

Hoe richt je een regionaal loket in?

LIEVERVOORDEKLAS

Week van het regionale loket

Online werksessie: Hoe richt je een regionaal loket in?

Terugkoppeling van de werksessie van 25 mei 2020

- Introductie loket Liever voor de Klas
- Doorlopen stappen: hoe richt je een regionaal loket in?
Met bij elke stap de ervaringen en opbrengsten van de sessie

Online werksessie: Hoe richt je een regionaal loket in?

Bekijk hier de visual online



Gemeente Amsterdam

Campagne

ONLINE & OFFLINE

De imago- en wervingscampagne Liever voor de Klas van de gemeente Amsterdam ging van start in 2017. De campagne heeft als doel om het lerarentekort in Amsterdam terug te dringen. Met posters en social media worden mensen enthousiast gemaakt voor het lerarenberoep en op de website kunnen potentiële leraren informatie vinden.

LIEVERVOORDEKLAS

Ervaringen van het Amsterdams loket



Website

WWW.LIEVERVOORDEKLAS.NL

Op de website staan inspiratieverhalen van leraren, een overzicht van de lerarenopleidingen in Amsterdam, vacatures, informatie over de beschikbare subsidies en het salaris van een leraar, evenals een overzicht van veelgestelde vragen en de antwoorden. Tevens kan men een zelftest doen om te kijken of het onderwijs bij ze past.

Helpdesk

PERSOONLIJK ADVIES

De helpdesk is er voor specifiekere of persoonlijke vragen. Hier wordt uitgezocht welke opleidingsroutes iemand kan volgen, of welke subsidiemogelijkheden er zijn. Soms zijn er aanvullende gegevens nodig van de geïnteresseerde, zoals behaalde diploma's en studierichting. De helpdesk voorziet de geïnteresseerden vervolgens telefonisch en/of per mail van advies.



Online werksessie: Hoe richt je een regionaal loket in?

Bekijk hier de factsheet online

Inrichten van een regionaal loket

Hoe richt je een regionaal loket of informatiepunt in om geïnteresseerden in een baan in het onderwijs verder de weg te wijzen in de regio? In deze factsheet wordt een aantal processtappen, tips en opties uit de praktijk gedeeld.

Opties voor het inrichten van het loket



Tips uit de praktijk

Landelijke imagocampagnes
www.debaanvanhetleven.nl
www.voordekleremee.nl

Overzicht van regionale loketten
www.aanpaklerarentekort.nl/lerarentekort/leraar-worden

Bedenk of je gaat inzetten op het aanvullen van tekorten of ook op het behoud van zittend personeel. Gebruik voor de analyse de regionale arbeidsmarktanalyses en de scenariomodellen van het Arbeidsmarktplatform PQ of Voion.

Zorg met de samenwerkingspartners voor duidelijke afspraken en verken mogelijkheden om ook zonder subsidie te blijven opereren (bijv. door cofinanciering). Denk voor partners aan schoolbesturen, samenwerkingsverbanden, opleidingen, UWV, Lokale en provinciale overheden, Vervangings- en Participatiefonds en bedrijven. Spreek af wie welk onderdeel van de informatie voor zijn rekening neemt.

Bezoekers willen graag menselijk contact. Kies of je een lichte variant aanbiedt (informatieverstrekking) of intensiever begeleidt (intermediair).

Veel informatie is op landelijke sites al beschikbaar. Verwijs daarnaar en vermeld op het loket vooral de regionale gegevens.

Verken of de gewenste loketvorm al bestaat en kan worden gebruikt.

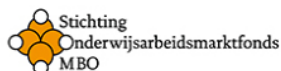
Dit is een uitgave van Arbeidsmarktplatform PQ, Voion en Stichting Onderwijsarbeidsmarktfonds MBO



Dit is een uitgave van Arbeidsmarktplatform PQ, Voion en Stichting Onderwijsarbeidsmarktfonds MBO

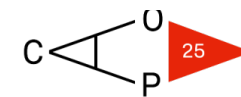


Dit is een uitgave van Arbeidsmarktplatform PQ, Voion en Stichting Onderwijsarbeidsmarktfonds MBO



Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap

✗ Gemeente Amsterdam ✗



Online werksessie: Hoe richt je een regionaal loket in?

STAP 1



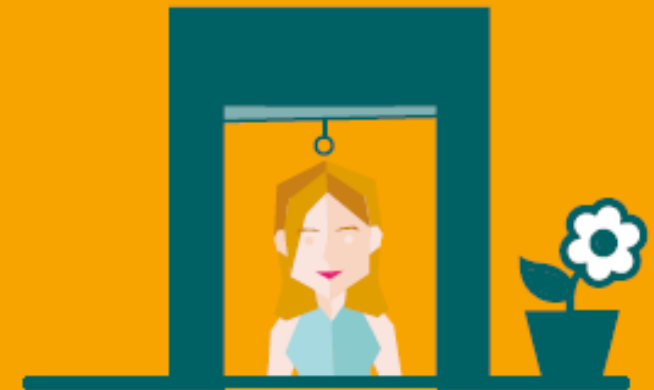
**Bepaal de visie
en doelstelling van
het loket**

STAP 2



**Stel vast
hoe het loket wordt
ingericht**

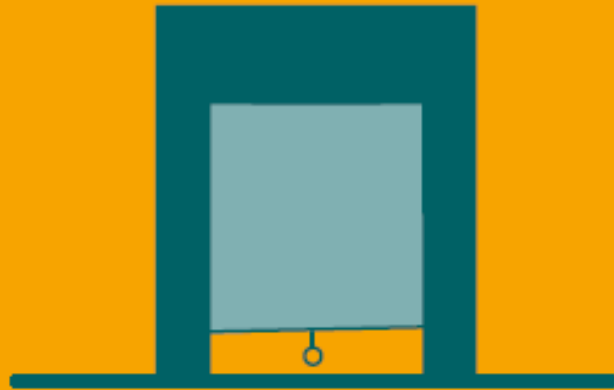
STAP 3



**Organiseer
de uitvoering van
het loket**

Online werksessie: Hoe richt je een regionaal loket in?

STAP 1



**Bepaal de visie
en doelstelling van
het loket**

HULPVRAGEN

Wat is de arbeidsmarktsituatie in de regio en hoe sluit dat aan bij de doelstelling?

•

Welke samenwerkingspartners zijn betrokken en op welke manier?

•

Op welke doelgroepen is het loket gericht?

•

Bedient het loket het po of vo / mbo of is het loket sectoroverstijgend?
En is samenwerking met andere regio's mogelijk?

•

Hoe wordt het loket toekomstbestendig gemaakt?

- **Ervaringen Liever voor de Klas**
- **Tips**
 - Gebruik de scenariomodellen po en vo om de arbeidsmarktsituatie in kaart te brengen.
 - Stem af met betrokken partijen welke rol iedereen vervult in de keten.
 - Formuleer een heldere doelgroep en pas daar je dienstverlening op aan.
 - Onderzoek waar het tekort zit en wie je kunt plaatsen.
 - Zorg voor gedeeld eigenaarschap om het loket te borgen.

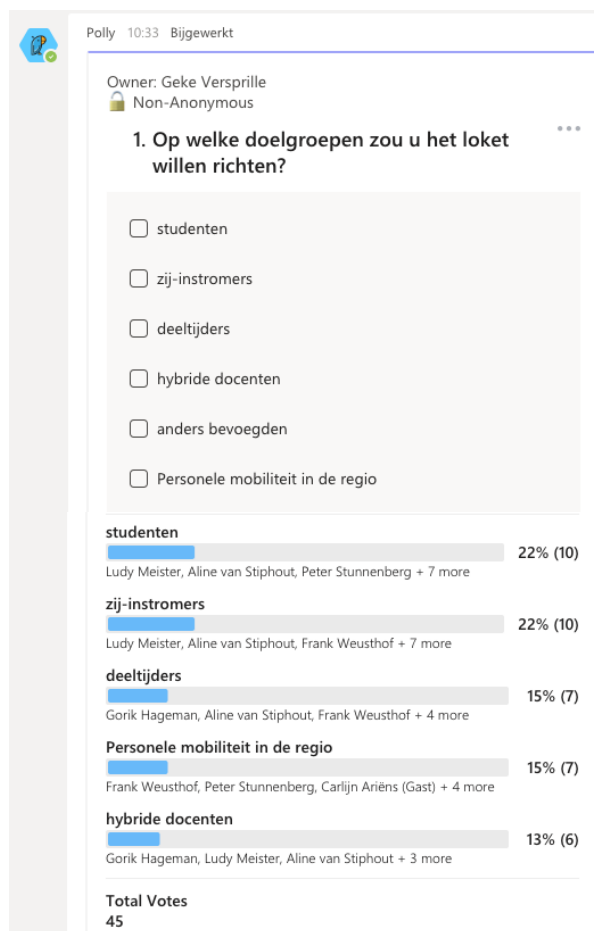
Stap 1. Bepaal de visie en doelstelling van het loket

Michel Müller, projectleider Liever voor de Klas bij de gemeente Amsterdam, gaf een toelichting op de wijze waarop het loket www.lievervoordekla.nl in 2017 vorm heeft gekregen.

- Dit loket vormde onderdeel van een bredere imago- en wervingscampagne, waarvoor een extern bureau werd ingeschakeld. Het opzetten en vullen van de website gebeurde in overleg met de lerarenopleidingen en de Amsterdamse schoolbesturen. Andere mogelijke samenwerkingspartners zijn bijvoorbeeld het UWV of bedrijven.
- Het loket geeft daarnaast informatie over werken in het primair onderwijs (waar in Amsterdam de grootste tekorten zijn te vinden) en het voortgezet onderwijs en is destijds specifiek ingezet op de doelgroep zij-instromers. Recentelijk verscheen hierover het rapport [Amsterdamse keten zij-instroom in beroep](#) (Oberon, 2020). O.b.v. voortschrijdend inzicht heeft de Taskforce Lerarentekort Amsterdam besloten om in de toekomst meer in te zetten op het werven van studenten en studiekeizers. Dit betekent o.a. dat men meer zal gaan inzetten op werving en voorlichting via social media.
- Tevens wordt er momenteel gewerkt aan een plan om de matching van kandidaten met schoolbesturen mogelijk te maken. In Nieuwegein en Tilburg zijn hier momenteel al goede initiatieven voor gestart. Met de opleidingen is men aan het kijken naar een generiekere, Amsterdamse aanpak zij-instroom waarbij men wordt 'opgeleid voor de stad'.
- Samenwerking tussen de schoolbesturen en eventueel andere regio's is een belangrijk aandachtspunt, zodat men kandidaten kan doorverwijzen wanneer de school/de regio waar de kandidaat zich meldt de kandidaat zelf niet kwijt kan. Ook een terugkoppeling naar het regionale loket is in dat geval een optie. In de regio Noord-Holland willen de verschillende loketten VO MBO zich komend jaar gaan oriënteren op 1 loket voor de gehele provincie. De 3 noordelijke provincies Friesland, Groningen en Drenthe lanceren binnenkort ook een gezamenlijk loket. Zuid en Midden Limburg hebben al een gezamenlijke website ingericht voor PO.

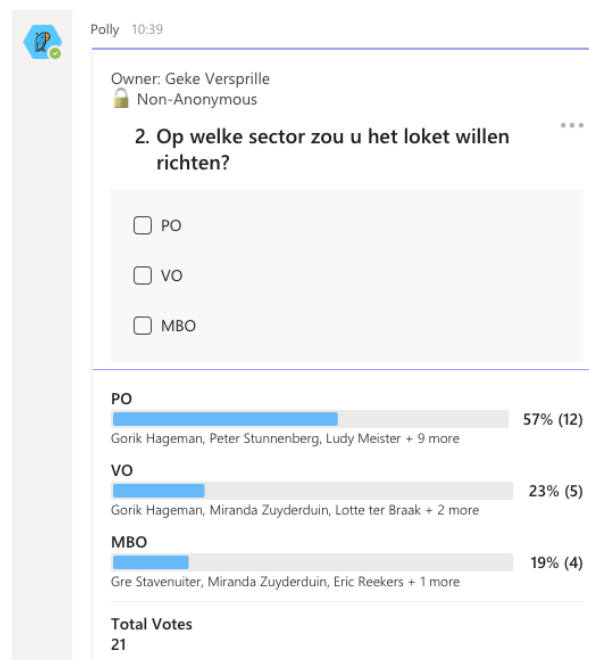
Om uw regionale arbeidsmarktsituatie in kaart te brengen kunt de scenariomodellen [po](#) en [vo](#) gebruiken. Ook is er wervings- en voorlichtingsmateriaal beschikbaar vanuit het AP-PO en Voion. Vraag hiernaar bij de regio-adviseurs.

Poll:

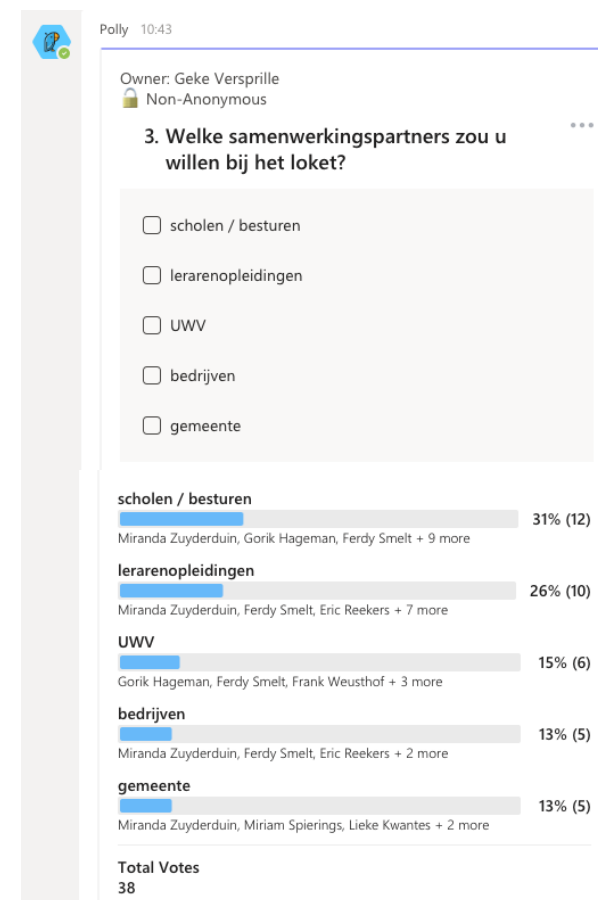


Tip: overweeg ook zittende docenten en stille reserve als potentiële doelgroepen

Voorbeelden: In Nijmegen is een pilot gedaan voor het werven van studenten. In Amsterdam heeft men het project 'Leraar voor en dag'



Tip: veel kandidaten weten (nog) niet in welke sector ze willen werken of zijn misschien geschikter voor een andere sector dan hun eerste keuze heeft. Houd daar rekening mee bij het inrichten van een loket en de informatie die u aanbiedt.



Tip: Denk ook aan landelijk onderwijsloket, bedrijfsleven, mobiliteitsnetwerk in de regio, tata, VtPf etc.

Online werksessie: Hoe richt je een regionaal loket in?

STAP 2



**Stel vast
hoe het loket wordt
ingericht**

HULPVRAGEN

Welke vorm krijgt het loket
(website, helpdesk, fysiek
contactpunt)?

•

Hoe zijn de werkprocessen aan
de 'achterkant' ingericht?

•

Welke informatie en
ondersteuning
geeft het loket?

•

Welke informatie en tools
zijn al landelijk beschikbaar?

- **Ervaringen Liever voor de Klas**
- **Tips**
 - Geïnteresseerden willen graag persoonlijk contact, dus geef ze de mogelijkheid tot bellen als dat kan.
 - Zorg voor korte lijntjes met betrokken partijen om snel bij de juiste informatie/persoon te komen.
 - Wees open en eerlijk over de informatie en diensten die je wel en niet aanbiedt.
 - Maak gebruik van de informatie die al landelijk beschikbaar is en maak duidelijk wat de situatie is in jouw regio.

Online werksessie: Hoe richt je een regionaal loket in?

STAP 2



**Stel vast
hoe het loket wordt
ingericht**

HULPVRAGEN

Welke vorm krijgt het loket
(website, helpdesk, fysiek
contactpunt)?

•

Hoe zijn de werkprocessen aan
de 'achterkant' ingericht?

•

Welke informatie en
ondersteuning
geeft het loket?

•

Welke informatie en tools
zijn al landelijk beschikbaar?



Stap 2. Stel vast hoe het loket wordt ingericht

Bij de inrichting van het loket is de vorm onlosmakelijk verbonden met je doelgroep en hun wensen, maar ook met de wensen en mogelijkheden in de regio.

- Elke loketvorm (website, helpdesk, chatbot, winkel) heeft zo zijn voor- en nadelen. Bedenk welke vorm(en) je inzet: sommige vormen (website, chatbot, helpdesk) vullen elkaar goed aan. Persoonlijk contact is daarbij erg belangrijk. Dit wordt onderstreept door Leontien van Nierop van de fysieke [Ik Zorg Shop](#). Zet je in op jongeren dan is social media een belangrijk aandachtspunt.
- Stem goed af met de samenwerkingspartners voor welke vorm er wordt gekozen en welke rol iedereen daarbij aan de achterkant speelt. Voor matching is bijvoorbeeld nauwe samenwerking met de schoolbesturen noodzakelijk. Wanneer de opleidingsinstituten nauwer worden betrokken kun je strategischer opleidingen. Matching en Motivatie in Nijmegen (van de Hogeschool Arnhem en Nijmegen i.s.m. Zin in Lesgeven) is hier een voorbeeld van. Gelderland geeft aan dat hun projectleiders een goed contact hebben en zelfs met de provincie in contact staan.
- Stem af met het [onderwijsloket](#) hoe de aansluiting en doorverwijzing plaatsvindt. Op deze en andere sites is al veel informatie te vinden die kan worden gebruikt (zie punt hieronder). Voor het regionale loket is vooral de matchingsfunctie richting de scholen van belang en de afstemming met de lerarenopleidingen! Zorg ervoor dat we samen zo veel mogelijk geïnteresseerden kunnen plaatsen in het onderwijs. Maatwerk is daarbij sleutelwoord.
- Veel informatie is al landelijk beschikbaar, zoals ook is vermeld in de uitgebrachte factsheet. Bij het landelijke informatiepunt www.onderwijsloket.com, als ook op www.ruimbaanvoorpo.nl kunnen mensen al veel informatie vinden over werken in het onderwijs. Op de pagina van Lievervoordeklaas.nl staat een overzicht van [Veelgestelde vragen](#) en door de arbeidsmarktfondsen is een [online zelftest 'Carrièreswitch naar het onderwijs'](#) ontwikkeld waarnaar u kunt verwijzen. Ook staan er veel filmpjes op www.Leraar24.nl die mogelijk interessant zijn om naar te verwijzen.

Poll:

Polly 10:54

Owner: Geke Versprille
Non-Anonymous

1. Welke loketvorm denkt u aan?

☐ informatieve website

☐ helpdesk

☐ fysieke winkel

informatieve website	55% (11)
Gorik Hageman, Ludy Meister, Lotte ter Braak + 8 more	
helpdesk	40% (8)
Gorik Hageman, Ferdy Smelt, Alma Pereboom + 5 more	
fysieke winkel	5% (1)
Eric Reekers	
Total Votes	20

Polly 10:59

Owner: Geke Versprille
Non-Anonymous

2. Welke informatie en ondersteuning geeft het loket?

Ferdy Smelt 27-5-2020 11:02

... Opleidingsroutes, carrièremogelijkheden, contactpunt tussen verschillende partijen (opleiders, werkveld, mobiliteitscentrum). Vraaggericht.

Eric Reekers 27-5-2020 11:00

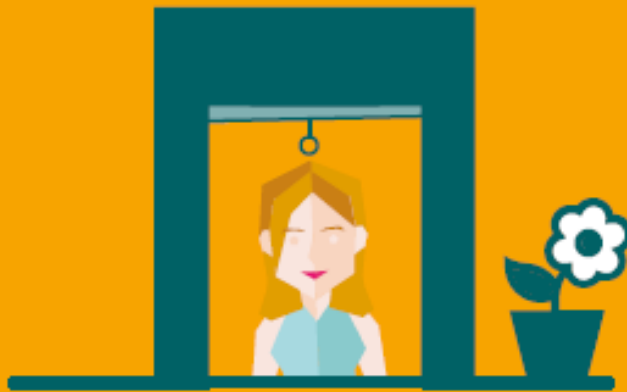
... informatie, toelichting, advies en doorverwijzen

Tips:

- De fysieke winkel koppelen aan de besturen (P&O) of lerarenopleidingen zelf voor een directe koppeling met de contactpersonen.
- Denk ook aan bijvoorbeeld een telefonisch spreekuur, of een video/bel-spreekuur zoals men in Nijmegen overweegt

Online werksessie: Hoe richt je een regionaal loket in?

STAP 3



**Organiseer
de uitvoering van
het loket**

HULPVRAGEN

Wie is het (eerste)
aanspreekpunt
voor de geïnteresseerden?

•

Hoe managet het loket
verwachtingen?

•

Hoe zorg je voor monitoring?

•

Hoe kan het loket
spoedig van start gaan?

- **Ervaringen Liever voor de Klas**
- **Tips**
 - Zorg ervoor dat mensen zo snel mogelijk terecht komen bij de juiste persoon: zoek het antwoord zelf uit of verwijs door.
 - Geef duidelijk aan welke informatie men bij jou kan halen en voor welke informatie ze ergens anders moeten zijn.
 - Bedenk of je het aantal/type vragen wil bewaren in een systeem en of je mensen wilt 'volgen' gedurende hun traject.
 - Onderzoek of er al een format beschikbaar is dat je kunt gebruiken of waar je bij kunt aansluiten.

Stap 3. Organiseer de uitvoering van het loket

Technisch is alles mogelijk, het is belangrijk dat wat je aan wilt bieden ook goed georganiseerd is aan de achterkant voordat je overgaat tot uitvoering.

- Denk goed na over het eerste aanspreekpunt voor de geïnteresseerde: hoe kan deze de kandidaat verder helpen? Een chatbot kan eenvoudig de makkelijke vragen beantwoorden of verwijzen waar men de informatie kan vinden. Voor meer informatie over de implementatie en werking daarvan kunt u o.a. terecht bij het AP-PO. Een contactformulier helpt alvast de eerste informatie te filteren. Persoonlijk contact blijkt echter enorm belangrijk. Dat kan bijvoorbeeld via een telefonisch spreekuur, een winkel, of door voorlichtingsbijeenkomsten. In Amsterdam kan men ook bij het UWV terecht voor vragen en verwijst men kandidaten naar de site. Dat scheelt tijd en levert veel op. Het geven van een degelijk advies op de vraag “Welke opleidingsroute kan ik volgen gegeven mijn opleiding x?” kost bijvoorbeeld al tussen de 15 à 60 minuten. Afhankelijk van of je dit advies alleen per mail of (ook) telefonisch toelicht. Binnen de RAP is er ruimte om personeel in te zetten om het loket vorm te geven.
- Bedenk goed waar je wel en niet van bent en communiceer dit naar de potentiële kandidaten. Vervult het loket echt een intermediaire functie of is het vooral informatief? Hoe ver begeleid je kandidaten in hun proces? Zorg dat mensen niet van een koude kermis thuiskomen: onderschat de kracht van verwachtingsmanagement niet. Zorg er ook voor dat de communicatie van scholen gelijkloopt met die van het loket: staan zij open voor zij-instromers en kunnen zij die plaatsen? Laat scholen dit in hun vacatures duidelijk vermelden!
- Het monitoren van vragen is nuttig voor de doorontwikkeling van de dienstverlening. Robert Jacobs uit Nijmegen is bezig met het automatiseren van de informatie die je krijgt met de contactformulieren. Deze worden dan automatisch verwerkt in een crm (flow) document. Zo blijken in Nijmegen vooral veel concrete vragen binnen te komen over activiteiten die ze hebben: meeloopdagen / uurtje voor de klas etc. Bedenk ook of je kandidaten wil monitoren tijdens hun klantreis om knelpunten te signaleren. In Nijmegen is als afsluiting van de ‘Klantreis’ een bijeenkomst met HR beleidsmedewerkers en opleiders uit de regio.
- Hoewel de organisatie aan de achterkant goed ingericht moet zijn blijft het ook een doorlopend ontwikkelingsproces. Bekijk het [overzicht van reeds gestarte regionale loketten](#) ter inspiratie of mogelijke samenwerking. Op de site www.aanpaklerarentekort.nl worden binnenkort ook de RAP-aanvragen gedeeld.

Hoe richt je een regionaal loket in?

LIEVERVOORDEKLAS

Week van het regionale loket