het was niet evident om HOA te vinden die aan de testfase wilden deelnemen, omdat ze weigerachtig stonden tegenover de verplichte registratie die bestond uit een kopie van hun identiteitskaart en diploma. Uiteindelijk hebben toch zo'n 20 à 30 HOA uit de doelgroep deelgenomen aan de testfase.

---

### **4. Meerwaarde/effecten van de actie:**

De specifieke vorm van leerpaden is volgens de ontwikkelaars uniek bij het leren van Nederlands, evenals het feit dat het om een vrij toegankelijk digitaal aanbod gaat vanaf niveau B1. De methodiek en het materiaal is op maat van hoogopgeleide personen en kan flexibel gebruikt worden, zowel klassikaal als individueel. Daarnaast is het uniek dat de cursisten Nederlands leren terwijl ze ook inhoudelijk informatie krijgen die hen helpt bij het zoeken naar werk op niveau.

Het pakket speelt daarnaast ook in op het feit dat het niet altijd mogelijk is om met voldoende snellerenden een fysieke klas te vormen. Het online pakket maakt het mogelijk dat er gedifferentieerd wordt in de klas.

---

Tot slot wordt gesteld dat het pakket de doorstroom naar de VDAB opleiding Hogerop verbetert omdat dit ter sprake wordt gebracht in het online pakket en bovendien een eerste kennismaking is met begrippen omtrent werk en de arbeidsmarkt in Vlaanderen. Het bereid dus cursisten ook talig voor op Hogerop bij VDAB.

Uit een eerste evaluatie van de testfase is gebleken dat de cursisten zeer tevreden waren over het aanbod. De oefeningen waren van een gemiddelde moeilijkheidsgraad, de cursisten hebben het gevoel veel bijgeleerd te hebben en vonden de inhoud zeer interessant.

---

#### **5. Evaluatie van de samenwerking met de partners/onderaannemers (inclusief eventuele wijzigingen in partners/onderaannemers t.o.v. de projectaanvraag):**

---

De nodige afstemming met VDAB om overlap met het pakket Hogerop' te vermijden was noodzakelijk.

Door aanhoudende dialoog hebben de VDAB en het CVO een module uit kunnen bouwen dat niet teveel overlapt met Hogerop, maar wel op de opleiding voorbereid. De VDAB heeft ook de thema's en focus aangereikt wat betreft de te ontwikkelen materialen. Ook met Linguapolis werd afgestemd m.b.t. het digitale aanbod dat door hen werd ontwikkeld.

Ook de samenwerking met Atlas is goed verlopen, niet alleen wat betreft de toeleiding van potentiële cursisten, maar ook wat betreft hun actieve en opbouwende deelname aan de vergaderingen en hun expertise inzake vluchtelingen en integratie.

---

#### **6. Aantal bereikte HOA:**

---

40, waarvan twee keer vijftien in klasgroep en twee keer tien in een individueel loopbaantraject.

---

#### **7. Aantal HOA uitgestroomd naar een opleiding of werk:**

---

- nvt

---

#### **8. Doelstellingen bereikt:**

---

Het lesmateriaal is gratis en digitaal beschikbaar en kan dus gecontinueerd maar ook verspreid worden over andere CVO's. Een disseminatie strategie dient nog verder te worden ontwikkeld.

Het materiaal is terug te vinden op: [https://toll-net.be/moodle/xertetoolkits/play.php?template\\_id=30377#page1section1](https://toll-net.be/moodle/xertetoolkits/play.php?template_id=30377#page1section1)

---

#### **9. Contactpersoon:**

---

Naam: Hilde Ruttens

Organisatie: CVO DTL Herentals

Functie: operationeel trekker

E-mail: hilde.ruttens@dtl.be

Telefoonnummer: 0468 15 54 66

---



## Fiche 8: ontwikkelen oefenkansen via website Dutchwithambition (Linguapolis)

---

### 1. Doel van de actie:

---

Het doel van de actie is het Nederlands van hoogopgeleide anderstaligen van niveau B1 naar niveau B2 brengen via online zelfstudie, eventueel complementair bij contactonderwijs, en op minder tijd dan gewoonlijk voorzien wordt in de bestaande trajecten. Het uiteindelijke doel is de HOA een betere kans te bieden op een job op niveau of een betere kans op slagen in het hoger onderwijs.

Een subdoel van de actie is het voorbereiden op de Interuniversitaire Taaltest Nederlands voor Anderstaligen (ITNA). Anderstaligen die willen verder studeren moeten in veel gevallen bewijzen dat ze geslaagd zijn voor de ITNA. Om hen hierop voor te bereiden ontwikkelde Linguapolis proeftesten ITNA.

---

### 2. Doelgroep van de actie en evaluatie van de doelgroep:

---

De doelgroep zijn enerzijds HOA met een professioneel perspectief en anderzijds HOA die nog aanvullende studies nodig hebben om op hun niveau werk te vinden. Verder hebben de HOA minstens taalniveau B1 en hebben ze genoeg computervaardigheden om zelfstandig met het materiaal aan de slag te kunnen. Verder moeten ze ook zelfstandig en zelfredzaam kunnen werken.

---

### 3. Omschrijving van de actie inclusief knelpunten en eventuele oplossingen:

---

De output van de actie is een website die via de volgende link te vinden is: [www.dutchwithambition.be](http://www.dutchwithambition.be). De website bestaat uit drie verschillende modules. De module taalgebruik hogere studies bereidt voor op het academische taalgebruik in het algemeen en de ITNA-taaltest in het bijzonder. Naast de link naar de proeftest, die in het kader van dit project werd ontwikkeld, wordt er ook advies gegeven voor het afleggen van de test. De module professioneel taalgebruik oefent professioneel Nederlands en de module taalhulp focust op de grammatica. Op de website staan op zichzelf staande oefeningen en theorie die de HOA helpen een hoger taalniveau te bereiken. Er is geen persoonlijke opvolging, maar de website corrigeert wel automatisch en er is ook ruimte voor verschillende antwoordopties. Vier klasgroepen van Linguapolis hebben het materiaal getest.

Een belangrijke stap die nog moet gezet worden is de disseminatie en verdere bekendmaking van deze actie.

---

### 4. Meerwaarde/effecten van de actie:

---

De actie speelt in op het feit dat de persoon hoogopgeleid is door ervoor te zorgen dat het opleidingstraject sneller doorlopen kan worden dan normaal. De HOA kunnen via dit online materiaal zelfstandig aan zelfstudie doen of het pakket complementair bij contactonderwijs gebruiken, aangezien de oefeningen op zichzelf staan. Bovendien ligt de focus op hogere taalniveaus. Een groter publiek van HOA kan bereikt worden doordat het materiaal gratis is en vrij toegankelijk.

In maart 2018 is er een testmoment van de website [dutchwithambition.be](http://dutchwithambition.be) gehouden. In totaal namen 27 deelnemers deel. 88 procent van de deelnemers gaf aan tevreden of zeer tevreden te zijn over de site. 92 procent van de bevrageden gaf aan de site nuttig of zeer nuttig te vinden. De site wordt gezien als een goede voorbereiding op de ITNA-test en als een goede aanvulling op de bestaande oefenmogelijkheden. De meeste respondenten gaven aan geen betere sites te kennen. Een deel vond andere sites vergelijkbaar, zoals Nedbox, Taalblad en Duolingo. Negatieve opmerkingen gingen over de hoeveelheid oefeningen waarbij deelnemers meer oefeningen wensten en de

---

---

gebruiksvriendelijkheid van de site. De meeste opmerkingen werden verwerkt. De hoeveelheid oefeningen is echter niet meer uitgebreid.

---

#### **5. Evaluatie van de samenwerking met de partners/onderaannemers (inclusief eventuele wijzigingen in partners/onderaannemers t.o.v. de projectaanvraag):**

---

Linguapolis ging ervan uit dat Cronos als technische partner in het @level2work-project zou instaan voor het e-loket en dat er al bij aanvang kon worden samengewerkt op dit gebied. Uiteindelijk bleek dat Cronos een andere invulling gaf aan zijn bijdrage binnen het project. Om toch een duurzame toekomst voor het materiaal te garanderen, is contact opgenomen met de IT-dienst van de Universiteit Antwerpen die vervolgens serverruimte ter beschikking heeft gesteld. De hosting gaat nu dus volledig via de Universiteit Antwerpen.

Met de CVO's die ook een digitaal aanbod ontwikkelden werd afgestemd om een complementair aanbod te ontwikkelen.

---

#### **8. Aantal bereikte HOA:**

---

N.v.t.

---

#### **9. Aantal HOA uitgestroomd naar een opleiding of werk:**

---

N.v.t.

---

#### **10. Continuering van de actie:**

---

Het voortbestaan van de website dutchwithambition.be wordt gegarandeerd doordat ze gehost wordt op de server van de Universiteit Antwerpen. Inhoudelijk werd gekozen voor niet te tijdsgebonden materiaal dat lang kan meegaan zonder verouderd over te komen.

Wat de voorbereiding op de ITNA betreft, heeft de UGent zijn digitaal platform Curios ter beschikking gesteld om de ITNA-voorbeeldtest te hosten.

---

<p><u>Naam:</u> Sabine Steemans – inhoudelijk ondersteuner <u>Organisatie:</u> Linguapolis <u>Functie:</u> coördinator NT2 <u>E-mail:</u> sabine.steemans@uantwerpen.be <u>Telefoonnummer:</u> 03 265 57 45</p>	<p><u>Naam:</u> Emely Serruys - ontwikkelaar <u>Organisatie:</u> Linguapolis <u>Functie:</u> educatief medewerker <u>E-mail:</u> emely.serruys@uantwerpen.be <u>Telefoonnummer:</u> 03 265 58 26</p>	<p><u>Naam:</u> Sylvie Lievens - ontwikkelaar <u>Organisatie:</u> Linguapolis <u>Functie:</u> educatief medewerker <u>E-mail:</u> sylvie.lievens@uantwerpen.be <u>Telefoonnummer:</u> 03 265 58 29</p>
---	--	--

---

## **Fiche 9: “Website handleiding voor werkgevers bij de communicatie met HOA” (Linguapolis)**

---

### **1. Doel van de actie:**

Het doel van de actie is om werkgevers te informeren over hoe zij anderstaligen kunnen ondersteunen bij het leren van de taal, zodat de anderstaligen de taal sneller kunnen leren en de communicatie tussen alle werknemers vlotter zal kunnen verlopen. Om dit doel te bereiken is een vrij toegankelijke website opgesteld met adviezen en informatie.

---

### **2. Doelgroep van de actie en evaluatie van de doelgroep:**

De doelgroep van de actie zijn werkgevers die anderstaligen willen aanwerven of anderstaligen al in dienst hebben en hen een betere (talige) ondersteuning willen bieden.

---

### **3. Omschrijving van de actie inclusief knelpunten en eventuele oplossingen:**

Linguapolis heeft gezocht naar bestaande initiatieven omtrent communicatie met anderstaligen op de werkvloer, om deze vervolgens gebundeld op een website weer te geven. De website toont initiatieven voor zowel werkgevers, Nederlandstalige collega's als anderstaligen. Ook worden concrete tips aangeboden rond taalondersteuning en het aanwerven van anderstaligen en is informatie te vinden over de verschillende taalniveaus en taaltesten. De website kan gevonden worden via de volgende link: <http://www.beternederlandsophetwerk.be>.

Door vertragingen in de projectplanning van de provincie Antwerpen en door het ontbreken van technische ondersteuning in de periodes oktober-februari is later dan voorzien in de projectplanning begonnen met deze actie. Daardoor was de tijd ontoereikend voor overleg met werkgevers over de gids voor taalondersteuning en vond ook geen evaluatie plaats van de website. Daarnaast bleken er al wat initiatieven te bestaan voor werkgevers bijvoorbeeld in het kader van het taalbeleid. In dit opzicht was afstemming met VDAB en Atlas noodzakelijk.

---

### **4. Meerwaarde/effecten van de actie:**

De actie werd niet geëvalueerd door werkgevers.

---

### **5. Evaluatie van de samenwerking met de partners/onderaannemers (inclusief eventuele wijzigingen in partners/onderaannemers t.o.v. de projectaanvraag):**

De partners in dit project waren VDAB en Atlas.

---

### **6. Aantal bereikte HOA:**

Nvt

---

### **7. Aantal HOA uitgestroomd naar een opleiding of werk:**

Nvt

---

### **8. Continuering van de actie:**

Linguapolis blijft de website onderhouden, de website zal dus structureel ingebed worden in het bestaande aanbod.

---

---

**9. Contactpersoon:**

---

<p><u>Naam:</u> Sabine Steemans – inhoudelijk ondersteuner <u>Organisatie:</u> Linguapolis <u>Functie:</u> coördinator NT2 <u>E-mail:</u> sabine.steemans@uantwerpen.be <u>Telefoonnummer:</u> 03 265 57 45</p>	<p><u>Naam:</u> Emely Serruys - ontwikkelaar <u>Organisatie:</u> Linguapolis <u>Functie:</u> educatief medewerker <u>E-mail:</u> emely.serruys@uantwerpen.be <u>Telefoonnummer:</u> 03 265 58 26</p>	<p><u>Naam:</u> Sylvie Lievens - ontwikkelaar <u>Organisatie:</u> Linguapolis <u>Functie:</u> educatief medewerker <u>E-mail:</u> sylvie.lievens@uantwerpen.be <u>Telefoonnummer:</u> 03 265 58 29</p>
---	--	--

---

## Fiche 10: “Online overzicht taalvereisten opleidingen in het hoger onderwijs” (Linguapolis)

---

### 1. Doel van de actie:

---

Het doel van de actie is ervoor te zorgen dat de HOA gemakkelijk een beeld krijgt van welk taalniveau of welke taaltoets nodig is om te mogen starten met een opleiding in het hoger onderwijs. Deze informatie was zeer versnipperd en moeilijk te vinden, maar wordt nu gebundeld per opleiding weergegeven op Onderwijskiezer.

---

### 2. Doelgroep van de actie en evaluatie van de doelgroep:

---

De specifieke doelgroep zijn HOA die verder willen studeren. Verder moeten HOA zonder begeleiding de informatie kunnen vinden.

---

### 3. Omschrijving van de actie inclusief knelpunten en eventuele oplossingen:

---

De eerste stap was het inventariseren van de taalvoorwaarden. Deze lijst is daarna gedigitaliseerd. Het resultaat van de actie is een doorzoekbaar online overzicht van taalvoorwaarden en aanvaarde taalcertificaten die een anderstalige student nodig heeft om te mogen starten met een bepaalde studierichting. Dit overzicht is gepubliceerd op Onderwijskiezer: <https://www.onderwijskiezer.be/v2/index.php>.

Waar de taalvoorwaarden van universiteiten doorgaans duidelijk op de website te vinden zijn, bleken de taalvoorwaarden van veel andere onderwijsinstellingen namelijk niet beschikbaar, niet gespecificeerd of zelfs ongekend bij de instellingen zelf. Vaak wist men ook niet wie verantwoordelijk of op de hoogte was. Deze actie heeft daardoor veel meer tijd in beslag genomen dan aanvankelijk voorzien. De onderwijspartners waren heel erg bereid ons deze informatie te verstrekken, maar het was soms ook voor hen een interne zoektocht.

De HOA kunnen het online overzicht uit zichzelf vinden, maar HOA kunnen ook op de hoogte gesteld worden van het bestaan ervan door Linguapolis, de one-stop-shop, VDAB, Agentschap I&I, opleidingsinstellingen, werkgevers, werkgeversorganisaties, organisaties uit de welzijnssector en centra voor loopbaanbegeleiding. Dit laatste houdt uiteraard in dat Linguapolis die instanties ook informeert over het bestaan van het overzicht.

---

### 4. Meerwaarde/effecten van de actie:

---

De informatie over vereiste taalniveaus en aanvaarde taalcertificaten wordt nu per studierichting op één pagina overzichtelijk weergegeven voor iedere onderwijsinstelling die de studierichting aanbiedt. Doordat de informatie op Onderwijskiezer wordt aangeboden, vindt de HOA ook direct andere relevante informatie nodig voor het ontwikkelen van hun educatieve loopbaan.

---

### 5. Evaluatie van de samenwerking met de partners/onderaannemers (inclusief eventuele wijzigingen in partners/onderaannemers t.o.v. de projectaanvraag):

---

De samenwerking met Onderwijskiezer verloopt zeer vlot. Onderwijskiezer heeft de taalvoorwaarden kosteloos geïntegreerd op de eigen website en houdt deze ook up-to-date na afloop van het project door de onderwijsinstellingen met enige regelmaat te contacteren.

De samenwerking met Atlas inzake advies over welke soorten opleidingen relevant zijn voor HOA is ook goed verlopen.

---

---

**6. Aantal bereikte HOA:**

---

N.v.t.

---

**7. Aantal HOA uitgestroomd naar een opleiding of werk:**

---

N.v.t.

---

**8. Continuering van de actie:**

---

Linguapolis heeft ervoor gezorgd dat de taalvoorwaarden werden toegevoegd aan de site en Onderwijskiezer zal de informatie verder up-to-date houden.

---

**9. Contactpersoon:**

---

<p><u>Naam:</u> Sabine Steemans – inhoudelijk ondersteuner <u>Organisatie:</u> Linguapolis <u>Functie:</u> coördinator NT2 <u>E-mail:</u> sabine.steemans@uantwerpen.be <u>Telefoonnummer:</u> 03 265 57 45</p>	<p><u>Naam:</u> Emely Serruys - ontwikkelaar <u>Organisatie:</u> Linguapolis <u>Functie:</u> <u>E-mail:</u> emely.serruys@uantwerpen.be <u>Telefoonnummer:</u> 03 265 58 26</p>	<p><u>Naam:</u> Sylvie Lievens - ontwikkelaar <u>Organisatie:</u> Linguapolis <u>Functie:</u> educatief medewerker <u>E-mail:</u> sylvie.lievens@uantwerpen.be <u>Telefoonnummer:</u> 03 265 58 29</p>
---	---	--

## **Fiche 11: “IVAN – Intensief Voorbereidingsjaar voor Anderstalige Nieuwkomers” (UCLL, Vlaams-Brabant)**

---

### **1. Doel van de actie:**

Het doel van de actie is tweeledig: enerzijds wil de actie HOA met een educatief perspectief beter voorbereiden op een studie in HBO5 of hoger onderwijs, en dan vooral binnen de domeinen die leiden naar knelpuntberoepen (boekhouden/administratie, informatica, bedrijfsautomatisering en winkelmanagement). Anderzijds wil de actie HOA die al een diploma hebben of gewerkt hebben binnen één van de vier domeinen via duaal leren de kans bieden op werk op niveau door hen voor te bereiden op hun domein binnen de Belgische arbeidsmarkt. Deze doelen worden bereikt door een intensief voorbereidingsjaar aan te bieden waarin kennis van het Nederlands en één van de vier domeinen centraal staan en waarbij in het tweede semester ook werktrajecten worden aangeboden aan een aantal gediplomeerden met werkervaring.

---

### **2. Doelgroep van de actie en evaluatie van de doelgroep:**

De doelgroep zijn HOA die in hun thuisland gestudeerd hebben en in Vlaanderen een diploma willen halen in de domeinen boekhouden, informatica, winkelmanagement of bedrijfsautomatisatie en die NT2-niveau 2.3 (CVO) of 2 (ILT) hebben bij aanvang van het eerste semester en NT2-niveau 3.1 (CVO) of 4 (ILT) bij aanvang van het tweede semester.

Voor @level2work kwamen enkel personen met een al dan niet erkend hoger diploma in aanmerking. IVAN mikt ook op personen die hun diploma nog niet hebben behaald. In dit opzicht was de doelgroep van IVAN ruimer dan die van @level2work.

---

### **3. Omschrijving van de actie inclusief knelpunten en eventuele oplossingen:**

De actie omvat een voorbereidingsjaar van september tot juni waarbij de studenten elke dag les volgen: NT2 in de voormiddag en in de namiddag lessen op niveau AV-TKO in semester 1 en HBO5 in semester 2. De HOA werken aan talige vaardigheden waarbij onder andere academische taal, vaktaal, technische woordenschat en instructietaal (hoger) onderwijs aan bod komen. Ook worden de studenten voorbereid op studeren in het Vlaamse hoger onderwijs door middel van het inoefenen van studie- en studeervaardigheden, en krijgen ze trajectbegeleiding als oriëntatie naar het hoger onderwijs en/of werk. Wie al een diploma heeft in één van de vier domeinen en eventueel ook al gewerkt heeft in één van deze domeinen, kan een werkstage volgen in het tweede semester, d.i. er wordt samen met de IVAN'er beslist welke lessen nog opportuun zijn en welke dagen zij een (taal)stage binnen het domein volgen.

Het taalniveau van deelnemers die via een CVO instroomden, stelden vaak een probleem. Het instapniveau 2 ILT werd vaak niet gehaald door studenten met CVO niveau 2.3. Oorzaak hiervan is volgens de coördinator dat de CVO lessen niet alle taalregisters bevatten voor personen met een educatief perspectief.

De doorverwijzing naar IVAN was initieel ook een probleem onder meer omdat de actie onvoldoende bekend was, ook omdat het aantal instapmomenten van IVAN beperkt is en bovendien de doelgroep van het @level2work maar ten dele overlapt met deze van IVAN.

---

### **4. Meerwaarde/effecten van de actie:**

De sterktes van IVAN zitten in het feit dat expertise opgebouwd kan worden binnen de regio voor een voorbereidingsjaar taal evenals in de (traject)begeleiding van vluchtelingen. De intakes van heel

---

---

wat HOA met educatief perspectief uit verschillende landen – in totaal zijn 106 intakegesprekken via IVAN tijdens het project gevoerd - leerden de uitvoerders veel over het onderwijsniveau en de verschillende en vaak eenvormige onderwijsstructuur in heel wat landen. Zo kregen de kandidaten een studieadvies op maat, gaande van een onmiddellijk doorverwijzen naar een HO-instelling binnen hun domein tot een opleiding bij de VDAB. Zo wordt via IVAN ook de voortdurende actualisering van de kennis van de opleidingen gewaarborgd. Hierdoor ontstonden ook ideeën voor nieuwe projecten in de toekomst, bijvoorbeeld om “small business projecten” op te zetten met ondernemende vluchtelingen.

Op dit ogenblik is het nog te vroeg om van een geslaagd traject te spreken: het uiteindelijk doel is het afleveren van een degelijk voorbereide groep studenten voor het HO, zowel qua taal als qua vaardigheden. Of dit doel bereikt werd, zal pas na een aantal jaren duidelijk worden. Ook wat de werkstudenten betreft is het nog niet mogelijk te weten of werk op niveau in het verschiet ligt.

Geslaagd is zeker het feit dat door IVAN de grote instroom HOA met een educatief perspectief geholpen wordt met duidelijke adviezen en perspectieven. Positief is zeker de goede samenwerking met de VDAB vanuit de gemeenschappelijke casusbesprekingen, de samenwerking met het Leuvens OCMW, en de resultaten van NT2 die sterk verbeterd zijn sinds ILT de lessen NT2 mag aanbieden. UCLL wordt als expert inzake voorbereidingsjaren ingezet (VLIR, EUA, Associatie KU Leuven, ...) en UCLL en de VDAB hebben formeel bevestigd om IVAN met eigen middelen verder te zullen zetten.

---

#### **5. Evaluatie van de samenwerking met de partners/onderaannemers (inclusief eventuele wijzigingen in partners/onderaannemers t.o.v. de projectaanvraag):**

---

Bij de andere partners was er lang onvoldoende kennis van het IVAN-traject en er werd aanvankelijk dus ook weinig doorverwezen. Intussen is er door de gemeenschappelijke casusbesprekingen van alle kandidaten binnen @level2work heel wat inzicht gekomen in de expertise van verschillende partners en wordt er ook vaak een beroep gedaan op de coördinator van IVAN bij twijfels rond mogelijk advies aan de HOA.

Het is voor HOA van groot belang om zo snel mogelijk te weten of de HOA het voorbereidingsjaar als onderwijskwalificerend traject (OKOT) mag volgen, aangezien er in dat geval geen kosten aan verbonden zijn. De samenwerking met een aantal OCMW's verloopt stroef en het blijkt dat de verschillende OCMW's verschillende criteria hanteren. Heel vaak krijgen kandidaten geen toestemming van hun OCMW om alsnog te studeren, zeker als zij 25+ zijn, of vraagt het opnieuw heel wat overredingskracht om na IVAN verder te mogen studeren, wat aanvankelijk de opzet was. Een vermelding waard is zeker de positieve houding van OCMW Leuven die de aanpak van @level2work op de voet volgt waardoor het advies vanuit IVAN in principe altijd gevolgd wordt.

---

#### **6. Aantal bereikte HOA:**

---

Sinds de start in 2017 hebben zich 106 kandidaten met een educatief perspectief gemeld. Zij hebben allen een intake gehad en uiteindelijk kwamen 42 kandidaten in aanmerking voor IVAN. Van de 42 kandidaten die in aanmerking kwamen voor IVAN voor het academiejaar 2017-2018 werden na de screening 25 kandidaten weerhouden. De anderen kregen een heroriëntering.

---



---

### **7. Aantal HOA uitgestroomd naar een opleiding of werk:**

---

Exacte cijfers zijn niet beschikbaar. Het merendeel van de kandidaten zou wel starten in het HO. Meer concreet zouden alle HOA gestart in 2017-2018 verder studeren in het Hoger onderwijs, behalve de werkstudenten. Zij gaan op zoek naar een permanente job op hun niveau.

---

### **8. Continuering van de actie:**

---

UCLL voorziet de middelen om na maart 2018 IVAN te laten doorlopen tot het einde van het academiejaar (coördinatie en begeleiding). In 2018-2019 zullen UCLL en VDAB elk 0,5 VTE geven om IVAN te bestendigen. De partners (CVO's) die lesgevers aanleveren, hebben al informeel toegezegd.

---

Naam: Bie Strypens

Organisatie: UCLL - vzw UC Leuven

Functie: coördinator IVAN

E-mail: [bie.strypens@ucll.be](mailto:bie.strypens@ucll.be)

Telefoonnummer: 016 375 733

---

## Fiche 12: “Omgaan met stress voor hoogopgeleide anderstalige nieuwkomers” (Universiteit Antwerpen, Stad Antwerpen)

---

### 1. Doel van de actie:

Het doel van de actie was om de veerkracht van HOA die Nederlands aan het leren zijn te vergroten, wat bepalend is voor hun inzetbaarheid op de arbeidsmarkt. Dit doel werd bereikt door het geven van een training over omgaan met stress.

---

### 2. Doelgroep van de actie en evaluatie van de doelgroep:

De doelgroep bestaat uit hoogopgeleide anderstaligen die zich bewust zijn van hun psychosociale situatie en hun veerkracht willen vergroten. Ze leren Nederlands en hebben minstens niveau B1 (2.1 bij het CVO) bereikt, waardoor ze voldoende taalkennis hebben om over zichzelf te praten. De deelnemers zijn studierend, werkzoekend of werkend.

Deze vereisten waren gepast: de communicatie met de deelnemers verliep vlot en de sfeer in de groep was dusdanig open dat ze het aangaven wanneer ze iets niet verstonden en elkaar ook hielpen om iets duidelijker te formuleren. Ook de mix in tewerkstellingsstatus bood een meerwaarde omwille van het meervoudig perspectief.

---

### 3. Omschrijving van de actie inclusief knelpunten en eventuele oplossingen:

De actie bestond uit een training van vier sessies over omgaan met stress. In de training werden persoonlijke stressfactoren geëxploreerd, belemmerende psychosociale factoren gedetecteerd die inschakeling op de arbeidsmarkt in de weg staan, en hulpbronnen geïnventariseerd en aangewend. Thema's in de training waren onder andere stress en het herkennen van een burn-out, stress op het werk, migratie en stress, stressmanagementtools, conflicthantering, ... Zowel theorie, oefeningen (bijvoorbeeld aandachtsoefeningen) als een gesprek kwamen aan bod. De training werd begeleid door twee trainers van de Universiteit Antwerpen. Na afloop van iedere sessie vond er een nabespreking plaats waarbij een derde trainer als klankbord fungeerde. De kandidaten kregen een individuele intake, waarbij werd gepeild naar de verwachtingen, situaties en problemen die de kandidaten stress geven. Ook mochten de kandidaten bij de intake geschikte data opgeven.

Het bereiken van de doelgroep is gebeurd door flyers te maken voor kandidaat-deelnemers en toeleiders bestaande uit taaldocenten en bemiddelaars van de VDAB, door toeleiders te informeren over het aanbod en door actief toeleiders aan te spreken. Zo zijn bijvoorbeeld alle CVO's in de provincie Antwerpen aangeschreven en werd de training voorgesteld aan cursisten van Linguapolis. Voor de bemiddelaars van de VDAB werd ook een infosessie gehouden. De toeleiding bleef nochtans moeizaam verlopen. Eén van de knelpunten in dit kader is dat het niet evident is om dat als consulent ter sprake te brengen, zeker niet binnen de context van het HOA loket Antwerpen waarin de consulent in principe maar 1 gesprek heeft met de HOA.

Hierdoor is de doelstelling om het vooropgestelde aantal van 18 deelnemers te bereiken niet gehaald. De inhoudelijke doelstelling, met name het ontwikkelen en uitproberen van een training omgaan met stress voor HOA die Nederlands leren, is wel bereikt.

Een knelpunt bleek daarnaast dat de groepen zeer heterogeen samengesteld waren met betrekking tot het taalniveau. Dit is opgelost door individuele “bijspijkersessies” te geven aan deelnemers met een laag taalniveau.

---

**6. Meerwaarde/ effecten van de actie:**

---

De deelnemers waren zeer tevreden over de training en apprecieerden de combinatie van theorie, oefeningen en een gesprek. De aandachtsoefeningen hebben de deelnemers ook zelf geoefend en ze ondervinden hiervan een positief effect. Ze vonden de kleine groep een meerwaarde, omdat ze zich mede daardoor veilig voelden om in groep te spreken. De deelnemers misten wel nog verdere ondersteuning op vlak van psychologische problemen en werk binnen de training; zo vroegen deelnemers om een verlenging van de training of individuele begeleiding door de trainers.

Een andere meerwaarde van de actie was dat de bemiddelaar of hulpverlener de HOA kon aanmelden voor de training, waardoor de HOA niet noodzakelijk zelf de eerste stap hoefde te zetten. Dit kon voor HOA de drempel verlagen om deel te nemen. Uit de evaluatie van de training bleek ook dat deelnemers het een meerwaarde vonden dat een aanvullend individueel gesprek met een trainer-psycholoog ook tot de mogelijkheden behoorde. Ook werd er doorverwezen naar een gepast aanbod binnen het netwerk indien nodig, evenals naar andere partners binnen de proeftuin. Dit laatste gebeurde dan via het HOA-loket. De trainer-psychologen konden ook rechtstreeks doorverwijzen. Deelnemers hadden echter liever gezien dat ze niet van hulpverlener hoefden te wisselen.

De HOA gaven zelf aan dat ze de opleiding ook als een kans zagen om verder Nederlands te oefenen.

---

**7. Evaluatie van de samenwerking met de partners/onderaannemers (inclusief eventuele wijzigingen in partners/onderaannemers t.o.v. de projectaanvraag):**

---

De samenwerking met Atlas is goed verlopen. Atlas werd geconsulteerd in aanloop naar de ontwikkeling van het format van de training en zij boden zeer interessante informatie om de training inhoudelijk vorm te geven.

---

**8. Aantal bereikte HOA:**

---

Bij de eerste doorloop waren er acht aanmeldingen, waarvan zes een intake gedaan hebben en waar uiteindelijk vier deelnemers uit zijn gekomen. Bij de tweede doorloop waren er vier aanmeldingen, waarbij drie een intake gedaan hebben en uiteindelijk ook hebben deelgenomen aan de training.

---

**9. Aantal HOA uitgestroomd naar een opleiding of werk:**

---

N.v.t.

---

**10. Doelstellingen bereikt:**

---

---

**11. Continuering van de actie:**

---

De actie zal niet worden gecontinueerd. De deelnemers beoordeelden het aanbod als zeer waardevol, maar de toeleiding verliep te moeizaam.

---

Naam: Hilde Janssens

Organisatie: Universiteit Antwerpen

Functie: diensthoofd Dienst voor studieadvies en studentenbegeleiding

E-mail: hilde.janssens@uantwerpen.be

Telefoonnummer: 03 265 48 72

---

# Referenties

**Askim J., Fimreite A, Moseley A, & L.H. Pedersen**, One-stop shops for social welfare: the adaptation of an organizational form in Public Administration.

**Chiswick, B., & Miller, B.** (2003). The complementarity of language and other human capital: immigrant earnings in Canada. *Economics of Education Review*, 22, 469-480.

**Chiswick, B., & Miller, B.** (2009). The international transferability of immigrants' human capital. *Economics of Education Review*, 28(2), 162-169.

**Chiswick, B., & Miller, B.** (2014). International migration and the economics of language. In: B. Chiswick & P. Miller (Eds.). *Handbook on the economics of international migration*. Volume 1. (pp. 211-269). Elsevier: Amsterdam.

**Corluy, V.** (2014). *Labour market outcomes and trajectories of immigrants in Belgium*. Dissertation submitted in fulfilment of the requirements for the degree of doctor in Social and Economic Sciences at the University of Antwerp, Antwerp.

**De Cuyper, P. & Vandermeerschen, H.** (2016). *Helpt bijkomende taalopleiding inburgeraars op de arbeidsmarkt? Het rendement van opeenvolgende NT2-opleidingen voor inburgeraars in kaart gebracht*. Leuven: HIVA-KU Leuven/Steunpunt Inburgering en Integratie.

**Vandermeerschen H. & De Cuyper Peter** (2018). *Mentoring naar werk voor hooggeschoolde anderstalige nieuwkomers. Een analyse van knelpunten, successen en opportuniteiten*, HIVA-KU Leuven.

**Fod Waso/Unia** (2017). Socio-economische monitoring 2017: arbeidsmarkt en origine.

**Geets J., Timmerman C. & Mortelmans D.** (2010). Arbeidsmarktpositie van (hoog)geschoolde immigranten: een vergelijkende kwantitatieve studie van autochtonen en immigranten op basis van de enquête naar de arbeidskrachten met bijzondere aandacht voor overkwalificatie, SGK, Antwerpen.

**Wets, J. & De Cuyper, P.** (2016). *Inburgeraars op de arbeidsmarkt. Een analyse van de socio-economische trajecten van inburgeraars*. Leuven: Steunpunt Inburgering en Integratie/KU Leuven.