

## Projectfiche Acties 'Digitale dienstverlening en bemiddeling – Toegankelijk voor iedereen'

### Algemeen kader

#### Achtergrond

De Actiegroep 'Digitale dienstverlening en bemiddeling – Toegankelijk voor iedereen' werd in 2016 opgericht met als doel de impact van de digitalisering in de dienstverlening en in het proces van een werkzoekende richting werk te onderzoeken. Dit kadert in het strategisch plan Gsiw 2017-2019: *21<sup>ste</sup> eeuwse vaardigheden op een VUCA arbeidsmarkt* binnen de invalshoek 'Bemiddeling kwetsbare werkzoekenden'.

De opdracht van de Actiegroep was driedelig:

1. Inventarisatie van de drempels die werkzoekenden kunnen ondervinden in hun stappen richting werk
2. Signaleren van deze drempels naar bevoegde instellingen, organisaties, overheden
3. Acties/projecten opzetten om digitale drempel(s) te verkleinen of weg te werken

De [Actiegroep](#) stelde een visietekst op en deed aanbevelingen naar de betrokken organisaties, overheden en werkgevers.

De Actiegroep stelde 3 verder uit te werken acties voor:

1. Productgerichte, éénmalige, praktische, korte workshops voor de doelgroep
2. Vorming begeleiders i.v.m. digitaal empoweren
3. ICT-stewards: ICT-expert die ondersteuning biedt aan werkzoekenden, op de plaatsen waar de werkzoekenden aanwezig zijn

Dit werd voorgesteld aan de Beleidsgroep Gsiw op 5/06/2018. De Beleidsgroep ging akkoord om deze 3 voorstellen verder uit te werken. Hierbij moest vooral aandacht besteed worden aan:

- Complementariteit van de acties met reeds bestaande dienstverlening (samenwerkingen VDAB, Digitale talentpunten, vakbonden, etc.)
- Doelgroep van de acties moet in kaart gebracht worden (over hoeveel mensen gaat het, wie zijn ze, hoe worden ze bereikt, ...)
- Kostenplaatje moet gemaakt worden (ook: al dan niet betalende dienstverlening)

#### Grootte van de finale doelgroep:

De finale doelgroep van deze acties zijn werkzoekenden die digitaal laag of niet geletterd zijn. Al de partners in de actiegroep stellen dat de personen die zij begeleiden voor een (groot) deel onder deze doelgroep vallen, al kunnen ze dit niet met cijfergegevens bewijzen.

Navraag bij VDAB levert volgende gegevens (21/06/2018):

*Let op, deze zijn niet-officiële cijfers, gelieve deze dan ook enkel voor intern gebruik aan te wenden, niet verder te verspreiden.*

Bij inschrijving in VDAB moet het veld 'e-mailadres' verplicht worden ingevuld. Kan dit niet ingevuld worden, dan moet de werkzoekende of de bemiddelaar een reden geven waarom. Volgende

mogelijke redenen kunnen aangevinkt worden:

1. 'gaat eerst opleiding volgen': dan worden de werkzoekenden in principe doorverwezen naar CBE e.d. voor basis-ICT
2. 'niet in staat om met computer te leren werken': bij deze werkzoekenden is echt gedetecteerd dat ze niet 'digitaalvaardig' zijn. Er zullen er natuurlijk nog zijn, maar daar weten we het niet van (misschien ingeschreven met een e-mailadres van familielid of weten we de reden niet waarom e-mailadres ontbreekt, vroeger kon dit wel).

Volgende tabel geeft de aantallen weer van deze redenen, voor de werkzoekenden uit Stad Gent, opgesplitst per leeftijdsgroep:

Leeftijd	Gaat eerst opleiding volgen.	Niet in staat om met computer te leren werken.	Eindtotaal
00 - 24	104	124	228
25 - 29	75	108	183
30 - 39	125	288	413
40 - 49	116	291	407
50 - 54	38	158	196
55 - 59	38	174	212
60 - 64	26	83	109
65+		1	1
<b>Eindtotaal</b>	<b>522</b>	<b>1227</b>	<b>1749</b>

Ter info, 1749 = **12,6%** van het aantal bij VDAB ingeschreven als werkzoekende op datum van 21/06/2018 met verblijfsadres in Stad Gent.

## Aanwerven van een projectcoördinator (halftijds)

### 1. Doelstelling van de aanwerving

Om binnen de termijn van 1 jaar de acties uit de 3 sporen (Vorming voor doelgroep, vorming voor begeleiders/bemiddelaars en ICT Steward) uit te rollen en op elkaar af te stemmen, achten we het noodzakelijk om een **halftijdse projectcoördinator** (op B-niveau) aan te stellen.

### 2. Profiel en taken van de projectcoördinator

#### Taken:

1. Vorming voor doelgroep:
  - Zoeken en bevragen van de mogelijke aanbieders van deze vormen.
  - Afstemmen met de organisatie(s) die korte vormen voor werkzoekenden geven
  - Samenwerkingsovereenkomsten opvolgen
2. Vorming voor begeleiders / bemiddelaars:
  - Leiden van de vergadering(en) van de E-ambassadeurs en organiseren van de vormen die hier eventueel uit voortvloeien.
  - Organisatie van de 'opleidingsmarkt' voor begeleiders en bemiddelaars, i.s.m. netwerkmanager Gent, stad in werking
  - Afstemmen met lesgevers *Mijn Loopbaan intensief* (VDAB) en VFU-FFI
3. ICT Steward:
  - Afstemmen met ICT steward i.v.m. vorming voor begeleiders en voor doelgroep
  - Link verzekeren tussen Digipolis en ICT steward
4. Algemene coördinatie van deze acties
5. Rapportering naar de Beleidsgroep

#### Profiel:

- Enthousiaste digital native met goesting om mensen te motiveren in digitalisering
- Sterk organisatievermogen
- Administratief vaardig

### 3. Werkgever van de projectcoördinator (betaald door Gsiw)

#### Digipolis?

Bij andere partner?

Dienst Werk?

### 4. Financieel aspect

Consulent (niv. B1-B3): € 30.000,- halftijds per jaar  
Contract voor 1 jaar (2019), met optie van 1 jaar verlenging (2020)

## Actie 1: Uitwerken vormingsaanbod (workshops) voor de doelgroep

### 1. Doelstelling actie (SMART)

Digitaal laaggeletterde werkzoekenden durven de drempel om kennis te maken met digitale toepassingen te nemen. Zij ontwikkelen hierdoor digitale basiscompetenties die van pas komen in hun zoektocht naar werk, en/of zij zetten hierna de stap naar reguliere opleiding.

We willen dit bereiken door het structureel opzetten van opleidingen/-momenten/workshops met verschillende methodische insteken als aanvullend aanbod naast het reguliere vormingsaanbod voor digitaal basisvaardigen.

Doel is om zeer vraaggericht en zeer concreet te leren werken met specifieke toepassingen, apps,... gericht op de zoektocht naar werk en de directe randvoorwaarden.

Een beleidsmatige doelstelling is tevens om, door een experimenteel aanbod uit te werken, te leren of deze aanpak efficiënt, effectief en organiseerbaar is.

### 2. Doelgroep van de actie:

- Omschrijving doelgroep

Digitaal laaggeletterde werkzoekenden en digitaal basisvaardigen die nog geen toegang vinden / (nog) niet te motiveren zijn / afgehaakt zijn op het reguliere vormingsaanbod.

Zie algemeen kader.

- Hoe zullen we de doelgroep bereiken?

Bedoeling is te gaan naar waar de doelgroep te vinden is:

- Activiteiten van vakbonden, jobbeurzen, Welzijnsorganisaties, buurtwerk, samenlevingsopbouw, volwassenonderwijs, VDAB, ...
- In Werkwinkels en werkpunten, begeleidingsorganisaties, digitale talentpunten

Bekend maken van het aanbod:

- Aanbod breed bekend maken in de wijken en op de locaties in kwestie, zeker ook door middel van affiches en folders.
- Ook dienstverleners, doorverwijzers moeten op de hoogte zijn van het aanbod. Indien iets uitgewerkt wordt in een LDC of buurtcentrum, zullen we dit ook aankondigen in Uit in je buurt, nieuwsbrieven van de wijk (bvb. FB groep van de wijk,...).
- Aanbod ook kenbaar maken via wijkactieteams.
- Via ICT Steward

Laagdrempelige instap:

- Geen verplichte inschrijvingen op voorhand
- Infrastructuur ter beschikking
- Kosteloos

### 3. Praktische uitwerking:

- Welke onderwerpen willen we behandelen in het vormingsaanbod?

**Inhoudelijke thema's:**

1. Rechtstreeks werkgerelateerd
  - a. Online solliciteren bij bepaalde grote werkgevers (Groep Gent, Vlaamse of Federale Overheid,...) en werkgevers uit onze netwerken waarvan we weten dat ze openstaan voor onze doelgroepen
  - b. Uitzendkantoren: infosessies online solliciteren (overzicht kantoren en procedures,...) en/of praktijksessies om de inschrijving te realiseren (engagement Vormingsfonds voor Uitzendkrachten)
  - c. Mijn Loopbaan (nog eenvoudiger dan het reguliere aanbod) + leren werken met de toekomstige app (via tablet of smartphone) (lancering voorjaar 2019) – opmaken elektronische cv.
  - d. Digitale vacaturekanalen en –website (inclusief Facebook als zoekkanaal)
2. Onrechtstreeks werkgerelateerd / algemeen
  - a. Efficiënt zoeken op internet
  - b. Online formulieren invullen
  - c. Dagdagelijkse praktische websites / apps i.v.m. randvoorwaarden zoals openbaar vervoer, agenda, kinderopvang, inschrijven school, ...
  - d. Educatie rond abonnementen, tips, formules,... rond telefonie en internet
  - e. Educatie rond privacy, bescherming van gegevens, log-ins, paswoorden,...
  - f. Online tools voor werknemers (hoe digitaal een loonstrook lezen, ...)

- Hoe zullen we de vormingen organiseren?

Het is vooral met deze “hoe” vraag dat we het verschil moeten maken, het aanbod complementair willen maken ten opzichte van het bestaande vormingsaanbod. De mate waarin we de doelgroep bereiken is één van de criteria voor het slagen van dit experiment.

Kenmerkend:

- Zeer laagdrempelig (zie hoger: hoe doelgroep bereiken)
- Niet verplichten, wel motiveren
- Themagerichte sessies: geen reeksen die men volledig moet volgen maar ad hoc deelname naargelang de interesse
- Dichtbij / in de organisaties waar mensen komen (Al naargelang het thema moet er zeker een PC- of ander leslokaal zijn (indien sessie zonder PC))
- In kleine groepjes : 4 à 5 deelnemers

- Met aandacht voor het taalniveau: we zullen bekijken of het nodig is om bijvoorbeeld een tolk in te zetten, om met verschillende dan wel gemixte groepen naargelang het niveau te werken of dat we andere methodieken moeten uitproberen.
- Indien mogelijk ook zonder inschrijving vooraf. Experimenteren met beide formules.
- Korte sessies: 1 à 2 uur, gemiddeld 1 per maand in periode maart-december 2019.
- Gericht op quick wins: iets leren dat je direct kan toepassen
- Gericht op kleine succeservaringen (ik kan het)
- Flexibel en aanpasbaar naargelang het niveau van de groep
- Thema bepaald door de context: vb. op jobbeurs: hoe online inschrijven bij grote bedrijven; bij activiteit van vakbond: hoe werken met hun digitale dienstverlening
- Ook gericht op herhaling en oefenen: eventueel doorverwijzen naar werkpunten en ICT steward

#### 4. Wie kan welke vorming in Gent aanbieden?

De organisatie berust in handen van de halftijdse coördinator. Op deze manier clusteren we de acties van de actiegroep meer.

Er zijn verschillende organisaties denkbaar die dit soort aanbod zouden kunnen ontwikkelen en geven, al naargelang het thema: CBE Leerpunt, groepswerkingen OCMW Gent, Rise Smart, Digitaal Talentpunten, werkplekarchitecten, VDAB, ...

Hoe organiseren? Verschillende mogelijkheden:

- Projectoproep waarop organisaties vrij kunnen intekenen (max. 10 workshops van 2u).
- Zelf enkele organisaties aanschrijven die wij geschikt achten.
- We kunnen ook gaan voor een samenwerking tussen verschillende partners, waarbij de ene organisatie (vanuit de partners Gsiw?) instaat voor de locatie en infrastructuur, en de andere partner voor de vorming zelf.

De aanbieder moet zich sowieso scharen achter de Gsiw-formule: een experimenteel, nieuw aanbod, dat geëvalueerd en indien nodig bijgestuurd zal worden. Het eventuele eigen aanbod van de eigen organisatie moet men dus loslaten.

#### 5. Financieel aspect

Kostprijs zal sterk afhangen van de keuzes die gemaakt worden.

- We zullen voor locaties zo veel mogelijk beroep doen op de partnerorganisaties.
- Per workshop (2u) met ontwikkelingskost (externe organisatie): € 500,-
- Een aantal vormingen kunnen opgenomen worden door de organiserende instantie (vb. Vorming voor uitzendkrachten)
- Bekendmaken aanbod (folders en affiches) – ook via communicatiekanalen van de partners

Aanbod moet sowieso gratis zijn voor werkzoekenden.

Begroting budget: €5000,- voor 2019

## 6. Risico's en hoe mee omgaan

*Wat kan er mislopen? Wat zijn de risicofactoren? Hoe spelen we hierop in?*

- Gezien de flexibiliteit, groeit het risico op te grote verscheidenheid in de groepen (qua niveau, taal,...) wat moeilijker werkbaar is. Willen we dit vermijden, dan moet dit meer vastgelegd worden.
- Onvoldoende deelnemers, slaat niet aan bij de doelgroep: is een experiment dat permanent opgevolgd en bijgestuurd wordt. Klein beginnen, met een duidelijke focus en afstemming met de andere acties (ICT-Steward; vorming aan begeleiders). Rol van de coördinator!

## Actie 2: Uitwerken vormingsaanbod voor (traject-, arbeids-, en andere) begeleiders en bemiddelaars

### 1. Doelstelling actie (SMART)

Een Gentse arbeidsbemiddelaar heeft een minimaal inzicht in de werking van digitale tools, kent de belangrijkste digitale tools die nuttig zijn in een bemiddelingstraject, weet hoe hij die kan inzetten bij het bemiddelen en kan zijn cliënt hiermee leren werken/begeleiden.

Consulenten, jobcoachen, trainers en instructeurs hebben de competenties om

1. in hun acties met klanten digitaal aan de slag te gaan op een manier die verder reikt dan het gebruik van de klassieke tools (zoals een vacature kunnen opzoeken op diverse sites).
2. efficiënt én “met durf”, ICT-gewijs hun werk in het algemeen én hun werk voor klanten te kunnen doen.

We bereiken dit door middel van een vormingsaanbod op verschillende domeinen:

- Hoe kan een arbeidsbemiddelaar binnen zijn begeleidingsacties ook het ‘digitaal’ empoweren aanpakken? Methodiek uitwerken. Hoe inspelen op de digitaliteit van de werkzoekende?
- Inzicht geven in digitaal denken (computational thinking, en invloed van de context).
- Hoe kan een arbeidsbemiddelaars de digitale tools (en dan in de eerste plaats MLP) inzetten bij de bemiddeling naar werk, op de werkvloer?

### 2. Doelgroep van de actie:

- Omschrijving van de doelgroep

*Over hoeveel mensen gaat dit? Specifieke vorming voor delen van doelgroep?*

Een algemeen vormingsaanbod voor begeleiders is niet wenselijk aangezien er erg veel verschillen in niveau van digitaal geletterdheid is tussen de verschillende organisaties en tussen de verschillende begeleiders. We richten ons daarom tot 3 groepen:

- Een E-ambassadeur per begeleidingsorganisatie (max. 30 personen)
- Arbeidsbemiddelaars (# afhankelijk van aard van de vorming)
- Begeleiders (voor opleidingsmarkt) (max. 150 personen)

- Hoe zullen we de doelgroep bereiken?

*Welk soort vorming willen de begeleiders en bemiddelaars?*

NB: Arbeidsbemiddelaar is geïnteresseerd in wat nuttig is voor zijn cliënt. Het aantonen van de win-win is zeer belangrijk.

1. Via VDAB: aanbod voor alle MLP-gebruikers voor de intensieve vorming Mijn Loopbaan (complementair met de verplichte vorming rond registratie in MLP) (X-gebruikers in Gent)
2. De groep van interne E-Ambassadeurs (die in hun organisatie de digitalisering promoten) capteren de noden binnen hun organisatie en bepalen gezamenlijk de vorming.



3. Voor de 'Opleidingsmarkt':
  - Gediversifieerd aanbod, op alle niveaus
  - Ook ruimte voor netwerken
  - Lesgevers zijn collega's die hetzelfde werk doen

### 3. Praktische uitwerking:

#### **Spoor 1: Het gebruik van Mijn Loopbaan als bemiddelingstool**

Arbeidsbemiddelaars moeten een vorming volgen over het gebruik van MLP als registratietool van hun begeleidingen (hoe registreren, privacy, etc.). Mijn Loopbaan kan als werkzoekende zeer gericht ingezet worden om zich te oriënteren op de arbeidsmarkt en de geschikte vacatures spontaan binnen te krijgen. Daarvoor moet Mijn Loopbaan goed ingevuld worden.

Arbeidsbemiddelaars willen dit instrument grondig kennen om hun cliënten hiermee te helpen. Ze vragen hiervoor dus een vorming (1 dag max).

NB Om ML volledig tot zijn recht te laten komen, is het ook nodig dat werkgevers dit instrument goed kunnen gebruiken. Werkgevers en HR managers kunnen immers door hun vacatures correct en volledig te registreren bij VDAB komen tot een betere matching met de cv's van de werkzoekenden.

#### **Spoor 2: Werken met een E-ambassadeur per begeleidingsorganisatie**

In elke begeleidingsorganisatie is er wel een bemiddelaar die graag met digitale tools werkt, daar de noodzaak van inziet en graag zijn collega's op sleeptouw neemt. Bedoeling is om deze E-ambassadeurs samen te brengen om ideeën, goede praktijken en tools uit te wisselen over hoe ze omgaan binnen hun organisatie met digitalisering.

We starten met 1 overlegmoment (max. 30 mensen). Al naargelang de behoeftes kan het volgende afgesproken worden om:

- regelmatig samen te komen met deze groep E-ambassadeurs;
- een aantal vormingen te organiseren op basis van de noden die de E-ambassadeurs detecteren;
- andere acties (vb. webinar maken over bepaald onderwerp)

De ICT Steward wordt hier vanzelfsprekend bij betrokken.

#### **Spoor 3: Digitale opleidingsmarkt voor arbeidsbemiddelaars**

Een doe-dag rond digitale dienstverlening en bemiddeling met een aanbod op verschillende niveaus:

- laten inzien waarom digitalisering een meerwaarde is (wat is het nut voor mij/mijn cliënt, wat brengt dit op voor mij / mijn cliënt)
- hoe digitaal ben ik (mediaprofielen)?
- Goede praktijken rond digitale bemiddeling en op het werk (vb. smartbox schoonmaak: tablet met op bureaublad alle tools die met schoonmaak en werk te maken hebben)
- Nieuwe toepassingen en tools

- Digitalisering en anderstaligheid
- Jobsites (o.a. sectorgebonden, ...)
- Projecten rond digitalisering
- ...

en dit aan de hand van workshops, demo's, lezingen, ...  
door mensen uit het werkveld

#### **Spoor 4: Vormingen rond uitzendarbeid**

Vormingsfonds voor uitzendkrachten (VFU-FFI) wil in Gent workshops (2u) geven aan bemiddelaars:

1. Uitleg over uitzendarbeid en de digitale dienstverlening van een aantal uitzendkantoren
2. Hoe maak ik een video cv?
3. Testyourselfie.eu : soft skills, pitch for work

#### **4. Aanbieders en financiële aspecten**

1. MLB verdieping:
  - a. door VDAB – gratis dienstverlening
2. E-ambassadeurs:
  - a. engagement van de begeleidingsorganisaties om een E-ambassadeur af te vaardigen (mandaat).
  - b. Coördinatie door halftijdse coördinator
  - c. Voor verdere acties of vormingen: ?
3. Opleidingsmarkt:
  - a. Locatie + logistiek: € 5000,- (eigen locaties mogelijk?, infrastructuur, ...)
  - b. Catering (broodjes, koffie, water, ...): € 2500,-
4. Vormingen rond uitzendarbeid:
  - a. Locaties moet voorzien worden bij de partners

We voorzien hiervoor €10.000 aan werkingsmiddelen per jaar.

#### **5. Risico's en hoe mee omgaan**

*Wat kan er mislopen? Wat zijn de risicofactoren? Hoe spelen we hierop in?*

- Te weinig belangstelling van arbeidsbemiddelaars:
  - o Data goed op voorhand bekend maken
  - o Aanbod is gericht op hun vragen
- Te weinig organisaties hebben een E-ambassadeur:
  - o Engagement van Beleidsgroep
  - o Starten met 1 samenkomst en dan hen verder verloop laten bepalen waardoor aandacht voor tijdsverspilling
  - o Coördinatie door halftijdse coördinator
  - o Expliciet mandaat vragen van organisaties

## Actie 3: Inzetten van een ICT steward

### 1. Doelstelling actie (SMART)

De ICT-steward geeft individuele digitale ondersteuning en empowert/versterkt werkzoekenden bij vragen over stappen richting werk.

De ICT-steward organiseert individuele (of duo) digitale vormings- en instructiemomenten voor werkzoekenden over het gebruik van digitale tools en instrumenten, apps, ... bij het zetten van stappen richting werk.

Op welk soort vragen moeten we antwoord kunnen bieden :

- E-mail account aanmaken
- E-e-mailbericht opstellen – bijlagen toevoegen
- Structureren e-mailberichten
- Werken met Drive/cloud toepassingen (o.a. voor het opladen van CV en om de antwoorden van werkgevers bij te houden)
- Omzetten van bestanden naar Mijn VDAB dossier (in de juiste software bv. vanuit Linux/vrije software werken)
- Gebruik USB
- Gebruik sociale media – privacy – mediawijsheid
- Apps installeren/gebruiken
- Problemen bij inloggen (login/paswoord vergeten,..)
- Inschrijven/beheer/up-to-date houden van MLB
- Sollicitatiewerkmap in MLB
- CV opmaken en vormgeven (Word en MLB)
- Vacatures opzoeken (Websites VDAB, interim, Job@, Vacature,...)
- Solliciteren via e-mail
- Online solliciteren
- Accounts/on line registraties aanmaken vb. bij interimkantoren, jobsites,...
- Accounts/on line registraties aanmaken vb. huisvesting en immo, kinderopvang, onderwijs, ..
- Online invullen formulieren
- Gebruik e-ID voor diverse e-loketten vb. MyPension,...
- Informatie opzoeken m.b.t. mobiliteit: vb. gebruik/urenregeling openbaar vervoer, fietsverhuur, google maps,..
- Informatie opzoeken over opleidingen, bedrijfsinformatie,...
- ...

De ICT-steward wordt gezien als een tussentijdse oplossing. Doel is dat de begeleiders/bemiddelaars dit op termijn kunnen overnemen. Ook de piste om mensen via vorming (in een werk-leertraject) deze vaardigheden te laten overbrengen (peer to peer) aan werkzoekenden, zal onderzocht worden.

## 2. Doelgroep van de actie:

- Omschrijving van de doelgroep

- Werkzoekenden die niet over de basisvaardigheden beschikken om met PC te werken (klavier- en muisvaardigheid, kennis over aanmaken en opslaan van documenten, kennis over gebruik internet, ...)
- Werkzoekenden die moeilijkheden ondervinden bij het eenvoudig gebruik van programma's als Word en Outlook/e-mail
- Werkzoekenden die moeilijkheden ondervinden met maatschappelijk verwachte digitale vaardigheden (vb. opzoeken info over openbaar vervoer, financiële verrichtingen, inschrijven via digitaal loket voor kinderopvang en onderwijs, invoeren meterstanden op PC, invullen belastingaangifte,...)
- Werkzoekenden die moeilijkheden ondervinden bij het gebruik van digitale tools specifiek aan werk gerelateerd: inschrijven als werkzoekende via MLB, online solliciteren, CV opmaken en inladen in sollicitatiemap,....
- Werkzoekenden die vorming hebben gekregen/die begeleidingsprogramma hebben gevolgd,... maar thuis hun kennis niet kunnen 'onderhouden'/inoefenen
- Werkzoekenden die over geen PC beschikken
- Anderstalige werkzoekenden van wie de kennis van het Nederlands te beperkt is om bovenstaande tools te begrijpen/te gebruiken
- We hebben ook aandacht voor jongeren uit het deeltijds onderwijs die vaak minder digitaal vaardig zijn.

- Hoe zullen we de doelgroep bereiken?

Via doelgroepwerkingen en vakbonden  
Via doorverwijzing Werkwinkels en Werkpunten  
Via doorverwijzing OCMW Wijkwerkers, CAW, Samenlevingsopbouw,....  
Via begeleidingsprogramma's voor werkzoekenden  
Via deeltijds onderwijs en via brugfiguren  
Via buurtstewards, straathoekwerkers

## 3. Praktische uitwerking:

- Wie is de ICT-steward?

- Een professionele kracht die pedagogische vaardigheden heeft om werkzoekenden individueel te helpen bij hun vragen, individuen info/vorming te geven, te demonstreren, op

een toegankelijke wijze/met laagdrempelige aanpak (geduld, veel herhalen,...) en eenvoudig taalgebruik hanteert.

- Deze persoon kan dit ook aanpakken in kleine groepjes van werkzoekenden.
- Iemand die sociaal en contactvaardig, klantvriendelijk en communicatief is. Op termijn kan ook gewerkt worden met een ervaringsdeskundige.
- Iemand met een flexibele ingesteldheid die op maat van iedere werkzoekende een antwoord kan bieden op hun vragen.
- Deze persoon moet kennis en expertise hebben van digitale vaardigheden en tools om op bovenstaande vragen (zie rubriek 1) antwoorden te kunnen geven (brede kennis van digitale apparatuur en gangbare softwareprogramma's).

*Is de ICT steward een nieuwe functie /is dit een complementair aanbod?*

De ICT steward kan als extra kracht optreden om individuele werkzoekenden te helpen/te ondersteunen/te empoweren bij digitale vragen, daar waar de consultants het aan tijd of kennis ontbreken om dit zelf te doen:

In de werkpunten, in OTC, bij (tender/derden)organisaties met 'begeleidingsprogramma's naar werk' zijn er begeleiders/consultanten aanwezig. Deze consultants missen soms/vaak de expertise en de kennis om digitale tools toe te passen en om hierover toelichting te geven aan werkzoekenden. Ze hebben daarnaast meestal geen tijd om een werkzoekende individueel te ondersteunen/te helpen/te empoweren bij digitale vragen.

De ICT steward is ook complementair aan de begeleiders in Digipunten:

Bij de bemande Digipunten zijn begeleiders aanwezig die op vele digitale vragen een antwoord kunnen geven. Bij deze begeleiders ontbreekt echter de expertise van specifieke werkgerelateerde digitale toepassingen, vb. werken in MLB, ... . Bovendien hebben de begeleiders in de Digipunten ook privacymatig minder mogelijkheden om bv. het persoonlijk VDAB dossier in te kijken.

Om tegemoet te komen aan het bereiken van een nog bredere/grotere doelgroep kunnen begeleiders in de Digipunten op vlak van werkgerelateerde vragen wel versterkt worden (vb via vorming, via peer-to-peer-kennisdeling, ..). Digipolis biedt de mogelijkheid om hierover in 2019 een opleiding te geven tijdens één van hun maandelijkse opleidingsmomenten voor Digipuntbegeleiders.

Aandachtspunt is de afbakening van vragen/taken met professionele begeleiders. Digipunten bieden een antwoord voor mensen die slechts een éénmalige vraag hebben en dan weer verder kunnen. Wanneer meerdere contacten nodig zijn, of intensievere hulp/ondersteuning nodig is op vlak van werk, moet er doorverwezen worden naar professionele begeleiders vb. in de Werkwinkels of Werkpunten).

De ICT stewards is een tijdelijke ondersteunende/flankerend functie.

Het is de bedoeling dat begeleiders (van organisaties) met gebrek aan kennis of expertise van digitale tools via vorming/opleiding versterkt worden om werkzoekenden beter/toekomstgericht te ondersteunen en te empoweren (link met werkgroep 2).

De samenwerking en afbakening tussen de 'reguliere' begeleider en de ICT steward rond klanten moet goed afgestemd worden:

Vb. een begeleider verwijst een klant door naar de ICT steward voor een specifieke (ondersteunings)vraag. De ICT steward kan hier dan zelf mee aan de slag, en dit verder opbouwen met die klant (en koppelt terug naar professionele begeleider).

- Hoe zullen we dit organiseren?

We wensen dit concept uit te proberen door een **halftijdse medewerker aan te werven voor 2019**. Deze persoon is bijgevolg 5 dagdelen inzetbaar.

We zetten deze ICT steward in bij werkgerelateerde begeleidingsorganisaties.

*Concreet:*

- Aanwezigheid/permanentie van ICT steward om klanten te ondersteunen (3 x ½ dag per week):
  - in een derdenorganisatie (voorstel: bij Compaan omwille van expliciet opgenomen in Engagementsverklaring voor actiegroep);
  - in een Werkpunt (spontane aanmelding werkzoekenden en bv. samenwerking met Groep INTRO in werkpunt Ledeberg proberen uitrollen – cfr. hun vraag in hun engagementsverklaring);
  - in OTC (grote toeleidingmogelijkheid)
- Opvolging vragen van klanten, afstemmen en terugkoppelen met reguliere begeleider,... (½dag per week - best ook op één van de drie locaties om grotere zichtbaarheid te hebben binnen de organisaties en voor de klanten)
- Methodische uitwerking, registratie, monitoring, peer-tot-per groep, opleiding, teamoverleg,... (max ½ dag per week)

*Waar kan de ICT steward het best aansluiten?*

- Deze persoon wordt het meest efficiënt ingebed in het team van de Werkpunten. Daar is de connectie met het type vragen en met de doelgroep het sterkst aanwezig. Het leunt ook sterk aan bij de dienstverlening die de Werkpuntconsulenten in de (nabije) toekomst verder zullen uitbouwen. Het vergroot de kans op implementatie van het principe van digitaal empoweren en versterken van klanten.
- Indien de coördinator ingebed wordt bij Digipolis kan die ervoor zorgen dat de ICT Steward ook de link met actuele digitale know-how krijgt en behoudt.

#### 4. Financieel aspect

Personeelskost :

Consulent (niv B1-B3) -> halftijds : ca. 30.000 euro/jaar

Investeringskost :

Laptop en Smartphone voor ICT Steward - via Dienst Werk

Werkingsmiddelen: begroting budget €1000,-

(Verplaatsing tss. de verschillende locaties via openbaar vervoer/ fiets; kantoomateriaal; ...)

## 5. Risico's en hoe mee omgaan

*Wat kan er mislopen? Wat zijn de risicofactoren? Hoe spelen we hierop in?*

- Te weinig doorverwijzingen vanuit reguliere begeleiders naar ICT steward door gebrek aan vertrouwen in de ICT steward, geen weet van het aanbod, ...:
  - o Goede afspraken en afbakening met takenpakket van professionele 'werkbegeleiders' (wie doet wat, terugkoppeling informatie,...)
  - o Goede afspraken met consulenten Digipunten
- Inkijken van Mijn Loopbaandossier van de klant door ICT steward:
  - o Ondervangen met een 'samenwerkingsovereenkomst' tussen klant en ICT steward
- Te weinig empowerend werken:
  - o Aandacht hebben voor het proces, voor de vooruitgang in digitale vaardigheden bij de klant.
  - o Voldoende tijd nemen om in verschillende fasen te werken, want er zijn vaak andere drempels dan enkel het digitale.
  - o Relatie opbouwen met de klant (elke week op hetzelfde moment op dezelfde plaats ondersteuning).

## Tijdslijn van de actie en mijlpalen

*Uitwerking aanbod, aantal experimenten, vastleggen evaluatiemomenten, ...*

*Timing voor de periode Januari 2019 – December 2019*

- Jan-feb. 2019: Aanwerving coördinator
- Feb 2019: Aanwerving ICT steward
- 15/02/2019: start werking ICT steward
- Feb-maart 2019: ontwikkeling van het aanbod voor doelgroep + bekendmaking
- Maart 2019: 1<sup>e</sup> samenkomst E-Ambassadeurs
- Voorjaar 2019: Opleiding tools m.b.t. werk aan begeleiders Digipunten door ICT steward
- Vanaf maart t.e.m. december 2019: min. 1 keer elke workshop voor begeleiders door VFU
- Vanaf maart t.e.m. december 2019: maandelijks workshop voor begeleiders verdieping Mijn Loopbaan
- Vanaf april t.e.m. december 2019: maandelijks vorming voor doelgroep
- April t.e.m. december 2019: acties op vraag van E-ambassadeurs
- Juni 2019: Tussentijdse evaluatie op Beleidsgroep en bijsturing
- September 2019: Opleidingsmarkt
- Oktober 2019: Evaluatie en beslissing rond verlenging contract coördinator (1 jaar – 2020) in functie van implementatie en verankering van de vormingen.