



# Praktijkvoorbeeld Julia

Praktijkvoorbeeld van de toepassing van de CGC-Roundabouts voor digitale transformatie als leermateriaal voor de voorbereidende webinarsessie 4 " Voorbeelden van toepassingen van de CGC-Roundabouts voor digitale transformatie".

Auteurs: Peter C. Weber, Jenny Schulz, Martin Stark, Dennis Trotta, Lea Ferrari, Teresa Maria Sgaramella

Mannheim, januari 2024



## 1. Inleiding

Deze casestudy vormt de basis voor het groepswerk in de 4e unit " Voorbeelden van toepassingen van CGC-Roundaboutss voor digitale transformatie" van het voorbereidende webinar over de toepassing van CGC-Roundaboutss voor digitale transformatie. In dit scenario is de zoektocht van een leerling naar een loopbaanbegeleidingsdienst het startpunt van het begeleidingsproces met meerdere belanghebbenden.

## 2. Taak

Lees de casestudy op je gemak door en bespreek daarna de vragen op het werkblad met je groepspartners.

## 3. Case beschrijving "Julia"

Julia is 51 jaar oud en afgestudeerd aan de universiteit. Na haar afstuderen werkte ze meer dan 10 jaar met veel succes in het bibliotheekmanagement in een openbare bibliotheek. Na de geboorte van haar eerste kind besloten zij en haar man echter om haar baan op te geven, zodat ze zich volledig aan de zorg voor haar kind kon wijden. Het was geen gemakkelijke beslissing voor haar, maar de tijden waren anders en ze vond het haar plicht als moeder om er voor haar kind te zijn, in ieder geval in de eerste jaren. Drie jaar later werd er echter nog een kind geboren. In totaal was ze meer dan 15 jaar niet actief op de arbeidsmarkt.

Toen ze weer aan het werk wilde, bleek dat niet zo eenvoudig. Haar vorige werkgever - de openbare bibliotheek in de stad - bestaat niet meer. Omdat ze eerder een kantoorbaan had gehad met veel administratieve taken, probeerde ze eerst een andere kantoorbaan te vinden in een administratieve functie. Maar dat lukte haar niet. Tijdens de paar sollicitatiegesprekken waarvoor ze werd uitgenodigd, werd duidelijk dat het kantoorwerk erg veranderd was. Terwijl ze vroeger af en toe een pc gebruikte om e-mails te schrijven, eenvoudige Word-documenten te maken of Excel-spreadsheets te bewerken, gebeurt nu alles digitaal. Werkgevers vroegen haar bijvoorbeeld naar haar ervaring met gespecialiseerde kantoorsoftware waar ze nog nooit van had gehoord. Deze ervaring was een echte klap voor haar zelfvertrouwen. Vroeger zag ze digitale vaardigheden als een van haar sterke punten. Ze kreeg ook veel bewondering voor haar digitale vaardigheden als onderdeel van het vrijwilligerswerk dat ze deed tijdens haar periode als thuisblijfmoeder.

Nadat haar eigen zoektocht naar een baan niets had opgeleverd, besloot Julia contact op te nemen met online platform voor advies. Ze was echter gedesillusionneerd toen ze merkte dat de begeleiding erg onpersoonlijk en strikt geprotocolleerd was. Bovendien bood het platform alleen online ondersteuning aan, wat voor Julia niet ideaal was. Ze had hier weinig ervaring mee, wist niet goed hoe ze de online-tools moest gebruiken en voelde zich daarom niet op haar gemak in de begeleidingssituatie. De begeleider bood

toen aan om haar in contact te brengen met een uitzendbureau om haar te bemiddelen naar werk. Julia was niet enthousiast over het idee. Maar ze was al een tijdje zonder succes op zoek naar werk. En omdat haar man onlangs zijn baan was kwijtgeraakt, konden ze het geld goed gebruiken.

Julia kreeg van het uitzendbureau te horen dat ze weliswaar beschikte over een hoog opleidingsniveau, maar dat haar opleiding niet meer up-to-date was. Ze kon daarom alleen banen aangeboden krijgen waarvoor lagere kwalificaties gevraagd werden. Door haar positieve houding tijdens sollicitatiegesprekken was het voor het uitzendbureau niet moeilijk om Julia te plaatsen. Ze kreeg een baan in de detailhandel, waar ze ingezet werd bij het schappen vullen en af en toe aan de kassa werkte. Daarna werkte ze enige tijd in een magazijn van een groot online warenhuis, waar ze goederen gereedmaakte voor verzending. Nu werkt ze in een fastfoodrestaurant. Het probleem is dat ze al deze baantjes de afgelopen drie jaar heeft gehad en nooit langer dan een jaar achter elkaar heeft gewerkt. Dit ging een tijdje goed, maar nu heeft ze het gevoel dat er iets moet veranderen. Ze wil niet steeds blijven veranderen van werkgever en baan totdat ze met pensioen gaat, ze wil een baan voor langere tijd vinden.

Een vriendin met wie ze over de situatie praat, stelt voor dat ze naar een lokale loopbaancoach gaat. Ze heeft gehoord dat er een nieuwe gesubsidieerde en dus voor haar kostenloze adviesdienst is voor 50-plussers. Dit zou de steun kunnen zijn die Julia nodig heeft. Julia doet wat onderzoek en komt er via de website achter dat de adviesdienst geen vestiging in haar stad heeft. Wel is er de mogelijkheid om gebruik te maken van e-coaching. Julia is hier in eerste instantie niet erg blij mee vanwege haar negatieve ervaring met online ondersteuning. In dit geval is het echter anders. De website is heel duidelijk. De dienst adverteert dat het de tijd neemt voor de persoonlijke situatie van de klant en samen met hen de beste oplossing zoekt voor hun toekomstige loopbaanpad of het zetten van arbeidsmarktstappen. Daarnaast stellen de begeleiders zichzelf voor met persoonlijke profielen en is er een eenvoudig te begrijpen gids met illustraties die stap voor stap uitlegt hoe het online platform gebruikt moet worden. Julia overwint haar twijfels en maakt online een afspraak. De eerste ontmoeting met de consulent begint heel open en vriendelijk. De begeleider neemt de tijd om haar coaching te introduceren en Julia kon haar huidige beroepssituatie beschrijven. Samen met de begeleider formuleert ze haar begeleidingsbehoefte: met de hulp van de begeleider wil ze uitzoeken of er een vervolgopleiding is die haar kan helpen weer een vaste baan te vinden, waar ze kan voortbouwen op haar kwalificaties (bibliothecaris) en ervaring met administratief werk in bedrijven.

Julia heeft aan de begeleider aangegeven dat ze erg onzeker is of ze opnieuw succesvol kan leren. Ze spraken af dat ze tijdens het begeleidingsproces beter zouden kunnen kijken naar Julia's sterke punten en werkervaring en dat ze mogelijke vereisten voor geschikte vervolgopleidingen zouden uitwerken. De begeleider stemde er ook mee in om de huidige behoeften op de lokale arbeidsmarkt te onderzoeken en bij

opleidingsaanbieders na te gaan of er geschikte opleidingen zijn. Aan het einde van dit eerste gesprek was Julia wat zelfverzekerder. Ze dacht dat de begeleider in haar geïnteresseerd was en samen hebben ze een aantal plannen uitgewerkt over hoe de begeleiding kan worden voortgezet.

De begeleider vraagt Julia hem te vertellen over haar huidige situatie in de werkcontext en geeft een aanzet tot het vertellen van haar beroeps- en onderwijsbiografie en professionele loopbaan. Samen verzamelen ze de sterke punten die Julia tot nu toe hielpen om haar loopbaan in goede banen te leiden en moeilijkheden te overwinnen. Het gesprek richtte zich ook op haar houding en ervaring ten opzichte van leren. De begeleider luisterde naar haar zorgen en bedenkingen over een opleiding. Samen ontdekten ze enkele criteria voor een redelijke leersituatie. Voor Julia is het vooral belangrijk dat ze leren kan combineren met haar gezinstaken. Er is ook gesproken over de behoefte aan financiële steun tijdens een leerperiode als Julia niet honderd procent kan werken.

Het was nuttig om samen naar de arbeidsmarkt te kijken. Julia wil begrijpen of ze een kans heeft om opnieuw een beter gekwalificeerde baan te vinden (als bibliothecaris of in een kantoor). In de ESCO-database analyseerden Julia en de consulent de vaardigheden voor het functiegebied "Algemene kantoor- en administratieve taken". Julia heeft de meest noodzakelijke vaardigheden, maar ze wil haar kennis en vaardigheden verdiepen in het gebruik van ICT in deze context (informatievaardigheden, gegevensverwerking en -beheer, gebruik van computers in een kantoorcontext, gebruik van digitale hulpmiddelen voor samenwerking) (<https://esco.ec.europa.eu/en/classification/skills?uri=http://data.europa>). Voor dit gebied (administratieve banen) heeft Julia met de hulp van de consulent drie mogelijke vacatures geïdentificeerd en de functiebeschrijvingen bekeken.

Ze zijn het erover eens dat het misschien een goed idee is voor Julia om contact op te nemen met een van de werkgevers die ze kent van haar vorige baan. De consulent zal contact opnemen met twee andere werkgevers om precies te weten te komen welke ICT-vaardigheden vereist zijn en of de werkgever training ondersteunt of een specifieke training kan aanbevelen die Julia zou kunnen gebruiken om haar achterstand in te halen. Daarnaast zal de consulent met een deskundige van het Werkplein bespreken welke arbeidsmarktinformatie relevant is voor het analyseren van Julia's situatie.

Daarnaast plannen ze een zogenaamde *gestructureerde behoeftenanalyse*. Deze is gebaseerd op een handleiding waarin verschillende digitale vaardigheden op een gestructureerde manier worden beschreven. Julia identificeert met behulp van de begeleiders de competenties waarvan ze denkt dat deze nog goed ontwikkeld zijn en waar ze mogelijk training nodig heeft. De consulent wees Julia bovendien op een internetlink, waar Julia een zelfassessment kan doen (competentie-assessment voor digitale

vaardigheden). Ze maakten een nieuwe afspraak waarin ze de informatie die ze bij de werkgevers hebben verzameld en de resultaten van het zelfonderzoek zullen bespreken.

Toen Julia aan het proces begon, waren haar loopbaandoelen nogal vaag. Ze had het gevoel dat ze meer uit haar competenties en ervaringen moest kunnen halen. Door het proces kreeg ze meer vertrouwen dat er misschien een manier was om dit doel tot op zekere hoogte te realiseren. Het proces tot nu toe heeft haar meer kracht en zelfvertrouwen gegeven. In de praktijk leerde ze over concrete werkaanbiedingen en de te ontwikkelen digitale competenties die ze wil en kan aanpakken.

Nu neemt ze de tijd om haar doelen te formuleren. Opschrijven dat ze een nieuwe baan wil, voelt heel goed. Ze ziet het als een moedige stap. Met de steun van de begeleider stelt ze een aantal subdoelen op die ze op deze manier wil bereiken: Hoofddoel: een nieuwe, duurzame en gekwalificeerde baan vinden (bijv. administratief medewerker, teamassistent, assistent technische documentatie of iets dergelijks).

- Subdoel 1: deelnemen aan een training met betrekking tot de volgende vaardigheden: technische documentatie, gegevensbeheer
- Subdoel 2: mogelijke trainingen identificeren en contact opnemen met aanbieders
- Subdoel 3: ondersteuning verduidelijken (financieel, werkgever indien van toepassing)

Het zal waarschijnlijk meer dan een jaar duren - een lange tijd. Maar een gedetailleerd plan voor het vinden van de juiste vervolgopleiding en de sollicitatieactiviteiten geven haar vertrouwen. Het meest cruciale punt lijkt de financiering van de opleiding en haar levensonderhoud te zijn wanneer ze haar huidige baan tot 70% zal inkrimpen. De begeleider laatt Julia een mogelijkheid zien om een subsidie te krijgen voor de opleidingskosten en ze bespreken de mogelijkheden voor ondersteuning ter compensatie van het verlies van inkomen tijdens de opleidingsfase.

Julia heeft met hulp van de begeleider een aanbieder gevonden voor een geschikte training. De tijden voor de training werden besproken met de aanbieder. De grootste uitdaging op dit moment is de financiering. Julia kan haar huidige werktijden verminderen, maar hierdoor zal haar inkomen dalen. De begeleider ondersteunt Julia met mogelijke financiering voor deze tussenfase. De opleiding kon dus beginnen. Julia heeft in het begin wat twijfels en ook wat praktische problemen om het leren naast werk en gezin te organiseren. De begeleider kon Julia opnieuw steunen en haar aanmoedigen om wat druk van zichzelf af te nemen, bijvoorbeeld met haar gezin, en om haar leertijd te plannen.

Tegelijkertijd is Julia op zoek gegaan naar een nieuwe werkgever. Haar opleiding duurt in totaal 6 maanden en daarna wil ze zo snel mogelijk een nieuwe baan vinden. Door de begeleiding heeft Julia nieuwe strategieën geleerd voor het vinden van een baan, die ze nu kan gebruiken. Ze benadert verschillende

werkgevers en solliciteert op eigen initiatief. De begeleider kan haar hierbij verder ondersteunen met zijn netwerkcontacten. Hij stuurt haar tips over vacatures en Julia kan haar ervaringen met solliciteren met hem bespreken.

Julia ontmoette de begeleider opnieuw na het afronden van haar training. Samen bespraken ze de leerresultaten en de begeleider hielp Julia met het invullen van haar sollicitatiedocumenten om Julia's kansen op een nieuwe baan te vergroten. In dezelfde sessie (zie fase 5) nemen de begeleider en Julia de tijd om het proces te bespreken en erop te reflecteren (evaluatie). Enerzijds gaat het erom erachter te komen hoe Julia de begeleiding heeft ervaren, wat helpend en ondersteunend was en hoe de begeleiding nog effectiever had kunnen zijn. Anderzijds wil de begeleider Julia opnieuw laten zien welke ontwikkeling ze heeft doorgemaakt en hoe ze haar hulpbronnen heeft gebruikt en ontwikkeld. Julia heeft niet alleen haar competenties en behoeften erkend, maar ze heeft ook meer zelfvertrouwen opgebouwd om zich met haar vaardigheden op de arbeidsmarkt te laten gelden.

De creatie van deze bronnen is (gedeeltelijk) gefinancierd door het ERASMUS+ subsidieprogramma van de Europese Unie onder subsidienummer 2022-1-DE01-KA220-HED-000089003. Noch de Europese Commissie, noch de nationale financieringsinstantie van het project DAAD zijn verantwoordelijk voor de inhoud of aansprakelijk voor enig verlies of schade voortvloeiend uit het gebruik van deze bronnen.