



Gids voor lokaal overleg

Eindgebruikers deelnemen van uw
team





Initiatief voor bijscholing, advies en training voor baliemedewerkers in de sector voor levenslange loopbaanbegeleiding.

Gids voor lokaal overleg

September 2024

Als deel van de eerste fase van dit project, hebben belanghebbenden lokaal overleg gehad met gebruikers van centra voor levenslange loopbaanbegeleiding. Deze gids heeft als doel tools en advies te geven en goede praktijken op te zetten voor organisaties die een aanpak op basis van overleg in hun relaties met het publiek willen implementeren.

Auteur: *Réseau International des Cités des métiers*

Startdatum van het project: 01-11-2021

Duur: 33 maanden

Subsidie-overeenkomst: 2021-1-FR01-KA220-VET-000030464



Co-funded by
the European Union

Inhoud

1. Projectpresentatie.	2
2. Waarom lokaal overleg.	4
3. Voorbereiding	7
a. Kader definiëren	7
b. Online vs. Overleg oplocatie.	9
c. Communicatie	10
d. Logistics	11
4 . Facilitatie	12
a. Algemene suggesties.	12
b. Interactie aanmoedigen	14
c. Resources	17
5 . Partners.	19

1. Projectpresentatie

Het Europese *Desk Reset*-project begon in november 2021 en loopt af in oktober 2024. Dit Europese project wordt gefinancierd door het Erasmus+ programma en brengt zes partners uit België, Griekenland, Italië en Frankrijk samen.

Hun doel is het opzetten en implementeren van een initiatief om de werkmethoden van balie- en informatiemedewerkers in centra voor levenslange loopbaanbegeleiding (*LLCG*) te actualiseren en te ontwikkelen.

Meer in het bijzonder wil het project training en bijscholing bieden aan de baliemedewerkers van *LLCG*, zodat ze zich kunnen aanpassen aan de veranderende werkpraktijken.

Doelgroep

Baliemedewerkers in *LLCG*-centra.

Professionals van het *LLCG*-centrum die samenwerken met baliemedewerkers

Algemene doelstellingen

De kwaliteit van de baliediensten in de *LLCG*-centra verbeteren

Bijscholen van baliemedewerkers in *LLCG*-centra

Specifieke doelstellingen



Doelstelling #1

De ontwikkeling van nieuwe baliepraktijken ondersteunen, die beter aangepast zijn aan de behoeften van personen die op zoek zijn naar loopbaanbegeleiding



Doelstelling #2

Professionals van het *LLCG*-centrum opleiden om balie- en informatiediensten te leveren in een post-pandemische wereld.



Doelstelling #3

De kennis en het bewustzijn onder Europese belanghebbenden vergroten van de belangrijke rol die baliemedewerkers spelen in *LLCG*-centra.

2. Waarom lokaal overleg

Als onderdeel van het project, hebben de partners besloten om lokaal overleg op te starten binnen de aangesloten *LLCG*-centra. Dit overleg vond plaats voorafgaande aan de ontwikkeling van de trainingsmodules in een poging om het beeld dat de gebruikers van de huidige taken van de balie hebben, beter te begrijpen.

Doelstellingen lokaal overleg

Het identificeren van de behoeften van eindgebruikers op het gebied van diensten voor levenslange loopbaanbegeleiding

Het aanmoedigen van LLCG-professionals om eindgebruikers te betrekken bij hun interne evaluatieproces

Het faciliteren van uitwisselingen tussen professionals en begunstigen

Eindgebruikers in staat stellen om samen het dienstenaanbod van het centrum vorm te geven

Verwacht resultaat



Voor het project

Deze benadering zal naar verwachting materiaal opleveren dat zal bijdragen aan de inhoud van de training die vervolgens ontwikkeld zal worden. Deze diepgaande analyse van gedeelde behoeften, waarbij zowel professionals als eindgebruikers betrokken zijn, zal een belangrijke factor zijn in de ontwikkeling van nauwkeurige leerrichtlijnen die de belangrijkste uitdagingen voor baliemedewerkers aanpakken.



Voor Centra voor levenslange loopbaanbegeleiding

Op een bredere schaal zullen de partners de kennis die is verkregen uit het lokale overleg formaliseren. De huidige gids tracht de methodologische inzichten en operationele tools te delen en zo overlegpraktijken binnen Europese *LLCG*-centra te ontwikkelen.

Waarom lokaal overleg organiseren met eindgebruikers

Eindgebruikers zijn niet alleen een bron van gegevens. Ze kunnen ook bijdragen aan het ontwikkelen van innovatieve oplossingen voor de organisatorische of arbeidsgerelateerde problemen waarmee ze worden geconfronteerd.



Perspectieven verbreden

Samenwerken met mensen met verschillende achtergronden en vaardigheden kan zorgen voor nieuwe inzichten, wat leidt tot meer innovatieve ideeën en oplossingen.



Betere probleemoplossing

Samenwerken moedigt mensen aan om te putten uit elkaars expertise om problemen aan te pakken en effectievere oplossingen te vinden.



Communicatie verbeteren

Door open en constructieve communicatie kan lokaal overleg professionals en eindgebruikers helpen elkaar beter begrijpen en betere relaties te onderhouden.



Betrokkenheid vergroten

Overleg stelt eindgebruikers in staat om actief deel te nemen aan het reilen en zeilen van het *LLCG*-centrum en bevordert een gevoel van inclusie en betrokkenheid.

3. Voorbereiding

A. Het kader definiëren

Net als bij projectmanagement is de eerste fase van lokaal overleg het definiëren van het kader. Hierbij gaat het vooral om het beantwoorden van de gebruikelijke vragen: Waarom? Wat? Wanneer? Waar? Wanneer? Hoe?



Doelgroep

Het is cruciaal om het profiel te bepalen van de groep waarop je je richt. Dit bepaalt je communicatiemethoden en de juiste facilitatietools.

Ons advies is om het overleg open te stellen voor een grote verscheidenheid aan profielen om zo een representatieve verzameling meningen en standpunten te verzamelen. Je kunt echter, afhankelijk van het onderwerp dat je bestudeert, de deelnemers selecteren op basis van verschillende criteria zoals leeftijd, geslacht, woonplaats, specifieke behoeften, gebruikte diensten, enz.



Doelen

Er zijn veel doelen die kunnen worden gesteld als onderdeel van een overlegproject. De doelstelling die je aan een overleg toekent, heeft invloed op de methodologie die je gaat gebruiken.

Doel

Nieuwe activiteiten of diensten ontwikkelen

Processen of professionele praktijken verbeteren

Efficiëntie meten en evalueren

Methodologie

Behoeftenanalyse

Kwaliteitsbeoordeling

Social Impact Analyse

B. Online vs. overleg op locatie

Overleg kan online of op locatie plaatsvinden. De keuze heeft invloed op de logistiek.



Online overleg

Logistieke aspecten

- Een registratieproces opzetten om de e-mailadressen van de deelnemers te verzamelen
- Een link voorbereiden en versturen, evenals verschillende herinneringen aan de aangemelde deelnemers

Voordelen

- Gebruikers met mobiliteitsproblemen zijn gemakkelijker te bereiken
- Eenvoudiger logistiek

Nadelen

- Digitale kloof
- Moeilijker om op elkaar te reageren



Overlegoplocatie

Logistieke aspecten

- Een ruimte reserveren die aangepast is aan het aantal deelnemers
- Al het benodigde materiaal vooraf controleren en voorbereiden

Voordelen

- Faciliteren is gemakkelijker face to face
- Informele tijd is nuttig voor het verzamelen van feedback

Nadelen

- Rekening houden met de toegankelijkheid
- Meer belangrijke logistieke aspecten

C. Communicatie

Communicatie is een belangrijk aspect van elk overleg. Aangezien je te maken hebt met vrijwilligers, moet je ze een aantal aantrekkelijke stimulansen kunnen bieden.

Suggesties



Maak het onderwerp en de doelstellingen van het overleg bekend



Betrek professionals die rechtstreeks met de mensen werken bij het proces



Benadruk het belang van gebruikersfeedback om de bijdrager het gevoel te geven dat hij of zij nodig en waardevol is



Ontwikkel een multichannel communicatiestrategie (*posters, e-mailcampagne, socialmediacontent, flyers, enz.*)



Stel activiteiten voor om deelname te belonen (*bijv. fotoshoot voor professionele foto's, pitch training, enz.*)

D. Logistiek

Suggesties



Anticipeer op het aantal deelnemers zodat de ruimte groot genoeg is om je groep zich op hun gemak te laten voelen



Bereid het materiaal van tevoren voor:

- Print de aanwezigheidslijst
- Bereid het materiaal voor (flip-over, enz.)
- Verzamel de benodigde materialen (pennen, papier, post-its, enz.)



Zorg voor voldoende facilitators voor de groep:

- Ongeveer één facilitator per tien deelnemers
- Zorg ervoor dat iemand aantekeningen maakt

4. Facilitatie

A. Algemeen suggesties



Betrokkenheid aanmoedigen

Je belangrijkste doel is om kwalitatieve feedback te krijgen. Daarom moet je een omgeving creëren waarin deelnemers zich gewaardeerd voelen, waarin naar hen geluisterd wordt en waarin ze aangemoedigd worden om bij te dragen.

Definieer zorgvuldig de tools die voor verschillende doeleinden worden gebruikt en varieer ze waar nodig.

Gebruik open vragen om de reikwijdte van de antwoorden niet te beperken.

Diversifieer interactie om bredere reflectie te stimuleren:

- Tussen eindgebruikers
- Tussen professionals en eindgebruikers



Duur

De duur is een essentiële parameter waarmee je rekening moet houden wanneer je de inhoud van het overleg bepaalt.

Bereid individuele sessies voor en stel voor elke sessie een tijd in.

Zorg ervoor dat er tijdens het overleg iemand is die de tijd bijhoudt.

Houd bij het opzetten van de sessie rekening met de beschikbaarheid van de deelnemers. Probeer binnen 1, 5 uur te blijven.



Betrokkenheid aanmoedigen

Rapporteren is de laatste stap in een overleg en mag niet worden verwaarloosd. Het is bedoeld om ieders bijdrage bij te houden en het is een essentieel element bij het trekken van conclusies over hoe de behoeften van gebruikers evolueren en over hoe diensten kunnen worden verbeterd.

Notities maken: vraag altijd één persoon om aantekeningen te maken.

Opnemen: de volledige sessie opnemen is een goede oplossing om het gesprek bij te houden. Je moet hier echter duidelijk over communiceren en ervoor zorgen dat elke deelnemer ermee instemt dat het wordt opgenomen. Sommige deelnemers kunnen zich ongemakkelijk voelen als ze zonder hun toestemming worden opgenomen.

Vat direct na het overleg alle bronnen van je rapport **samen**. Maak vooraf een rapportsjabloon om deze taak te vergemakkelijken.

B. Stimuleren van interactie



De rol van de facilitator

De facilitator is essentieel voor een succesvolle deelname. Het is belangrijk dat de facilitator weet wanneer hij een stapje terug moet doen om ervoor te zorgen dat de deelnemers zich op hun gemak voelen.

De facilitator heeft drie taken:

Het kader en de voorwaarden van het overleg **bepalen** en ervoor zorgen dat deze worden nageleefd.

De tools waarmee gewerkt wordt **presenteren en uitleggen** aan de deelnemers en hen **ondersteunen** indien nodig.

Zorgen voor **vrije en gelijke deelname**.



Het belang van introducties

Introducties bepalen de sfeer voor de hele bijeenkomst. Daarom is het belangrijk om in dit stadium aangename en interessante activiteiten voor te stellen om de interactie tussen de deelnemers te bevorderen en iedereen de kans te geven deel uit te maken van het gesprek en input te leveren voor het overleg.

Suggesties

Kies een **inclusieve manier om jezelf en anderen voor te stellen**. Vermijd informatie die verwijst naar hiërarchie (bijv. baan, achtergrond, leeftijd, enz.)

Het introductiemoment is ook bedoeld om **de basisregels vast te leggen voor de rest van het overleg**. Maak het leuk en leg het kader in duidelijke en eenvoudige bewoordingen uit om iedereen op zijn gemak te stellen.

Stimuleer interactie vanaf dit allereerste stadium door bijvoorbeeld een spelletje 'wie is wie' voor te stellen.



Tips om interactie te bevorderen

Stel een reeks bijdragen voor om de inclusiviteit te verbeteren

- ◆ Schriftelijke bijdrage
- ◆ Gesproken bijdrage
- ◆ Foto's
- ◆ Spellen beoordelen

Doe een aantal inhoudelijke voorstellen aan de deelnemers

- ◆ Quiz
- ◆ Open vraag
- ◆ Creatieve inhoud

Individuele en collectieve bijdragen mengen

Interactie tussen eindgebruikers en professionals vergemakkelijken

C. Bronnen



IJs-brekers

Ijsbrekers zijn korte interactieve spelletjes die ontworpen zijn om een vergadering op een dynamische en levendige manier te beginnen, en om deelnemers te helpen zich bij elkaar op hun gemak te voelen.

Een goede ijsbreker moet:

- ♦ Zelfexpressie aanmoedigen
- ♦ Door iedereen beantwoord kunnen worden
- ♦ Persoonlijke context opbouwen

Lijst van ijs-brekers

- ♦ 61 ijs -breker spelletjes - [KLIK HIER](#)
- ♦ 25 ijs -brekers voor elke groep - [KLIK HIER](#)



Tips en tools voor online overleg

Kahoot	Toegang: account (gratis of premium versie) / gratis toegang voor bijdragers Gebruik: gratis interactief game-based leerplatform (woordwolk, enquête, gratis bijdrage, quiz).
Murals	Toegang: account (gratis en premium versie) / gratis toegang voor bijdragers Gebruik: app ontworpen om een interactieve muur of mindmap te maken. Het kan worden gebruikt voor ijsbrekers, brainstormsessies of andere online samenwerkingsactiviteiten
Draw.io	Toegang: gratis account + gratis toegang voor bijdragers Gebruik: hetzelfde als hierboven
Padlet	Toegang: account (gratis en premium versie) / gratis toegang voor bijdragers Gebruik: hetzelfde als hierboven
Framaform	Toegang: gratis persoonlijk account Gebruik: open source website waarmee gebruikers online formulieren of enquêtes maken en delen. Te gebruiken voor of na het overleg om feedback te verzamelen
Framapad	Toegang: gratis persoonlijk account Gebruik: collectieve realtime editor, helpt je bij het verzamelen van geschreven bijdragen en het neutrale en eenvoudige ontwerp is toegankelijk en gebruiksvriendelijk.

Partners



Geassocieerde partner



Co-funded by the European Union