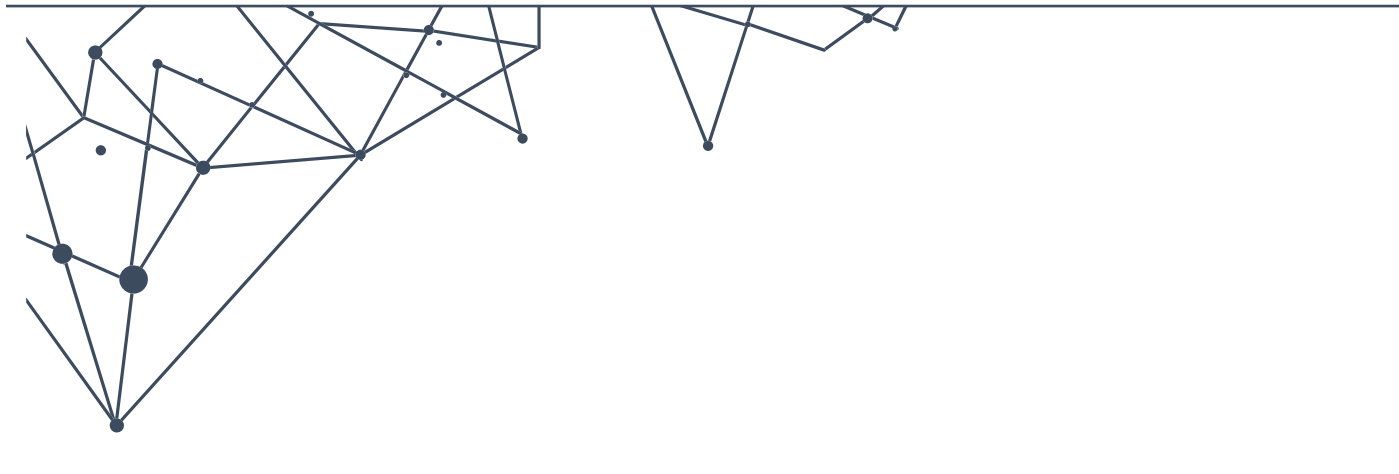




# **‘Navigating the Roundabout’**

## **Geselecteerde casuïstiek**

CGC - Roundabouts for Digital Transformation (CGC–DigiTrans) - Professional Guidance & Counselling (CGC) in Multi-Actor-Netwerken

### **Editors:**

Lea Ferrari, Teresa Maria Sgaramella

**Padua**

**Juni, 2025**

## **Bijdragen van CGC-DigiTrans partners:**

Vida Drąsutė, Edita Rudminaitė (Public Institution "eMundus")

Jan Woldendorp, Annemarie van der Wees, Cora van Triest, Dennis Trotta (Saxion University of Applied Sciences)

Martin Stark, Filiz Keser Aschenberger (The University for Continuing Education Krems)

Lea Ferrari, Teresa Maria Sgaramella, Francesca Zuanetti (University of Padua)

Peter Weber, Bettina Siecke, Jenny Schulz (University of Applied Labour Studies) and Claudia Templin (CGC professional).



UNIVERSITÀ  
DEGLI STUDI  
DI PADOVA



Universität für  
Weiterbildung  
Krems



The creation of these resources has been (partially) funded by the ERASMUS+ grant program of the European Union under grant no. 2022-1-DE01-KA220-HED-000089003.

Neither the European Commission nor the project's national funding agency DAAD are responsible for the content or liable for any losses or damage resulting of the use of these resources.

This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-Non-Commercial-Share-Alike 4.0 International \(CC BY-NC-SA 4.0\)](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/)



## **I. Inhoudsopgave**

|     |                              |    |
|-----|------------------------------|----|
| 1   | De casus van Anna .....      | 4  |
| 1.1 | Achtergrond .....            | 4  |
| 1.2 | Het Roundabouts proces.....  | 4  |
| 2   | De casus van GC.....         | 8  |
| 2.1 | Achtergrond .....            | 8  |
| 2.2 | Het Roundabouts proces.....  | 8  |
| 3   | De casus van Naomi.....      | 11 |
| 3.1 | Achtergrond.....             | 11 |
| 3.2 | Het Roundabouts proces.....  | 12 |
| 4   | De casus van mw. Kazem.....  | 14 |
| 4.1 | Achtergrond .....            | 14 |
| 4.2 | Het Roundabouts proces ..... | 14 |
| 5   | De casus van Robert .....    | 18 |
| 5.1 | Achtergrond .....            | 18 |
| 5.2 | Het Roundabouts proces.....  | 19 |
|     | Bronnenlijst.....            | 22 |

## 1 De casus van Anna

### 1.1 Achtergrond

Anna is een 34-jarige werknemer die in Italië woont. Ze woont samen met haar man (die werkt als voedselverkoper) en hun 2-jarige zoon. Momenteel werkt zij in een kleine posturologie-studio en heeft ze een masterdiploma in fysieke en sportieve activiteiten. Haar studie en werk waren te complex en onrustig. Na haar bachelor die ze behaalde op 24-jarige leeftijd probeerde ze haar studie voort te zetten om een masterdiploma te behalen. Tegelijkertijd bleef ze werken als medewerker bij een sportschool in haar geboorteplaats waarvan ze na korte tijd manager werd. Het werd steeds moeilijker om werk en studie te combineren (de universiteit bevindt zich in een andere stad dan die waar ze werkte) en dus besloot Anna na een paar jaar te stoppen met de universiteit, ook al was ze heel dicht bij het behalen van haar masterdiploma. Later trouwde ze en in hetzelfde jaar besloot ze haar studie opnieuw op te starten door zich in te schrijven aan een telematica-universiteit. Het jaar daarop werd ze moeder, waardoor ze haar studie niet op korte termijn snel kon afmaken; Pas in 2023 behaalt ze haar masterdiploma. Werken in de sportschool nam veel van haar tijd in beslag en gaf haar geen economische stabiliteit, dus na haar afstuderen in 2024 besloot ze de sportschool te sluiten en een kleine posturologie-studio te openen die minder van haar tijd in beslag zou nemen.

### 1.2 Het Roundabouts proces

Anna wil van baan veranderen en onderwijzeres worden, maar om dit te doen, moet ze nieuwe digitale vaardigheden verwerven, de digitale vaardigheden die nodig zijn in de specifieke werkrol. Ze benaderde een loopbaanadviseur en tijdens de begeleiding stelde ze doelen op voor de korte en lange termijn. Ten eerste besloot ze haar studie opnieuw op te starten: door het behalen van een diploma kreeg ze de kans om de baan te krijgen waarop ze had gehoopt. Loopbaanbegeleiding stelde haar in staat zich meer bewust te worden van haar sterke punten, maar vereiste tegelijkertijd dat ze een aantal van haar beperkingen overwon, vooral de perceptie dat ze 'te laat' was met het bereiken van haar doelen.

Ze realiseerde zich dat om vandaag de dag lerares te worden, in vergelijking met vroeger, een aanpak vereist die gebruik maakt van digitale hulpmiddelen. Ondanks de mogelijkheid om deel te nemen aan sommige cursussen voor het verwerven van digitale vaardigheden, vindt Anna dat ze te moeilijk voor haar zijn en dat het zinloos zou zijn om ze bij te wonen. Ze gaf aan dat ze het gevoel had dat ze niet voldoende up-to-date was en zicht had op de snelle technologische veranderingen die de wereld van het werk hebben overgenomen. Anna meldde: *"Als ik een computer aanzet, raak ik in paniek, omdat ik vaak niet begrijp wat ik moet doen, en ik voel me als een oude vrouw."*

Anna wordt sterk gemotiveerd door de wens om van baan te veranderen en een baan te vinden die haar in staat stelt om in de loop van de tijd een vast en stabiel inkomen te hebben die haar in staat stelt meer tijd aan haar kind te besteden. Ze heeft zelf om een assessment gevraagd om een beter inzicht te krijgen in

haar competentieniveau. Ze was coöperatief en gaf toe dat ze vooraf geen rekening had gehouden met sommige competenties die ze bezit en die tijdens de beoordeling naar voren kwamen. De counselor voerde de behoefteanalyse uit door gebruik te maken van een ad hoc gemaakte (open) vragenlijst die zowel in de pre- als in de postfase van het proces bij Anna werd afgenomen. Ze nam ook de vragenlijst over self-efficacy in digitale vaardigheden, DSE, af, ontwikkeld door Ulfert-Blank, A. S., & Schmidt, I. (2022).

In Italië worden mensen, zodra ze leraar worden, opgenomen in ranglijsten waaruit scholen werknemers/leraren kunnen werven. Ze kunnen stijgen op die ranglijsten door het verwerven van bepaalde soorten digitale certificering die formeel worden erkend door het ministerie van Onderwijs. Om tegemoet te komen aan zowel de behoefte om digitale basisvaardigheden te verwerven als om in de toekomst hogerop te komen in de ranglijst, was het dus noodzakelijk om de klant in te schrijven voor een door het ministerie van Onderwijs erkende cursus (in plaats van voor andere cursussen over digitale vaardigheden die even goed zijn, maar niet worden erkend door het ministerie van Onderwijs). De Certipass werd nuttig geacht om haar digitale basisvaardigheden bij te brengen voor de aanschaf van het European Informatics Passport (EIPASS).

Een andere route voor het verwerven van specifieke digitale vaardigheden voor het lesgeven, is het volgen van een cursus die uitsluitend aan docenten is gewijd. Een van die cursussen is de cursus Disability and Special Needs Support for Teachers (Cursus Ondersteuning Handicap en Speciale Behoeften voor docenten), die een gebied omvat dat specifiek is gewijd aan de ICT die het meest op scholen wordt gebruikt. Om toegang te krijgen tot deze cursus, is het noodzakelijk om over bepaalde specifieke vereisten te beschikken (zoals een masterdiploma) en om te slagen voor een toelatingstest. Het was daarom noodzakelijk om alle nodige informatie te verzamelen met betrekking tot de timing en inhoud van de instaptest en de verschillende locaties waar zowel deze als (in het geval van een succesvolle test) de cursus kon worden gevolgd.

De noodzaak om de verschillende actoren van het netwerk op een plek te hebben dicht bij waar Anna woont, ontstond omdat ze een klein kind heeft en daarom niet te ver van huis hoeft te zijn. Anna bepaalde samen met de counselor de verschillende acties die nodig zijn om de doelen te bereiken door een duidelijker beeld te krijgen van de verschillende stappen. Ze splitste ook de macrodoelen op langere termijn op in microdoelen op korte of middellange termijn die met elkaar samenhangen en noodzakelijk zijn voor het succes van het professionele plan. Anna toonde haar betrokkenheid door na te denken over vele mogelijke oplossingen om het proces succesvol te doorlopen (bijv. *"om aanwezig te kunnen zijn bij onze vergaderingen, zal ik ervoor zorgen dat ik mijn planning op de juiste manier indeel en degenen vind die me kunnen helpen met de opvang van mijn kinderen"*).

Samen met de counselor heeft Anna alle stappen van het actieplan opgesteld om de doelen van het proces te bereiken (timing, noodzaak om werk, studie en gezin in evenwicht te brengen, informatieonderzoek,

illustratie van mogelijke positieve en negatieve resultaten, enz.) en geverifieerd dat er geen mogelijkheden waren om toegang te krijgen tot financiering om uitgaven te ondersteunen in verband met de geïdentificeerde cursussen digitale vaardigheden.

Het was van belang om duidelijk te maken wat de voorbereidende stappen waren om de doelen te bereiken (bijvoorbeeld studeren om de toelatingstoets te halen en toegang krijgen tot de cursus). Er moesten oplossingen worden gevonden om oplossingen dicht bij huis te houden door te zoeken naar cursussen die beschikbaar waren bij de dichtstbijzijnde universiteit of door een deel van de aanwezigheid online aan te bieden. Het was nodig om het werkschema opnieuw te plannen. Als Anna niet slaagde voor de toelatingstest, moesten de acties zelfs opnieuw worden gepland door verdere acties te plannen om te slagen voor de toelatingstest. Daarnaast waren er moeilijkheden/vertragingen door de noodzaak om werk, studie en gezinsleven te combineren (bv. In het verleden had Anna haar afstuderen al moeten uitstellen vanwege de geboorte van haar zoon).

De planning van het proces vereiste dat verschillende stappen werden uitgevoerd, zelfs met verschillende tussenpozen (langetermijndoelstellingen). De cursus voor digitale basisvaardigheden duurde drie maanden; de instaptest voor de specifieke cursus voor leraren vereiste drie tests en duurde ongeveer twee maanden om te worden afgerond; tussen de instaptest en het begin van de specifieke cursus voor leraren duurde ongeveer twee maanden; de specifieke cursus voor docenten, die nog aan de gang is, heeft totale duur heeft van ongeveer negen maanden en verschillende tussentijdse examens, waaronder het ICT-examen, voordat de eindkwalificatie wordt behaald. Het was daarom noodzakelijk om tijdens het proces de stappen en hun subdoelstellingen in de loop van de tijd in herinnering te brengen om geen enkele over het hoofd te zien.

De organisatie verstrekke informatie over de aanwezigheidsmogelijkheden die het beste zouden aansluiten bij Anna haar behoeften, waarbij de timing, de manier waarop de cursussen konden worden gebruikt en de inhoud van de cursussen werden verduidelijkt. Bij het volgen van de cursus over digitale basisvaardigheden kon ze ook zien dat verschillende mensen, zowel van haar leeftijd als zelfs ouder dan zij en met dezelfde moeilijkheden als zij, dezelfde cursus volgden. Dit moedigde haar aan om door te gaan en de certificering te behalen. Ook heeft ze de toelatingsproef voor deelname aan de docentenopleiding gehaald.

De cliënt hield de begeleider regelmatig op de hoogte van de voortgang in het werken aan haar doelen. Ze kreeg weer meer zelfvertrouwen in het leerproces. Ze stelt dat ze enorm blij is met haar prestaties tot nu toe *"tot een jaar geleden* (het is ongeveer 10 maanden geleden sinds het begin van het proces), *had ik me nooit kunnen voorstellen dat dit allemaal zou kunnen gebeuren.... Ik had niet gedacht dat ik in zo'n korte tijd*

*nieuwe digitale vaardigheden zou kunnen leren en mijn toekomstige collega's professioneel zou kunnen bijbenen."*

Ze behaalde het Certipass-certificaat voor digitale vaardigheden en volgt momenteel nog steeds de specifieke cursus voor leraren die ze in april/mei 2025 zal afronden. Door de cursus bij te wonen, is ze in de gelegenheid om andere aspirant-leraren te ontmoeten en nuttige informatie delen over verschillende digitale vaardigheden en tools die ze kan gebruiken als ze eenmaal leraar is. Momenteel werkt ze ook, samen met een groep andere trainees zoals zij, aan een klein ICT-project dat ze over een paar weken zal presenteren op het ICT-examen (opgenomen in de docentencursus). Ze merkte dat ze het leuk vindt om met leer-apps te werken, "*deze zijn leuk en gemakkelijk te gebruiken*", en leerde hoe ze multimediaconceptkaarten kon maken en tools zoals het interactieve whiteboard kon gebruiken. Ze stelt dat ze ook enkele apps heeft ontdekt die handig kunnen zijn voor het maken van powerpointpresentaties. Er is ook een tevredenheidsenquête gebruikt om de gestimuleerde veranderingen te beoordelen.

Anna droeg bij aan het begeleidingsproces door initiatief en aanpassing te tonen. Ze nam het advies van de counselor ter harte en dacht goed na over de mogelijkheden die onderzocht moesten worden om haar doelen te bereiken. Ondanks enkele moeilijkheden pakte ze elke stap met energie aan en slaagde ze erin haar tijd te verdelen tussen werk, studie en gezin. Anna dacht samen met de counselor na over haar persoonlijke middelen en digitale vaardigheden die ze kon inzetten om haar doelen te bereiken.

Cruciale elementen in de visie van de counselor waren: Anna ondersteunen bij het beheersen van haar emoties en de verwachting van de uitkomsten van de drie verschillende stappen van de toelatingstest door samen te reflecteren op de mogelijke uitkomsten en daaropvolgende acties; het uitgaan van Anna haar wensen en behoeften en het zoeken naar oplossingen die haar zouden helpen haar doelen te bereiken; het met Anna bespreken van mogelijke negatieve uitkomsten die mogelijk een herplanning van activiteiten noodzakelijk hadden gemaakt.

## 2 De casus van GC

### 2.1 Achtergrond

GC is 23 jaar en heeft een middelbare schooldiploma in de menswetenschappen in Italië. In het verleden deed ze vrijwilligerswerk bij een hondenasiel en liep ze een korte stage bij een vereniging die jongeren met een handicap helpt. Momenteel studeert ze aan de universiteit, en woont ze de helft van de week in de stad waar ze studeert en de rest van de tijd woont ze bij haar ouders. Wat haar familie betreft, GC is een enige dochter, haar moeder is lerares Italiaans en geschiedenis op een middelbare school, haar vader werkt als technicus bij een bedrijf dat kabels splitst en verbindt.

GC vroeg hulp aan de universiteit om een tutor te vinden, aangezien ze momenteel in het derde jaar van haar bachelor psychologie zit en daarom moet beginnen met het schrijven van haar proefschrift. Concreet meldt ze dat ze niet bekend is met digitale hulpmiddelen en moeite heeft met zowel het online vinden van wetenschappelijke bronnen als met het gebruik van Word voor het schrijven van haar scriptie. Bovendien meldt ze dat ze moeite heeft met het gebruik van de computer, dat ze erg traag was, dat ze altijd bang was om iets verkeerd te doen en dat ze bang was om haar werk te verliezen of te verwijderen.

Tijdens haar studietijd deed ze vooral mondelinge examens en de weinige tests waarvoor presentaties met dia's nodig waren, werden in groepen gedaan. Daarnaast meldt ze dat ze tijdens de Covid-periode veel moeite had met het volgen van online colleges en het gebruik van digitale platforms voor het bijwonen van colleges en het doen van tentamens op afstand. Ze heeft een computer die ze bijna nooit gebruikt en studeert alleen uit boeken of papier. Ze heeft nog nooit een cursus digitale vaardigheden gevolgd en omschrijft zichzelf als 'autodidact'.

### 2.2 Het Roundabouts proces

GC was nieuwsgierig en coöperatief. Desondanks zei ze: *"tijdens de test realiseerde ik me dat ik bang was om fouten te maken, het is hetzelfde gevoel dat ik krijg als ik digitale inhoud moet maken, ik word angstig en verward en ben bang om fouten te maken, ik bevries"*.

De counselor stelde een assessment voor waarbij ze een ad-hoc, open vragenlijst gebruikte die ze zowel invulde als nulmeting als aan het eind van het traject. Ze gebruikte ook de DSE-schaal (Ulfert-Blank, & Schmidt, 2022). Beoordeling van digitale self-efficacy: beoordeling en schaalontwikkeling. Daarnaast heeft GC zelfstandig de digitale vaardigheidstest uitgevoerd die beschikbaar is op het platform "Digitals skills and jobs platform-European Union".

GC wordt gekenmerkt door een laag zelfbeeld dat in de loop der jaren is ontwikkeld (zelfs als ze over bepaalde vaardigheden beschikt, heeft ze de neiging deze te kleineren) en om met angst naar nieuwe

situaties te kijken, dus het zal nodig zijn om tijdens de vervolgstappen enkele sessies te organiseren die gericht zijn op het implementeren van persoonlijke middelen (zelfeffectiviteit; risico-intelligentie; gevoel van keuzevrijheid). Het zal ook belangrijk zijn om veel aandacht te besteden aan het creëren van een veilig en gastvrij klimaat en een sterke werkalliantie, waardoor de student zich kan openstellen en zich niet hoeft te schamen voor de behoefte aan ondersteuning. Bovendien zal met betrekking tot de organisatorische aspecten van het proces rekening moeten worden gehouden met het feit dat GC niet werkt en daarom beperkte financiële middelen heeft.

De opmerkingen die tijdens het assessment naar voren kwamen, over haar benadering van de 'wereld van digitale competenties' en meer in het algemeen over hoe ze zich verhoudt tot anderen (verlegenheid, schaamte) onderstreepten de bereidheid om zich in te zetten voor verandering: *"Ik wil dit aspect van mezelf veranderen, en ik wil meer autonoom zijn"*.

Aan het einde van het assessment realiseerde GC zich dat ze zich meer bewust was geworden van de mogelijke stappen die genomen moesten worden en dat ze geen verdere tussendoelen had overwogen. Er werden doelstellingen op korte, middellange en lange termijn ontwikkeld. GC vroeg om veel aanvullende informatie over mogelijke partners, de timing van het proces en de details van het proces.

GC en de counselor ontwikkelden samen een plan waarin elke stap van het actieplan werd gespecificeerd om de doelstellingen van het proces te bereiken, en ervoor te zorgen dat ze aan haar werkelijke behoeften voldeden en haar op haar gemak stelden. De betrokkenheid van mogelijke partners werd samen geanalyseerd alvorens contact op te nemen met de geselecteerde partners. Voor de overwogen opties was geen financiering nodig. Zoals afgesproken kwamen ze wekelijks bij elkaar en na de start van de activiteiten periodiek om elkaar op de hoogte te houden of als het nodig was om informatie te delen of als GC twijfels had of ondersteuning nodig had.

Gezien de moeilijkheden die GC rapporteerde en haar huidige cursus, werd besloten om S.B. - een 31-jarige psycholoog met een masterdiploma - bij het begeleidingsproces te betrekken. Het betrekken van een professionele psycholoog was relevant voor GC om de digitale vaardigheden ook in een context en functieprofiel dat waarschijnlijk dicht bij die waarvoor ze zal afstuderen, te vertalen, te implementeren en te testen. Concreet stelde de tutor GC een stage voor bij de *Dienst voor Sociale Samenwerking* en stelde hij een opleidingsproject voor dat haar de mogelijkheid zou bieden om deel te nemen aan het gebruik van digitale instrumenten voor het creëren van nuttige hulpmiddelen voor de activiteiten van de vereniging (bijv. het opstellen van wekelijkse activiteitenplannen; het creëren van online formulieren voor het onderzoeken van de behoeften; rapporten over de activiteiten van de vereniging; het maken van een mailinglijst; rotatieformulieren voor stagiairs; productie van multimedia-inhoud voor de website van de vereniging; rapporten over de activiteiten van de vereniging; inventarisatie van materialen). Het inschakelen van een professionele psycholoog was nuttig voor GC om de digitale vaardigheden te vertalen, implementeren en

testen, ook in een context en functieprofiel dat waarschijnlijk dicht in de buurt liggen van die waarvoor zal zal afstuderen. Daarnaast is ervoor gekozen om GC in contact te brengen met een meer ervaren universitaire peer tutor die de masteropleiding psychologie volgt en GC zal helpen bij het gebruik van de office suite (word, excel, ppt) en zoekplatforms zoals Google Scholar. De specifieke digitale peer training werd voorgesteld aan GC als alternatief voor betaalde cursussen voor het verwerven van digitale basisvaardigheden, ook omdat peer tutoring gratis wordt aangeboden door de universiteit. Bovendien droeg het bij aan het creëren van een informele omgeving waarin de behoeften en ervaringen van GC kunnen worden weerspiegeld door die van de peer tutor.

GC werd bij elke stap ondersteund door het continu delen van voortgangsupdates en het delen van informatie. Er werden ook verschillende bijeenkomsten gehouden over het gevoel van zelfeffectiviteit, risico-intelligentie en het gevoel van agency. Beide betrokken begeleiders stelden zich beschikbaar om de meest bevredigende oplossingen voor de behoeften van GC te zoeken en werkten samen. Daarnaast heeft de begeleider ondersteund bij het vormgeven van het stageproject.

GC is blij dat ze de stage professioneel heeft kunnen afronden en nieuwe toepassingsgebieden heeft ontdekt voor haar digitale vaardigheden. Momenteel is ze in het stadium dat ze de eerste feedback heeft ontvangen op haar scriptie. Haar begeleider complimenteerde haar met het werk dat ze heeft geleverd. Ze studeert af in juni 2025. Bovendien rapporteert de medestudent die bij de acties betrokken is een positievere houding ten opzichte van het bereiken van doelen. Een procestevredenheidsenquête en enkele feedbackvragen die aan GC zijn voorgesteld, bevestigen deze bevindingen ook.

De keuze om verschillende stakeholders te betrekken werd ingegeven door de noodzaak om een goedkope oplossing te vinden voor betaalde cursussen voor het verwerven van digitale basisvaardigheden. Bovendien creëert het een informele omgeving waarin de behoeften en ervaringen van CG kunnen worden weerspiegeld door die van de peer-tutor. De behaalde doelen kunnen zeker worden beschouwd als een goed startpunt om nieuwe en complexere vaardigheden op te bouwen en te werken aan werkgerelateerde doelen.

### 3 De casus van Naomi

#### 3.1 Achtergrond

Naomi W., een vrouw van 55 jaar, heeft in Suriname het *Lager Beroeps Onderwijs afgerond*. Ze heeft zo'n 20 jaar ervaring, voornamelijk in de schoonmaaksector. Oorspronkelijk afkomstig uit Suriname, een voormalige Nederlandse kolonie, verhuisde Naomi ongeveer 30 jaar geleden naar Nederland. In de afgelopen twee decennia heeft ze in de schoonmaak gewerkt voor meerdere werkgevers in de regio Amsterdam. Momenteel is Naomi in dienst van vier verschillende schoonmaakbedrijven, die zowel huishoudelijke als kantorschoonmaakcontracten uitvoeren. Ze is een alleenstaande moeder met vier volwassen kinderen van 22, 24, 27 en 29 jaar. Naomi heeft een sterke behoefte om haar digitale en communicatieve vaardigheden te ontwikkelen. Haar leertraject bevindt zich nu in de laatste fase en naar verwachting zal ze haar opleiding tegen het einde van het jaar afronden.

Hoewel ze voor meerdere werkgevers werkt, heeft Naomi nadrukkelijk gevraagd om hen niet te betrekken bij haar ontwikkelingsproces. Ze noemde een gebrek aan vertrouwen in haar werkgevers en beschreef de schoonmaakindustrie als een 'cowboy business'. Ze uitte haar bezorgdheid over het gebrek aan toewijding van de werkgevers om een veilige en ondersteunende omgeving voor professionele groei te bieden. Naomi heeft het gevoel dat als ze haar taken zonder klachten uitvoert, ze alleen maar wordt getolereerd in plaats van gewaardeerd. Dit wantrouwen bracht haar ertoe haar werkgevers uit te sluiten van haar loopbaanontwikkelingstraject.

Gezien de zorgen van Naomi besloot de vertrouwenspersoon de NHA (Nederlandse Handels Academie) in te schakelen, een particuliere onderwijsinstelling die in 1930 werd opgericht. NHA biedt een breed scala aan beroeps- en academische cursussen, zowel online als op locatie, inclusief bachelor- en masterprogramma's. De flexibiliteit van de leeropties van NHA - individueel afstandsonderwijs en groepstraining - maakte het een ideale keuze voor Naomi. De betrokkenheid van NHA was cruciaal, aangezien hun medewerking nodig was om de nodige documenten te verstrekken voor RAS (de Raad voor Arbeidsverhoudingen in de Schoonmaak- en Glazenwassersindustrie) om de financiering goed te keuren. Daarnaast schakelde de begeleider Schoonmakend Nederland in, een brancheorganisatie die zowel werkgevers als werknemers in de schoonmaaksector ondersteunt. Deze organisatie heeft een contract met de loopbaanservice van een van de grote vakbonden, die begeleiding biedt op het gebied van werk, leren en professionele ontwikkeling. Ze voorzien in een specifiek opleidingsbudget om de mobiliteit van werknemers te vergroten. Schoonmakend Nederland heeft een belangrijke rol gespeeld bij het verbinden van de loopbaanservice en RAS, waardoor de financiering voor de training van Naomi rond was. Als financieringsorgaan voor de schoonmaaksector dekte RAS de trainingskosten van Naomi bij NHA. Hoewel

RAS geen strikte opleidingseisen oplegt, is het primaire doel om zowel de interne als de externe mobiliteit binnen de sector te verbeteren.

### **3.2 Het Roundabouts proces**

Naast haar rol als schoonmaakmedewerker is Naomi actief betrokken bij een van de vakbonden, waar ze als bestuurder fungeert. Ze neemt verschillende verantwoordelijkheden op zich, waaronder administratief werk, het organiseren van vergaderingen en het maken van notulen. Ondanks haar ervaring in de schoonmaaksector en haar leidende rol in de vakbond, zocht ze steun om haar vaardigheden verder te ontwikkelen en haar loopbaanperspectieven uit te breiden. De loopbaanbegeleider bouwde met succes een relatie op met Naomi op basis van transparantie en veiligheid, nam haar zorgen weg en samen kwamen ze een gestructureerd plan overeen. Deze inspanningen waren zeer effectief, waarbij alle belangrijke aspecten een 4 uit een 5 kregen op het gebied van duidelijkheid en betrokkenheid. De begeleider beoordeelde samen met Naomi of andere actoren al een rol hadden gespeeld in haar ontwikkeling en of aanvullende samenwerking mogelijk was. Naomi's wens om haar digitale competenties te verbeteren kwam voort uit haar vakbondsverantwoordelijkheden, waaronder administratief werk, het organiseren van evenementen en het beheren van sociale media. Ze hoopte deze vaardigheden in haar toekomstige loopbaan op te nemen. Haar huidige baan in het schoonmaken was echter fysiek en mentaal uitputtend geworden. Hoewel haar collega's haar sterke organisatorische en communicatieve vaardigheden erkenden, voelde Naomi zich beperkt vanwege haar gebrek aan formele opleiding. Een grote uitdaging was haar veeleisende werkschema - ze werkte bijna 50 uur per week in meerdere schoonmaakbanen om haar gezin te onderhouden. Dit maakte het moeilijk om tijd vrij te maken voor opleiding en loopbaanontwikkeling.

Ondanks deze obstakels wilde Naomi graag deelnemen aan het proces en deelde ze openlijk haar achtergrond en ambities. Haar terughoudendheid om haar werkgevers erbij te betrekken - deels vanwege haar actieve rol in de vakbond - maakte het proces echter complexer. De begeleider heeft twee extra begeleidingssessies met Naomi gehouden, gericht op assessmenttaken. Deze sessies gaven inzicht in haar gedachten, vaardigheden, voorkeuren en loopbaanwensen. Hoewel er geen formeel assessment van digitale vaardigheden werd uitgevoerd, toonde Naomi een goed inzicht in haar eigen capaciteiten op dat gebied. De enige gerelateerde activiteit was haar deelname aan een online loopbaanbegeleidingssessie, die ze gebruikte om trainingsopties te verkennen. De loopbaanbegeleider speelde een sleutelrol bij het helpen van Naomi om haar loopbaandoelen te verduidelijken en relevante trainingsmogelijkheden te identificeren; bij het ondersteunen van haar door middel van gestructureerde vragen, het plannen van acties en ervoor zorgen dat de aanpak in overeenstemming was met haar wensen en omstandigheden; bij het aanpakken van onbeantwoorde vragen en ervoor zorgen dat Naomi over alle benodigde informatie beschikte om verder te gaan.

Het intakeproces vond plaats in twee afzonderlijke gesprekken. Tijdens deze gesprekken nam Naomi actief deel aan het verduidelijken van haar situatie en loopbaanwensen en -mogelijkheden.

De belangrijkste uitdaging bleef haar voorkeur om haar werkgevers niet te betrekken, wat de netwerkcommunicatie bemoeilijkte. De samenwerking met aanbieders van opleidingen en financieringsorganen verliep echter soepel en effectief. De begeleider respecteerde Naomi's beslissing en zorgde ervoor dat ze zich gehoord en gewaardeerd voelde in het proces. De begeleider ondersteunde Naomi bij het invullen van de aanvraagformulieren voor financiering en het verkrijgen van financiële steun van RAS. Bovendien was de begeleider beschikbaar voor begeleiding tijdens het trainingsproces wanneer dat nodig was. Naomi's onafhankelijkheid in het oplossen van problemen, de sterke samenwerking tussen belanghebbenden en het professionele netwerk van de begeleider droegen allemaal bij aan het succes van het proces. Tijdens de training hield de begeleider regelmatig contact met Naomi. Omdat haar cursus nog loopt, heeft ze nog geen aanvullende stappen gezet. Zodra Naomi haar opleiding heeft afgerond en is afgestudeerd, plant de begeleider een vervolgssessie om toekomstige loopbaanmogelijkheden te bespreken.

In dit stadium heeft Naomi nog niet om verdere loopbaanbegeleiding gevraagd, omdat ze gefocust is op het afronden van haar studie. Er is daardoor nog geen formele documentatie van de resultaten beschikbaar, omdat de training nog aan de gang is. Naomi presteert goed in haar training en blijft enthousiast over de inhoud van de cursus. Haar resultaten tot nu toe zijn veelbelovend en er zijn geen grote obstakels opgedoken in haar loopbaanbegeleidingstraject. Gedurende het hele proces bespraken zij en de begeleider regelmatig de genomen stappen, reflecteerden ze op de uitkomsten en identificeerden ze de middelen die bijdroegen aan haar voortgang. Na elke sessie zorgde de begeleider ervoor dat Naomi de gelegenheid had om eventuele resterende vragen te stellen of om verdere verduidelijking te vragen en feedback te geven op de kwaliteit en effectiviteit van elke sessie. Op netwerkniveau evalueerde het team ook ervaringen in soortgelijke gevallen en rapporteerde het over de kwaliteit van de samenwerking binnen het stakeholdernetwerk.

## **4 De casus van mevrouw Kazem**

### **4.1 Achtergrond**

Mevrouw Kazem is ongeveer 35 jaar oud. Ze behaalde haar toelatingskwalificatie voor de universiteit (Abitur in Duitsland) in Irak. Ze voltooide verder geen opleiding na het verlaten van de school. Mevrouw Kazem trouwde jong en kreeg kinderen. Ze is nu een alleenstaande moeder van vijf kinderen, van wie er vier minderjarig zijn en één ouder is dan 18 jaar. Ze werkt momenteel niet. Ze streeft echter het doel na om nu/binnenkort te kunnen gaan werken. Ze mist echter de nodige digitale vaardigheden die haar zouden kunnen kwalificeren voor een kantoorbaan.

Onlangs heeft mevrouw Kazem deelgenomen aan een aantal activiteiten voor het zoeken naar werk en/of opleiding. Ze heeft contact met mevrouw Ehrmann - zij zou mevrouw Kazem graag in dienst willen nemen als klassenassistent. Mevrouw Ehrmann is hoofd coördinatie van het onderwijspersoneel in de gemeente. Het doel was ten eerste om na te gaan of er een vacature was voor een klassenassistent en ten tweede om duidelijk te maken of er naast bijscholing op dat vlak ook andere digitale vaardigheden nodig waren, zoals het werken met Microsoft Office applicaties. Volgens de loopbaanbegeleider was het heel logisch om de werkgever bij het traject te betrekken. De begeleider en de cliënt konden duidelijk maken wat de noodzaak van bijscholing was en de begeleiding kon gericht worden uitgevoerd.

De instelling Astra-Lernen is betrokken als onderwijsinstelling. De organisatie biedt bijscholing over digitale onderwerpen, waaronder Office-toepassingen. Samen met de opdrachtgever heeft de begeleider criteria kunnen vaststellen die relevant waren voor de selectie van de juiste opleidingsaanbieder. Naast de inhoudelijke fit (training op Office-applicaties) was het belangrijk dat de locatie voor mevrouw Kazem goed bereikbaar moest zijn. Ook was het belangrijk dat de training in deeltijd gevolgd kon worden, omdat ze 's middags op haar kinderen moet passen. Het was ook belangrijk dat het leerprogramma fysiek op locatie plaatsvindt. Aan het einde van de begeleidingssessie achtte de begeleider het zeer nuttig dat de opleider erbij wordt betrokken, aangezien deze gespecialiseerd is in dit opleidingsgebied, diensten op maat aanbiedt en informatie heeft kunnen verstrekken over een aantal relevante kwesties.

### **4.2 Het Roundabouts proces**

In de beginfase van het begeleidingsproces is de begeleider erin geslaagd om een goede werkrelatie met mevrouw Kazem op te bouwen, transparantie over het proces te creëren en de nodige geruststelling te bieden. De vragen van mevrouw Kazem werden opgehelderd. De verdere procedure werd besproken en er was een gemeenschappelijk begrip van het werk in het begeleidingsproces (contract). Met mevrouw Kazem is besproken dat andere belanghebbenden, met name de potentiële werkgever en een geschikte opleidingsaanbieder bij het begeleidingstraject kunnen worden betrokken. Ook werd duidelijk dat er al

activiteiten waren ondernomen. Mevrouw Kazem wil graag de opleiding of bijscholing tot klassenassistent afronden om een baan bij de werkgever te krijgen. De begeleider benaderde beide partijen en verduidelijkte het belang van hun bereidheid om samen te werken. Mevrouw Kazem gaat ervan uit dat ze digitale vaardigheden moet opbouwen. Ze is gemotiveerd voor de potentiële baan en ze weet dat de baan ook administratieve vaardigheden vereist. Dit wordt vaak gedaan in Office, waar digitale kennis en vaardigheden voor nodig is.

In het gesprek met mevrouw Kazem werd duidelijk dat ook zij zorgen heeft. De begeleider en zij moesten eerst omgaan met haar onzekerheid en angst voor nieuwe en onbekende technologie. Lange tijd was mevrouw Kazem als enige verantwoordelijk voor de opvoeding van haar kinderen. Ze is bang dat ze overweldigd zal worden door weer aan het werk te gaan. Om haar onzekerheid te verminderen, wil de begeleider de functieomschrijving van klassenassistent onder de loep nemen. Ze wil dan graag met de opdrachtgever bespreken hoe digitale programma's hier zinvol kunnen worden ingezet en haar werk gemakkelijker kunnen maken.

Succesfactoren voor de cliënt waren volgens de begeleider het communiceren van een positieve houding ten opzichte van het gebruik van ICT; mogelijke belemmeringen voor het succes van het begeleidingsproces in kaart te brengen; toegang tot hardware (pc). De loopbaanbegeleider benadrukt dat het verhelderen van de onbeantwoorde vragen van de cliënt bijzonder nuttig was.

In de assessmentfase kwamen de volgende belangrijke punten naar voren in de discussie over de situatie van de klant: mevrouw Kazem wilde leren hoe ze de verschillende Office-applicaties moest gebruiken, omdat deze essentieel zijn voor haar werk, maar ze was onzeker over haar vermogen om dit te doen. De begeleider moedigde haar aan om na te denken over haar digitale vaardigheden, wat ze geruststellend vond. Ze was blij dat haar competenties werden beoordeeld. Hierop voortbouwend introduceerde de begeleider een gestructureerd stappenplan. Mevrouw Kazem vond deze aanpak zeer nuttig, omdat het haar een duidelijk inzicht gaf in haar huidige digitale vaardigheidsniveau en de vereisten voor haar toekomstige functie. Ze was blij om inzicht te krijgen in haar functie en de stappen die nodig zijn om zich verder te ontwikkelen. Aan de hand van gerichte vragen stelde de begeleider de competenties en competentie-eisen vast. Er werd geen andere methode gebruikt om competenties te beoordelen. Daarnaast heeft de begeleider gebruik gemaakt van haar kennis van het beroep waarin mevrouw Kazem graag zou willen werken en heeft de begeleider de toekomstige vereisten kunnen beschrijven, zodat zij het belang van bijscholing voor haar digitale vaardigheden begreep. De begeleider informeerde de cliënt over haar beoordeling van haar vaardigheidsvereisten en liet zien hoe deze verband hielden met haar professionele doen en laten. Naar de mening van de begeleider was deze aanpak passend voor de cliënt. In deze fase kon de begeleider contact opnemen met de potentiële werkgever en deze betrekken bij het verduidelijken van de functievereisten. Aan de hand van de vragen werd een zelfbeoordeling gemaakt van

de vaardigheden van mevrouw Kazem. Succesfactoren verklaarden de grondgedachte achter het voorstellen van vaardigheidsbeoordeling, toegang tot de klant en het opbouwen van vertrouwen.

Bij de overstap naar de planningsfase hadden de begeleider en de cliënt het primaire doel van de cliënt al in de intake geïdentificeerd. Het overwegen van bijscholing in digitale competenties is een stap in de richting van een goede uitoefening van het gewenste beroep. De doelen zijn dan ook duidelijk en transparant. Mevrouw Kazem was zeer welwillend en gemotiveerd. Op basis hiervan zou kunnen worden besloten tot bijscholing. De begeleider heeft bijgedragen aan het succes van deze fase met haar kennis van het vak, haar zoekstrategie (database search) en haar contacten en netwerken. Ze kon ook haar kennis inbrengen over mogelijke financiële steun voor bijscholing. De begeleider was in staat om een financieringsinstantie en een geschikte aanbieder van opleidingen te vinden en deze aan mevrouw Kazem voor te stellen. De begeleider nodigde de cliënt uit voor een verder gesprek en sprak met de cliënt af dat zij opnieuw contact zou opnemen.

Vanuit het oogpunt van de begeleider was het zinvol om in dit stadium met opleidingsverstrekkers te praten om de cliënt een keuze te bieden. Hiervoor werden twee geschikte opleidingsaanbieders geïdentificeerd en benaderd. Er werd aandacht besteed aan verschillende criteria die voor mevrouw Kazem belangrijk waren, met name de bereikbaarheid en geografische nabijheid, evenals de mogelijkheid om de opleiding in deeltijd af te ronden. De begeleider identificeerde ook mogelijke financieringsmogelijkheden voor de training en stelde deze voor aan mevrouw Kazem. Het identificeren van een financieringsorganisatie was met name belangrijk, omdat mevrouw Kazem de training niet zelf zou kunnen financieren. De werkgever werd betrokken om de haalbaarheid en realisatie van de doelen te controleren.

Dankzij haar kennis van het beroep dat mevrouw Kazem zou willen uitoefenen, kon de begeleider een goede inschatting maken van haar beroepswensen en haar zo goed mogelijk ondersteunen. Kennis van beroepen en de arbeidsmarkt, evenals onderwijsmogelijkheden, is van belang in deze fase, evenals de begeleiding die daadwerkelijk in persoonlijk direct contact plaatsvindt, dus niet online. Telefonische begeleiding of op afstand zou voor deze cliënt niet passend zijn geweest.

De actiefase begon met de actieve deelname van mevrouw Kazem aan een bijscholingsprogramma. Indien nodig nam ze tijdens de training opnieuw contact op met de begeleider of vroeg ze advies aan de trainingsaanbieder. De begeleider en de opleidingsverstrekker hebben samen gekeken naar de functieomschrijving van het toekomstige beroep om de inhoud van de opleiding beter aan te laten sluiten. Dit betekende dat de medewerkers van de door mevrouw Kazem gekozen opleidingsaanbieder wisten welk doel mevrouw Kazem nastreefde en in staat waren om de opleiding precies op maat te maken. Ook bleef ze in contact met haar werkgever. Vanuit het oogpunt van de begeleider was verdere ondersteuning bij het

contract met de opleidingsaanbieder of voor financiering niet nodig, omdat de klant in staat was om deze stappen zelf te initiëren en de uitdagingen te overwinnen. De bereidheid van mevrouw Kazem om aan haar eigen doelen te werken, droeg in hoge mate bij aan het succes in de actiefase.

Tijdens de training bleven mevrouw Kazem en de begeleider in contact, waarbij zij herhaaldelijk verslag deed van de voortgang. Er was geen verdere actie nodig. Mevrouw Kazem gaf aan de hulpverlener aan dat ze vertrouwen in zichzelf voelde en ook vertrouwen had in de volgende stappen. Voor de begeleider was het zowel belangrijk als lonend om te zien dat haar werk tot succes had geleid en dat ze van de ervaring kon leren. Vanuit haar perspectief was verder contact met andere stakeholders in dit stadium niet nodig. In geval van moeilijkheden zou de begeleider extra ondersteuning hebben geboden, zoals hulp bij het vinden van een andere opleidingsaanbieder. Succesfactoren waren de bereidheid om door te gaan in het programma en de zinvolheid van de leeruitkomsten. Centraal in het duurzame contact stond 'toegankelijkheid' en de relatie met de klant.

Vanaf het begin werd het proces gekenmerkt door de zorgen en doelen van mevrouw Kazem. Door betrokken te worden bij de regie in het begeleidingstraject en de daaruit voortvloeiende bijscholing in Office-toepassingen, heeft mevrouw Kazem zelf actief bijgedragen aan het begeleidingstraject en de resultaten. Door de bijscholing met succes af te ronden, heeft zij nu de mogelijkheid om een vervolgopleiding tot klassenassistent te volgen. De begeleider begeleidde de reflectie en evaluatie van het traject tijdens het gesprek. Ze stond open voor de wensen van de cliënt, maar ook voor suggesties en indien nodig kritiek. Ze zegt: *"Bij loopbaanbegeleiding moeten we altijd naar de cliënt luisteren en openstaan voor kritiek, dit is de enige manier waarop we van elk proces kunnen leren"*. Tot nu toe is er geen gelegenheid geweest om de ervaringen uit deze zaak door te geven aan andere samenwerkingspartners. Als er zich moeilijkheden hadden voorgedaan in het leerproces, zou de begeleider verdere aanbiedingen hebben gedaan en op zoek zijn gegaan naar een andere opleidingsaanbieder. De andere belanghebbenden waren ook niet betrokken bij het reflectie- of evaluatieproces; Vanuit het oogpunt van de begeleider was dit in dit geval niet nodig. Over het algemeen is een goed eerste gesprek om *"de balans"* op te maken belangrijk om te weten waar we naartoe gaan. In sommige gevallen - afhankelijk van de cliënt - kan begeleiding ter plaatse bijzonder belangrijk zijn.

## **5 De casus van Robert**

### **5.1 Achtergrond**

De 51-jarige Robert volgde in Nederland na zijn middelbare school een bachelor Milieuwetenschappen aan de Hogeschool Van Hall Larenstein. In de loop der jaren heeft hij zich verder gespecialiseerd in de juridische aspecten van de milieukunde door middel van aanvullende cursussen en beroepsopleidingen. Op 23-jarige leeftijd begon hij zijn loopbaan bij de Regionale Raad voor het Milieu. Begonnen als assistent, groeide hij binnen vijf jaar al snel door naar een senior beleidsfunctie. Zijn rol betrof met name het werken met de Omgevingswet, het beoordelen en verlenen van vergunningen en het bijdragen aan diverse projecten. Wetswijzigingen, met name de invoering van de Omgevingswet, maakten zijn rol echter bijna overbodig. Als gevolg hiervan moest hij zijn loopbaankeuzes opnieuw overwegen en zijn digitale competenties bijwerken. Robert heeft een geregistreerd partnerschap, maar is ongehuwd en heeft geen kinderen.

Omdat hij de noodzaak van ondersteuning in deze fase van zijn loopbaan erkende, werd een loopbaanbegeleider aangesteld om hem bij te staan. Aanvankelijk had Robert de vrijheid om zelfstandig loopbaanmogelijkheden te verkennen. Zijn teamleider bij de Regionale Raad toonde later echter interesse om deel te nemen aan het proces. Desondanks gaf Robert er de voorkeur aan om het proces individueel te houden en vrij van directe organisatorische invloed.

Om zijn transitie te ondersteunen, schakelde de loopbaanbegeleider het NCOI (Nederlands Commercieel Opleidingsinstituut) in, een opleidingsinstituut dat onder andere een HBO- Projectmanagement met PRINCE2-certificering® aanbiedt. Deze samenwerking was cruciaal om Robert te helpen bij het ontwikkelen van actuele vaardigheden op het gebied van projectmanagement en om financiële regelingen voor de training veilig te stellen.

Daarnaast werd het Hoogheemraadschap Midden-Nederland bij het proces betrokken. Als regionale organisaties die verantwoordelijk zijn voor het beheer van de kwaliteit en veiligheid van de Nederlandse waterwegen, ondergingen de waterschappen grote veranderingen als gevolg van de klimaatcrisis. Hierdoor ontstond een groeiende vraag naar projectmatig werken en interorganisatorische samenwerking. Tijdens de actiefase werd hun betrokkenheid van vitaal belang, omdat ze Robert een detacheringspositie in projectmanagement aanboden, die de mogelijkheid bood om zijn nieuwe vaardigheden in een praktische setting toe te passen.

## 5.2 Het Roundabouts proces

Robert financierde persoonlijk zijn loopbaanbegeleiding. Een van zijn belangrijkste uitdagingen was ervaringsgerichtheid - ondanks zijn passie en uitgebreide kennis was zijn expertise nauw gericht op milieurecht. Dit maakte het moeilijk voor hem om over te stappen naar andere kennisgebieden. Hoewel hij een uitgebreide kennis had van de Omgevingswet, ontbrak het hem aan gerichte kennis buiten dat domein. Door zijn ontslag was hij onzeker over de volgende stappen, waardoor loopbaanbegeleiding essentieel was.

De loopbaanbegeleider identificeerde samen met hem lacunes in digitale competenties als een andere uitdaging. Robert's specialistische achtergrond zorgde ervoor dat hij beperkte ervaring had met moderne softwaretoepassingen buiten zijn vakgebied. Hoewel deze kloof nog niet kritiek was, zou het een barrière kunnen worden als hij volledig van sector zou moeten veranderen. Het bijwerken van zijn digitale vaardigheden was een noodzakelijke stap in zijn loopbaantransitie.

Als persoon was Robert zeer gedetailleerd en toegewijd, wat hem weliswaar goed maakte in zijn werk, maar het soms moeilijk voor hem maakte om flexibel te zijn met zichzelf en anderen. Deze eigenschap zorgde af en toe voor uitdagingen op de werkplek op het gebied van teamwork en aanpassingsvermogen. In eerste instantie was er sprake van een interne reorganisatie binnen de organisatie waar Robert werkte, maar dit kwam er uiteindelijk niet van. In plaats daarvan heeft de Raad intern taken en rollen geherstructureerd. Helaas was er door politieke invloeden geen alternatieve functie beschikbaar voor Robert. Daarom trok de organisatie een budget voor hem uit om te investeren in loopbaanbegeleiding. Hoewel Robert openstond voor een assessment, geloofde hij dat hij een goed begrip had van zijn vaardigheden. Hij heeft niet om extra ondersteuning gevraagd bij het plannen van het assessment. Door middel van gesprekken en zelfanalyse hebben Robert en zijn loopbaanbegeleider een persoonlijk profiel en een zoekprofiel ontwikkeld. Ze verkenden eerst mogelijke kansen binnen zijn huidige organisatie, maar toen er geen haalbare interne opties werden gevonden, verlegden ze de focus naar externe kansen.

In de oriëntatiefase oriënteerde Robert zich op mogelijke loopbaanpaden, waaronder rollen als assistent-projectleider of projectmanagementondersteuner. Hij richtte zich met name op grote organisaties die zich bezighouden met de energietransitie, zoals lokale overheden, energieleveranciers en adviesbureaus op het gebied van ruimtelijke ordening. Deze rollen stelden hem in staat om zijn bestaande expertise te benutten en tegelijkertijd nieuwe vaardigheden op te doen, waaronder kennis van aanvullende wet- en regelgeving en projectmanagementtools zoals AFAS, Trello, PRINCE2®, AI en grootschalige data-analysesystemen.

Robert deed zelfstandig onderzoek naar vacatures voor functies als assistent projectleider in relevante organisaties. Geen enkel opleidingsprogramma omvatte echter volledig zowel zijn milieu-expertise als de

nodige ICT-vaardigheden. Als gevolg hiervan overwoog hij twee afzonderlijke cursussen. De Leergang Ruimtelijke Ordening en Milieu (aangeboden via e-learning van de Academie voor Bestuurs- en Organisatiewetenschappen) om zijn inhoudelijke kennis te verbreden en de HBO Projectmanagement Opleiding met PRINCE2® Certificering (aangeboden door NCOI) om praktische projectmanagementvaardigheden te ontwikkelen. Deze cursus van zes maanden bood flexibiliteit met zowel virtuele als persoonlijke avondlessen. Hoewel de loopbaanbegeleider het Roundabouts-raamwerk niet expliciet introduceerde, volgde hij een gestructureerd proces zoals de standaardaanpak van het loopbaanadviesbureau. Robert nam actief deel aan de gesprekken en specificeerde zijn doelen en plannen met ondersteuning van de loopbaanbegeleider.

Tijdens de inschrijving voor de opleiding nam Robert af en toe contact op met de loopbaanbegeleider voor opheldering over kleine problemen. De loopbaanbegeleider heeft ook (met zijn goedkeuring) contact gehad met de teamleider van Robert om een deel van de training onder werktijd te laten volgen. Met financiële steun van de Regionale Raad heeft Robert zich met succes ingeschreven voor de opleiding HBO Projectmanagement bij het NCOI. Daarnaast hielp de loopbaanbegeleider Robert bij het identificeren van organisaties waar hij zijn expertise kon inzetten. Dit leidde tot een detacheringsmogelijkheid bij het Hoogheemraadschap Midden-Nederland, waar hij een positie kreeg als assistent-projectleider bij een dijkonderhoudsproject in Gelderland. Robert volgde aanvankelijk fysieke lessen, maar stapte later over op een online lesvorm om zijn studie in evenwicht te brengen met zijn stage en privéleven. Een maand na het begin van zijn opleiding ging hij officieel aan de slag bij het Waterschap als assistent-projectleider voor het upgraden van servicecontracten in het Rijnlandgebied.

Momenteel is Robert gedetacheerd bij het Waterschap. Hoewel er geen directe vacatures zijn, staat zijn profiel in de kandidatendatabase voor toekomstige vacatures. Als zich een geschikte kans voordoet, kan hij een contract voor bepaalde tijd krijgen, wat mogelijk leidt tot een vaste baan na een proeftijd. Tot die tijd wordt zijn salaris nog steeds gedekt door de Regionale Raad.

Een belangrijke factor in het succes van Roberts loopbaantraject was de strategische betrokkenheid van zowel zijn huidige werkgever (teamleider Regioraad en HR-afdeling) als zijn toekomstige werkgever (projectmanager Waterschap). Het grootste risico voor zijn loopbaanzekerheid op de lange termijn blijft echter de beschikbaarheid van passende vacatures bij het waterschap. Gezien zijn sterke prestaties en de groeiende vraag naar professionals op het gebied van waterbeheer, is Robert optimistisch over zijn kansen.

Gedurende het hele proces hebben Robert en zijn loopbaanbegeleider regelmatig gereflecteerd op de voortgang en de effectiviteit van de loopbaanstappen geëvalueerd. Na elk gesprek zorgde de

loopbaanbegeleider ervoor dat Robert de gelegenheid kreeg om verdere vragen te stellen en feedback te geven.

Op een breder niveau beoordeelde de loopbaanbegeleider de kwaliteit van de samenwerking binnen het netwerk en betrok hij andere stakeholders bij de evaluatie. Hoewel er nog geen eindevaluatie is uitgevoerd, is er een multi-actor online sessie gehouden met Robert, zijn loopbaanbegeleider en vertegenwoordigers van zowel zijn huidige als toekomstige werkgevers.

De betrokkenheid van de werkgever werd zorgvuldig getimed: tijdens de assessment- en de planningsfase werd de werkgever niet betrokken. Toen er eenmaal een gestructureerd plan was ontwikkeld, werd de rol van de werkgever van cruciaal belang bij het verkrijgen van financiële en logistieke ondersteuning. De loopbaanbegeleider signaleerde twee primaire risico's. De beperkte vacatures bij het waterschap - Roberts vermogen om een vaste baan te bemachtigen is afhankelijk van de marktvraag; en de balans tussen training en werkdruk - hoewel Robert zich met succes heeft aangepast aan online leren, blijft het beheren van meerdere verplichtingen een uitdaging.

Ondanks deze onzekerheden heeft Robert aanzienlijke vooruitgang geboekt in zijn loopbaanswitch, en zijn betrokkenheid bij zowel trainingen als stages vormt een goede uitgangspositie voor toekomstig loopbaansucces.

## Bronnenlijst