



# Portfolio van succesvolle praktijken

---

voor de receptieruimte van  
centra voor levenslange loopbaanbegeleiding





Bijbscholing, uitwisseling en training van baliemedewerkers van levenslange loopbaanbegeleiding.

Portfolio van succesvolle praktijken voor de receptieruimte in centra voor levenslange loopbaanbegeleiding

September 2024

Deze gids is bedoeld om het belang en de waarde van de receptieruimte onder de aandacht te brengen van Europese belanghebbenden op het gebied van loopbaanbegeleiding en beschrijft tien innovatieve praktijken die zijn ontwikkeld om de kwaliteit van de dienstverlening aan de balie te verbeteren.

---

Auteur: *Réseau International des Cités des métiers*

Startdatum project: 01-11-2021

Duur: 33 maanden

Subsidieovereenkomst: 2021 - 1 - FR 01 - KA220 - VET- 000030464



Co-funded by  
the European Union

# Inhoud

<b>Projectpresentatie</b> .....	2
<b>Portfoliopresentatie</b> .....	4
<i>Waarom deze gids?</i> .....	4
<i>Structuur</i> .....	5
<b>Succesvolle praktijken</b> .....	8
<i>Multimediaruimte</i> .....	9
<i>Tweetalige borden</i> .....	10
<i>Virtuele rondleiding</i> .....	11
<i>Algemene informatie</i> .....	12
<i>BCN-punten</i> .....	13
<i>Draagbare magnetische lus</i> .....	14
<i>Netvibes-software</i> .....	15
<i>Ruimte kinderopvang</i> .....	16
<i>Koffiehoek</i> .....	17
<i>Baliegids</i> .....	18

# 1. Projectpresentatie

*Desk Reset* is een Erasmus+-project, gefinancierd door de Europese Unie. Het brengt zes partners uit vier Europese landen samen: België, Griekenland, Italië en Frankrijk.

Dit project werd ontwikkeld naar aanleiding van de observatie dat de rol van de baliemedewerker ingrijpend veranderd was als gevolg van de Covid-19 pandemie en de versnellende digitale transitie. Aan de hand van getuigenissen uit de eerste hand en veldonderzoek werd duidelijk dat deze maatschappelijke veranderingen de baliefunctie aan het veranderen waren en dat organisaties die eindgebruikers ontvangen, met name organisaties die sociale of openbare diensten verlenen, zich moesten aanpassen om een hoog kwaliteitsniveau van dienstverlening in de receptieruimte te behouden.

De *Desk Reset*-partners besloten zich te richten op de centra voor levenslange loopbaanbegeleiding, omdat deze sector een hoogwaardige baliedienst voor zijn bezoekers moet bieden en onderhouden om zijn maatschappelijke rol effectief te kunnen vervullen.

Het doel was dus om de toegang te vergemakkelijken tot een aantal tools die ontworpen zijn om de implementatie van nieuwe en innovatieve praktijken in de receptieruimte te ondersteunen, evenals het personeel dat aan de balie werkt.

## Het project richt zich op drie belangrijke uitdagingen:

Het verbeteren van de kwaliteit van de baliediensten in centra voor levenslange loopbaanbegeleiding

Het bij- en omscholen van de rol van baliemedewerker in centra voor levenslange loopbaanbegeleiding

Het vergroten van kennis en bewustzijn onder Europese belanghebbenden over de belangrijke rol van baliemedewerkers in centra voor levenslange loopbaanbegeleiding.

## Er zijn drie eindproducten ontwikkeld om aan de bovengenoemde doelstellingen te voldoen:



### Portfolio

van 21e-eeuwse baliepraktijken voor centra voor levenslange loopbaanbegeleiding



### Vaardighedenrepertorium

en niet-formeel validatiekader



### Trainingsprogramma

voor baliemedewerkers in centra voor levenslange loopbaanbegeleiding

# 2. Portfoliopresentatie

## Waarom is deze gids opgesteld?

Deze gids is het eerste eindproduct van het project. Het is ontwikkeld door het analyseren van interne praktijken en het onderzoeken van innovatieve praktijken in heel Europa om de meest relevante en innovatieve praktijken voor de receptieruimte te selecteren.

Het doel van deze gids is het verspreiden van beste praktijken en het benadrukken van de tastbare resultaten van het reflectiewerk dat is uitgevoerd in centra voor levenslange loopbaanbegeleiding om de kwaliteit van de baliediensten en de informatie die wordt verstrekt aan bezoekers te verbeteren. Dit eindproduct weerspiegelt onze inzet om het bewustzijn van de belangrijke rol van de receptieruimte in het loopbaanbegeleidingsproces te vergroten. Het schetst tien praktijken die betrekking hebben op alle gebieden van baliewerkzaamheden en laat zien dat alle belanghebbenden van de organisatie betrokken moeten worden bij het verbeteren van de receptieruimte en de kwaliteit van de dienstverlening.

Deze gids en de voorbeelden die hierin worden genoemd, zijn ook opgenomen in ons trainingsprogramma, met leesmateriaal dat is ontworpen om de kennis van de cursisten te vergroten en theoretische concepten te schetsen die worden ondersteund door voorbeelden uit de praktijk, om zo te laten zien hoe de vaardigheden en principes die tijdens de trainingssessies worden behandeld, het beste kunnen worden gebruikt.

# Structuur

De praktijken in dit portfolio zijn geselecteerd op basis van de volgende criteria:

- ◆ De geïdentificeerde praktijk kan worden geïmplementeerd in centra voor levenslange loopbaanbegeleiding of in elke andere organisatie die eindgebruikers ontvangt (bijv: bibliotheek, gemeente, enz.)
- ◆ De geïdentificeerde praktijk kan op locatie of online worden geïmplementeerd
- ◆ De geïdentificeerde praktijk kan worden toegepast in andere organisaties die bezoekers ontvangen

Om deze gids gemakkelijker te kunnen volgen, hebben we de praktijken ingedeeld in themacategorieën, weergegeven door pictogrammen.



## Het beheren van de stroom bezoekers

Een van de taken van de balie is het controleren en beheren van de bezoekersstroom. Om hieraan te kunnen voldoen, moet de receptieruimte en de baliemedewerkers worden voorzien van de juiste tools, processen en apparatuur om bezoekers naar de juiste diensten te leiden, hen wegwijs te maken en wachttijden te beheren. De werkwijze van de receptieruimte wordt bepaald door de vraag of diensten online of ter plaatse worden geleverd en of er afspraken kunnen worden gemaakt, waarvoor de implementatie van nieuwe en innovatieve praktijken nodig kan zijn.

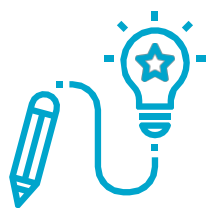
De praktijken in deze categorie zijn gericht op het bieden van gemakkelijke en snelle toegang tot diensten in overeenstemming met de verschillende werkwijzen die de centra voor levenslange loopbaanbegeleiding kunnen hanteren.



## **Samenwerking tussen de baliemedewerker en andere professionals:**

Om op de meest efficiënte manier relevante en accurate informatie te verstrekken, moeten er processen worden geïmplementeerd die zorgen voor constante toegang tot actuele informatie, zoals de dagelijkse agenda of de beschikbare diensten. In een werkomgeving met meerdere partners kan het moeilijk zijn om ervoor te zorgen dat baliemedewerkers altijd toegang hebben tot de meest recente, actuele informatie.

In dit gedeelte bespreken we tools en processen die ontwikkeld zijn om de interne communicatie te vergemakkelijken en een betere verspreiding van informatie te garanderen.



## **Gebruikers betrekken bij het ontwikkelproces van de receptieruimte**

De receptieruimte is de eerste en soms de enige ruimte waar bezoekers kennismaken met de organisatie. De ruimte vervult verschillende functies, bijvoorbeeld als informatieruimte, wachtruimte of ontmoetingsplaats. Om een ruimte te ontwerpen die is afgestemd op de behoeften van de gebruikers, wordt het uitvoeren van een behoeftenanalyse op basis van een participatieve aanpak sterk aanbevolen. Bij het ontwerpen of reorganiseren van de receptieruimte van centra voor levenslange loopbaanbegeleiding, of elke andere plek waar bezoekers ontvangen worden, moeten de eindgebruikers dan ook betrokken worden bij het denkproces.

De initiatieven en methodologieën die in deze categorie worden gepresenteerd, zijn bedoeld om de betrokkenheid van eindgebruikers bij het ontwerpen van de receptieruimte te faciliteren, of bieden mogelijkheden om feedback van gebruikers te verzamelen om apparatuur of processen beter aan te passen aan hun zorgen en behoeften.





## **Faciliteren van de toegang van gebruikers tot diensten**

In een tijd waarin mensen gebombardeerd worden met een onophoudelijke stroom aan gegevens, kan het moeilijk zijn om precies die informatie te vinden en te identificeren die ze nodig hebben. Aangezien openbare diensten ernaar moeten streven om hun gebruikers mondiger te maken, is het faciliteren van de toegang tot diensten een belangrijke uitdaging bij het bevorderen van de autonomie van gebruikers. De receptieruimte is de plek waar bezoekers informatie krijgen, zodat ze de diensten kunnen vinden die het best aan hun behoeften voldoen. Deze informatie moet op verschillende manieren worden aangeboden en de wijze waarop de informatie beschikbaar wordt gesteld, moet worden aangepast aan de verschillende behoeften en type bezoekers. Dit proces kan dus worden vergemakkelijkt door het gebruik van visuele hulpmiddelen, video's of gedrukte handleidingen, het persoonlijk verstrekken van informatie op een specifieke manier, enz.

In dit gedeelte richten we ons op innovatieve manieren om informatie te leveren, en houden daarbij het einddoel om de autonomie van de gebruiker te bevorderen in ons achterhoofd.



## **Iedereen verwelkomen, ondersteunen en toegang geven:**

Een belangrijk aspect van de gebruikerservaring in de receptieruimte is dat deze ruimtes geruststellend en vriendelijk moeten zijn. Het waarborgen en verbeteren van de toegankelijkheid speelt hierbij een belangrijke rol. Door te anticiperen op het gebruik van de ruimte door meubilair en apparatuur te leveren waarmee bezoekers snel aan de slag kunnen, krijgen ze het gevoel dat de ruimte speciaal voor hen is ontworpen.

In deze categorie richten we ons op praktijken die de kwaliteit van baliediensten verbeteren door de toegang tot een steeds diverser publiek te faciliteren en door het aanbod aan oplossingen voor bezoekers met leermoeilijkheden te vergroten.

# Succesvolle praktijken

Praktijken	Promotor	Type	Categorie
<b>Multimedia-gebied</b>	Beroepenpunt in Brussel	Uitrusting	Toegang tot diensten Samenwerking met het team
<b>Tweetalige borden</b>	Beroepenpunt in Brussel	Uitrusting	Toegang tot diensten Toegankelijkheid voor iedereen
<b>Virtuele rondleiding</b>	Beroepenpunt in Turijn	Digitaal hulpmiddel	Toegang tot diensten Samenwerking met het team De stroom beheren
<b>Algemene informatie</b>	Beroepenpunt in Parijs	Organisatorische praktijk	Samenwerking met het team
<b>BCN-punten</b>	Barcelona Activa	Uitrusting	Toegang tot diensten Toegankelijkheid voor iedereen De stroom beheren
<b>Draagbare magnetische lus</b>	Barcelona Activa	Uitrusting	Toegankelijkheid voor iedereen
<b>Netvibes</b>	Beroepenpunt in Parijs	Organisatorische praktijk Digitaal hulpmiddel	Samenwerking met het team
<b>Ruimte kinderopvang</b>	Beroepenpunt in Parijs	Organisatorische praktijk Initiatief	Toegang tot diensten Toegankelijkheid voor iedereen
<b>Baliehandleiding</b>	Beroepenpunt in Brussel	Handleiding Organisatorische praktijk	Samenwerking met het team

**ORGANISATIE:**

Beroepenpunt in Brussel

**FORMAAT:**

Uitrusting

**OMSCHRIJVING:**

Het Beroepenpunt in Brussel ontwikkelde een multimediaruimte met meer dan 40 computers die toegankelijk zijn voor gebruikers. Ze bieden toegang tot online begeleidingsdiensten en hulpmiddelen, evenals documentatie en het activiteitenprogramma dat door het Beroepenpunt is ontwikkeld.

In deze ruimte kunnen gebruikers online administratieve procedures uitvoeren en onderzoek doen. Het is ook ontwikkeld om de digitale geletterdheid te verbeteren, met name via de 'digitale steward', die gebruikers die om deze dienst vragen helpt om te leren over en vertrouwd te raken met het uitvoeren van taken online (een cv maken, basissoftware gebruiken, online toegang tot overheidsdiensten, enz.)

De ruimte wordt beheerd door de balie, aangezien de digitale hulpdienst wordt geleverd door hetzelfde team als de balie.

**CATEGORIE:**

Toegang tot diensten  
Samenwerking met het team

**DOELSTELLINGEN:**

- ◆ De digitale kloof overbruggen die mensen de toegang tot hun rechten ontzegt en hun autonomie beperkt
- ◆ De taken van baliemedewerkers diversifiëren

**UITKOMSTEN EN IMPACT:**

De multimediaruimte faciliteert de toegang tot de diensten die worden aangeboden door het Beroepenpunt.

Deze aanpak helpt de digitale kloof te overbruggen en gebruikers mondiger te maken door de tools te bieden die ze nodig hebben om hun digitale autonomie te bevorderen.

Het maakt het gemakkelijker om de behoeften van gebruikers op het gebied van digitale bemiddeling te identificeren en zo de activiteiten die op dit specifieke gebied worden aangeboden, te consolideren en aan te passen.

**ORGANISATIE:**

Beroepenpunt in Brussel

**FORMAAT:**

Uitrusting

**OMSCHRIJVING:**

De borden bij het Beroepenpunt in Brussel zijn ontworpen om te voldoen aan de specifieke behoeften van de mensen die er gebruik van maken. Brussel is officieel een tweetalige stad, waar lokale overheden middelen en diensten moeten aanbieden in zowel het Frans als het Nederlands. Als gevolg hiervan moest het Beroepenpunt in Brussel, die voornamelijk wordt gepromoot en ondersteund door lokale instellingen, twee uitdagingen overwinnen bij het ontwerpen van zijn ruimte:

- Borden maken die de autonomie van gebruikers bevorderen en het hen gemakkelijker maken om door de verschillende ruimtes en beschikbare bronnen te navigeren
- Borden ontwerpen in beide talen die leesbaar, begrijpelijk en relevant zijn

Het Beroepenpunt riep de hulp in van een ontwerpstudio die het idee opperde van een ruimte waar alle borden tweetalig zijn, maar een reeks betekenisvolle pictogrammen bevatten om de toegankelijkheid voor iedereen te verbeteren, ongeacht de taalbarrière.

**CATEGORIE:**

- Toegang tot diensten
- Toegankelijkheid voor iedereen

**DOELSTELLINGEN:**

- Creëer een ruimte die toegankelijk is voor taalgemeenschappen.
- Gebruikers aanmoedigen om zelfstandig hun weg te vinden door duidelijk de functie van elke ruimte en de beschikbare bronnen aan te geven

**UITKOMSTEN EN  
IMPACT:**

Elke ruimte wordt duidelijk geïdentificeerd door de functie die ze vervult voor de gebruikers.

Het Beroepenpunt ontvangt een grote verscheidenheid aan mensen en wordt gebruikt door taalgemeenschappen.

 **ORGANISATIE:**

Beroepenpunt van Turijn

 **CATEGORIE:**

- Toegang tot diensten
- Stroom beheren
- Samenwerking met het team

 **FORMAAT:**

Digitaal hulpmiddel

 **OMSCHRIJVING:**

Aangezien het Beroepenpunt een innovatief initiatief is op het gebied van loopbaanbegeleiding, was een van de uitdagingen waarmee het Beroepenpunt van Turijn bij de opening van zijn deuren werd geconfronteerd, hoe bekendheid te geven aan de aangeboden diensten en gebruikers ervan te overtuigen om van deze diensten gebruik te komen maken.

De virtuele rondleiding werd ontwikkeld om informatie over de diensten en aanbiedingen van het Beroepenpunt op een eenvoudige, moderne en onderhoudende manier te delen en te verspreiden. Het gaf een platform aan de vele betrokken partners en is nu beschikbaar in verschillende talen om voor zoveel mogelijk mensen toegankelijk te zijn.

 **DOELSTELLINGEN:**

- Beter communiceren met gebruikers over de diensten van centra voor levenslange loopbaanbegeleiding
- De eisen van gebruikers beter afstemmen op op maat gemaakte diensten
- Inclusie bevorderen door een beter aanpasbare tool te ontwikkelen om de activiteiten en diensten van het centrum te presenteren

 **UITKOMSTEN EN IMPACT:**

De virtuele rondleiding heeft het personeel geholpen om de diensten die het centrum voor levenslange loopbaanbegeleiding aanbiedt onder de aandacht te brengen van een divers publiek.

# ALGEMENE INFORMATIE



## ORGANISATIE:

Beroepenpunt van Parijs



## CATEGORIE:

- Toegang tot diensten



## FORMAAT:

Organisatorische praktijk



## DOELSTELLINGEN:

- ♦ Het concept van een niet-verplicht baliesysteem aannemen
- ♦ Het team bewust maken van de sleutelrol van de balie in centra voor levenslange loopbaanbegeleiding



## OMSCHRIJVING:

Het Beroepenpunt in Parijs besloot te breken met de traditionele organisatie van de receptieruimte. Allereerst noemden ze de ruimte 'Algemene informatie' in plaats van 'Receptie'.

Sociale en administratieve instellingen zijn over het algemeen zo georganiseerd dat melden bij de balie verplicht is. Om deze praktijk te doorbreken en de autonomie van de gebruiker te bevorderen, besloot het Beroepenpunt om deze ruimte een andere naam te geven en de functie van deze specifieke ruimte te benadrukken, namelijk informatie verstrekken.

Aanvullend besloot het Beroepenpunt in Parijs om geen specifiek personeelslid aan de balie toe te wijzen, maar om een rouleersysteem in te voeren zodat de werklust over alle teamleden zou worden verdeeld. Elke week wordt er een nieuw rooster opgesteld waarin diensten worden toegewezen aan elk personeelslid, of het nu gaat om partnerschapsmanagers, communicatiemedewerkers, evenementenplanners, enz.



## UITKOMSTEN EN IMPACT:

Door balietaken uit te voeren, zoals het verstrekken van informatie aan bezoekers en het presenteren van diensten, zijn medewerkers die normaal gesproken niet in direct contact staan met gebruikers zich meer bewust geworden van de problemen en uitdagingen die zich voordoen in de omgang met bezoekers, en meer in het algemeen, als gevolg van de organisatie van het centrum.

Veel gebruikers, of ze er nu voor het eerst komen of er al eerder zijn geweest, melden zich niet bij de balie van het Beroepenpunt. Ze voelen zich vrij om direct naar de adviseur te gaan die ze moeten spreken of naar de apparatuur die ze moeten gebruiken. Dit systeem voorkomt dat gebruikers onnodig bij de balie moeten wachten.

**ORGANISATIE:**

Barcelona Activa

**FORMAAT:**Uitrusting Digitaal  
hulpmiddel**OMSCHRIJVING:**

BCN-punten zijn een reeks terminals die zijn ontwikkeld door de gemeenteraad van Barcelona.

Deze selfserviceterminals zijn ontworpen om lokale burgers te helpen bij het afhandelen van overheidsprocedures zonder een afspraak te hoeven maken. Er zijn 45 terminals op verschillende plaatsen in de stad.

Ze maken het voor burgers gemakkelijker om deze procedures af te handelen door informatie, begeleiding en tutorials aan te bieden.

De terminals bieden een uitgebreide service, waaronder toegang tot het betalingssysteem voor belastingen en boetes en het afdrukken van processtukken van aanklagers.

**CATEGORIE:**

- Bezoekersstromen beheren
- Toegang tot diensten
- Toegankelijkheid voor iedereen

**DOELSTELLINGEN:**

- ◆ Wachttijden verminderen bij administratieve baliediensten zonder de toegang tot openbare diensten te beperken
- ◆ De impact van gemiste afspraken op de organisatie van de administratieve dienst beperken
- ◆ Wachttijden tot een minimum beperken voor gebruikers die eenvoudige procedures willen afhandelen

**UITKOMSTEN EN IMPACT:**

BCN-punten worden veel gebruikt door burgers, waardoor ze administratieve procedures kunnen afhandelen terwijl ze andere taken uitvoeren, wat ze erg handig maakt. Deze terminals helpen de digitale kloof te verkleinen omdat ze de digitale toegang tot administratieve procedures vergemakkelijken en zeer gebruiksvriendelijk zijn.

# DRAAGBARE MAGNETISCHE LUS



## ORGANISATIE:

Barcelona Activa



## CATEGORIE:

- Toegankelijkheid voor iedereen



## FORMAAT:

Uitrusting



## DOELSTELLINGEN:

- De inclusie van slechthorende gebruikers bevorderen
- Dit doel bereiken door hen te voorzien van niet-stigmatiserende hulpmiddelen



## OMSCHRIJVING:

In 2021 voerde de organisatie een toegankelijkheidsaudit uit om haar inclusie maatregelen te versterken, vooral voor slechthorende gebruikers. De oplossing van de afdeling Kwaliteit en Organisatie van Barcelona Activa bestond uit de aanschaf van twaalf draagbare magnetische lussen.

Dankzij deze toestellen kunnen mensen met gehoorapparaten en cochleaire implantaten de informatie van de baliemedewerker horen en onder dezelfde omstandigheden communiceren als andere gebruikers. Ze zijn vrij toegankelijk zodat gebruikers autonoom kunnen zijn en ongemakkelijke situaties waarin gebruikers onnodig de aandacht moeten vestigen op hun persoonlijke toestand, vermeden kunnen worden.

De baliemedewerkers en loopbaanadviseurs kregen een uur training van de afdeling 'Gelijke Kansen en Inclusie', om het bewustzijn over inclusiekwesties te vergroten en de implementatie van dit nieuwe systeem te vergemakkelijken.



## UITKOMSTEN EN IMPACT:

Hoewel het voor de organisatie niet eenvoudig was om bij te houden hoeveel bezoekers deze apparaten, die vrij toegankelijk zijn, gebruiken, viel het op dat slechthorende gebruikers zich minder vaak meldden bij de baliemedewerkers.

Bovendien bood deze maatregel een kans om het personeel van Barcelona Activa bewust te maken van hoe ze een inclusieve aanpak moeten hanteren om slechthorende bezoekers op de juiste manier te verwelkomen.



**ORGANISATIE:**

Beroepenpunt van Parijs

**CATEGORIE:**

- Samenwerking met het team

**FORMAAT:**

Digitaal hulpmiddel  
Organisatorische praktijk

**DOELSTELLINGEN:**

- Baliemedewerkers in staat stellen bezoekers te voorzien van hoogwaardige, actuele en nauwkeurige informatie over de interne agenda en loopbaanbegeleidingsdiensten
- Zorgen voor gelijke toegang tot actuele informatie voor het hele team

**OMSCHRIJVING:**

Netvibes is een platform dat door teams wordt gebruikt om online bronnen te verzamelen via URL-links. Het Beroepenpunt in Parijs gebruikt deze software als een intern platform voor het delen van informatie, waardoor de toegang tot nuttige en informatieve bronnen wordt vergemakkelijkt.

Aangezien de baliemedewerkers de eerste medewerkers zijn die informatie verstrekken aan gebruikers, is het cruciaal dat zij toegang hebben tot actuele informatie. Dit kan veel moeilijker zijn in een werkomgeving met meerdere partners, waar de informatiestroom enorm is en voortdurend verandert.

Netvibes wordt daarom gebruikt om thematische, gecategoriseerde informatie te verstrekken via een platform dat gezamenlijk wordt ontwikkeld, regelmatig wordt bijgewerkt en door het hele team wordt gebruikt om een gezamenlijke aanpak te garanderen.

**UITKOMSTEN EN  
IMPACT:**

- Verbeterde efficiëntie bij het verstrekken van de initiële informatie
- Uitgebreider aanbod van informatie verstrekt door één baliemedewerker
- Betere begeleiding voor eindgebruikers

**ORGANISATIE:**

Beroepenpunt van Parijs

**CATEGORIE:**

- Toegang tot diensten
- Toegankelijkheid voor iedereen

**FORMAAT:**

Initiatief Organisatorische praktijken

**DOELSTELLINGEN:**

- Ontvangstmogelijkheden bieden voor vrouwen met kinderen
- Toegang tot loopbaanbegeleiding vergemakkelijken voor een categorie gebruikers

**OMSCHRIJVING:**

Al twee jaar op rij organiseren het Beroepenpunt in Parijs en de departementsraad van Seine Saint-Denis (regio Noord-Parijs) de banenbeurs voor vrouwen.

Het doel van dit evenement, dat vooral bedoeld is voor vrouwen die uitgesloten of geïsoleerd zijn van de arbeidsmarkt, is om hen professionele integratieplannen, opleidingsmogelijkheden en vacatures te bieden.

Aangezien dit evenement bedoeld is voor geïsoleerde vrouwen, was het een grote uitdaging om een toegankelijke ruimte voor hen te creëren, aangezien ze vaak voor hun kinderen zorgen, of ze nu thuisblijfmoeder of alleenstaande moeder zijn. Dit maakt het ook moeilijk voor hen om werk of opleidingen te vinden en zelfs om begeleidingssessies bij te wonen en ervan te profiteren.

Daarom werd besloten om een ruimte voor kinderopvang in te richten, waar de vrouwen die het evenement bijwoonden hun kinderen konden toevertrouwen aan professionals in de kinderopvang. Dankzij deze service konden deze vrouwen volledig deelnemen aan het evenement, zonder dat ze zelf kinderopvang hoefden te regelen.

**UITKOMSTEN EN IMPACT:**

- Het evenement werd bijgewoond door meer dan 800 vrouwen
- De banenbeurs voor vrouwen werd bijgewoond door een diverse groep vrouwen, zoals alleenstaande moeders en migrantenvrouwen, die over het algemeen uitgesloten zijn van dergelijke evenementen vanwege een gebrek aan kinderopvang. De organisatoren konden deze doelgroep dus effectief bereiken.
- Sommige vrouwen gaven toe dat dit de eerste keer was dat ze hun kind aan de zorg van iemand anders overlieten.

# KOFFIEHOEK



## ORGANISATIE:

Beroepenpunt in Italiaans  
Zwitserland



## CATEGORIE:

- Bezoekersstromen beheren
- Toegankelijkheid voor iedereen



## FORMAAT:

Uitrusting



## OMSCHRIJVING:

Het Beroepenpunt in Italiaans Zwitserland moest zijn ruimte opnieuw inrichten om de uitdaging aan te gaan om de balie- en adviesdiensten verspreid over meerdere verdiepingen aan te bieden.

Helaas was het niet mogelijk om al deze diensten op dezelfde verdieping onder te brengen. De receptieruimte moest dus opnieuw worden ingericht, zodat de lay-out van het gebouw duidelijk werd aangegeven en de autonomie van de gebruiker werd bevorderd.

Daarom besloot het centrum een koffiehoek in te richten met comfortabele zitplaatsen, een leeshoek en zelfbediening voor warme dranken. In deze ruimte kunnen gebruikers wachten, met elkaar praten, ideeën uitwisselen en relaties aanknopen met andere mensen. Het is vrij toegankelijk om de autonomie van de gebruiker te bevorderen. Last but not least helpt het gebruikers om zich de plek eigen te maken door een vrije ruimte aan te bieden waar ze kunnen ontspannen.

Als onderdeel van de toekomstige ontwikkeling van het Beroepenpunt wordt momenteel een bibliotheekruimte ontworpen, die direct naast de receptie- en wachtruimte komt te liggen. Het idee is om bezoekers aan te moedigen hun wachttijd optimaal te benutten door te ontdekken welke gedrukte bronnen voor hen beschikbaar zijn.



## DOELSTELLINGEN:

- Breek met de traditionele, cleane stijl van wachtkamers
- Bevorder interactie en gezelligheid tussen mensen
- Zorg voor een aangename en uitnodigende ruimte voor gebruikers.



## UITKOMSTEN EN IMPACT:

- Volgens de feedback van de door de gebruikers ingevulde kwaliteitsenquête is de gebruikerstevredenheid van het Beroepenpunt aanzienlijk gestegen.
- De wachttijden worden als kort beschouwd in vergelijking met andere instellingen en de gebruikers gaven zeer positieve feedback over de omstandigheden in de wachtruimte.

**ORGANISATIE:**

Beroepenpunt in Brussel

**CATEGORIE:**

- Samenwerking met het team

**FORMAAT:**

Handleiding  
Organisatiepraktijk

**OMSCHRIJVING:**

De balie van het Beroepenpunt in Brussel bestaat uit een team van vijf medewerkers. Als gevolg van de kenmerken en het aantal werknemers is er een groot personeelsverloop. De integratie van nieuwkomers was dus een tijdrovende bezigheid geworden. Het was essentieel om een tool te ontwikkelen om fundamentele en nuttige informatie te centraliseren en toegankelijker te maken om nieuwe teamleden te helpen integreren.

Daarom heeft het Beroepenpunt in Brussel besloten om een baliehandleiding op te stellen. Dit boekje van twintig pagina's bevat prioriteitsinformatie om nieuwkomers vertrouwd te maken met de rol van baliemedewerker. Er staan details in over de algemene organisatie van het centrum, zoals het organigram, belangrijke contactgegevens, een lijst van de belangrijkste partnerschappen, relaties en functies van de verschillende diensten, belangrijke openbare of sociale diensten voor bezoekers, enz.

**DOELSTELLINGEN:**

- ◆ De integratie van nieuwe balie-medewerkers in het team en de werkomgeving faciliteren (interne organisatie, organigram)
- ◆ Baliemedewerkers vertrouwd maken met het ecosysteem van partners
- ◆ Essentiële informatie bijhouden en ervoor zorgen dat deze beschikbaar is

**UITKOMSTEN EN  
IMPACT:**

Het introductieprogramma voor nieuwkomers is nu efficiënter in termen van tijd en kwaliteit.

Inductie is een meer autonoom proces geworden waarbij iedereen in zijn eigen tempo kan leren, terwijl managers beschikbaar blijven als dat nodig is.

De handleiding consolideert alle basisinformatie die nodig is voor integratie en helpt het hele team om een meer gestandaardiseerd niveau van vaardigheden en kennis te ontwikkelen.