

**Cité des métiers
Beroepenpunt
.brussels** 

**JAARVERSLAG
2020.**

Een project van:



Het Beroepenpunt
van Brussel
is lid van het
internationaal
netwerk
"Cités des Métiers".

	Voorwoord	3
	2020, het jaar van de aanpassing en van de online challenges	4
	De partnershipdynamiek	4
	De dienstverlening	6
	Het publiek	11
	De belangrijkste evenementen	16
	Het Beroepenpunt online	20
	Interne communicatie	20
	Externe communicatie	21
	Het team	25
	Besluit	27



Volg de rest van ons project op onze sociale netwerken!



VOORWOORD

Hoewel we 2020 met veel enthousiasme begonnen, heeft de COVID-19-pandemie ons dagelijks leven en het bedrijfsleven snel overhoop-gehaald. We hebben ons allemaal aan de lockdown en het telewerken moeten aanpassen en hebben ook de diensten voor ons publiek moeten bijstellen.

Nu we de balans opmaken van een jaar als geen ander, kunnen we besluiten dat deze aanpassing aan de veranderingen ons in staat heeft gesteld innovatieve oplossingen te vinden voor deze onvoorziene omstandigheden. Sinds midden maart hebben we nieuwe contactmogelijkheden op afstand gecreëerd om het dienstenaanbod voor onze gebruikers te blijven garanderen. Een opgave die zonder de collectieve intelligentie die intern en met de hulp van onze partners werd ontwikkeld onmogelijk zou zijn geweest. Zo hebben we in dit uitzonderlijke jaar maar liefst 29.523 contacten met onze gebruikers kunnen realiseren.

“ In de context van achtereenvolgende quarantaine- en heropstartmaatregelen was onze missie van levenslang beroepsbegeleiding heeft crucialer dan ooit tevoren.

In de context van achtereenvolgende quarantaine- en heropstartmaatregelen was onze missie van levenslang beroepsbegeleiding heeft crucialer dan ooit tevoren. Velen hebben hun werk verloren en er waren ook grote verschuivingen op de arbeidsmarkt: evolutie van de competenties en beroepen, veranderende houding ten opzichte van telewerk, veralgemening van het gebruik van digitale instrumenten...

In dit verslag zult u onze resultaten ontdekken, net als de uitdagingen die ons vandaag en morgen te wachten staan. Om actoren van de verandering te zijn ten dienste van alle Brusselaars is het belangrijk dat we deze realiteit goed begrijpen.

Op het einde van dit jaar kunnen we vooral erg trots zijn. Dit is in de eerste plaats te danken aan de bewonderenswaardige manier waarop alle medewerkers van het Beroepenpunt deze buitengewone omstandigheden met veerkracht en flexibiliteit hebben getrotseerd.

Ik wens u nog een goede lezing van dit verslag. Zorg goed voor uzelf en voor uw dierbaren, nu nog meer dan ooit!

Catherine Kinet

Directrice

2020, HET JAAR VAN DE AANPASSING EN VAN DE ONLINE CHALLENGES

➤ De partnershipdynamiek

De gezondheidscrisis heeft het Beroepenpunt niet belet om verder te blijven bouwen aan de dynamiek van co-constructie tussen de partners. Tijdens de comités, die op afstand werden georganiseerd, hebben het Beroepenpunt en zijn partners een dialoog tot stand gebracht en gedachten uitgewisseld over het vraagstuk van de beroepsoriëntering. Dankzij deze uitwisselingen hebben we concrete acties kunnen opzetten om onze Brusselse gebruikers oplossingen aan te bieden afgestemd op hun behoeften.

Huis voor Gezondheid, Focus Carrière, Intec Brussel, Womenpreneur Initiative en Brik hebben de groep van partners vervoegd, ofwel om individueel advies te verlenen of om collectieve acties te leiden. Door deze uitbreiding hebben we elkaar nog beter leren kennen en konden we nog meer goede praktijken uitwisselen. Waar we dagelijks naartoe werken, is om de samenwerking tussen de partners te vergroten om zo het publiek in het centrum van de dienstverlening van het Beroepenpunt te plaatsen.

Dankzij de synergie tussen alle actoren in het domein van de oriëntering is het Beroepenpunt in staat zijn publiek over de verschillende mogelijkheden van het beroepsleven te informeren en te sensibiliseren.



Partners van de 1^{ste} cirkel
die instonden voor het individueel
advies bij het Beroepenpunt



Partners van de 2^{de} cirkel
die de collectieve activiteiten
van het Beroepenpunt organiseren

De dienstverlening

De aanbevelingen van de regering en de gezondheidsmaatregelen hebben het Beroepenpunt ertoe verplicht de fysieke ruimte in bepaalde periodes te sluiten. Hierdoor moest het Beroepenpunt zijn werking ten aanzien van de gebruikers bijsturen en voornamelijk opteren voor onlinediensten of diensten ter plaatse¹.

De multimediaruimte



Aantal contacten van de multimediaruimte

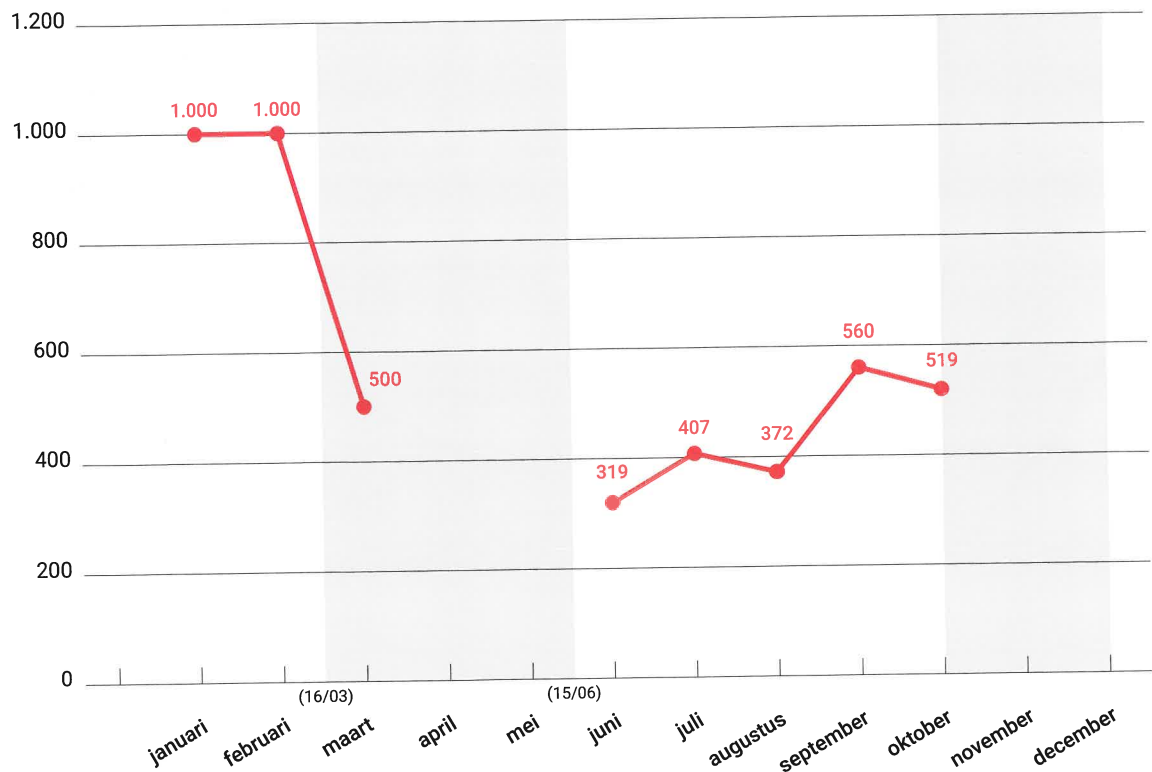
4.677



Aantal vrij te raadplegen naslagwerken:

1.628

AANTAL CONTACTEN MULTIMEDIARUIMTE



De gebieden met grijze achtergrond komen overeen met de gesloten periodes van de multimediaruimte, vanwege overheidsmaatregelen.

1. Het Beroepenpunt heeft van het internationaal netwerk een uitzonderlijke afwijking van de principes van het werkingscharter verkregen waardoor het mogelijk was om gebruikers alleen op afspraak te ontvangen.

In de periodes dat het Beroepenpunt open was, konden personen die geen digitale instrumenten ter beschikking hebben of niet de nodige kennis bezitten om die instrumenten te gebruiken, geholpen worden in de multimediaruimte. De onthaalmedewerkers en de digitale stewards hebben zich meer dan ooit gewijd aan het informeren, oriënteren en initiëren van het grote publiek in het gebruik van internet en computertoepassingen. Door hun aanpassingsvermogen en polyvalentie zijn zij erin geslaagd om hun tussenkomst naar een nog hoger niveau te tillen en ons publiek vertrouwd te maken met de aangepaste modaliteiten van onze dienstverlening.

Het Beroepenpunt staat vandaag vermeld op de website van het CABAN-netwerk (CABAN staat voor 'Collectif des Acteurs Bruxellois de l'Accessibilité Numérique' of het netwerk van Brusselse actoren voor digitale geletterdheid)² als openbare computerruimte waar burgers gratis gebruik kunnen maken van een computer en een internetverbinding. Deze zichtbaarheid heeft onze bekendheid vergroot en hierdoor hebben we een nieuw publiek kunnen aantrekken.

Op dit moment werkt het Beroepenpunt aan de ontwikkeling van een audiotour voor de mobiele app Guidelia, die de bezoekers aan de hand van een reeks vragen en antwoorden laat kennismaken met onze diensten. Daarnaast zijn we ook bezig met het opzetten van een onlinedocumentatiecentrum. In 2022 zal het dus mogelijk zijn om een multimedievoorstelling van ons concept te krijgen en een databank te raadplegen met alle naslagwerken die ter plaatse beschikbaar zijn.

Er loopt ook een project rond het aanbieden van e-books. De gebruiker zal op een centrale plaats een verzameling van recente gespecialiseerde boeken kunnen bekijken over oriëntatie, werk, opleiding, mobiliteit en ondernemen.



“ Dankzij de hulp van de onthaalmedewerkers en digitale stewards heb ik mijn werkzoekendenprofiel kunnen bijwerken, documenten kunnen downloaden en de opleidingscatalogus kunnen raadplegen.

2. CABAN is een Brussels netwerk van verenigingen en andere instellingen die de “digitale kloof” willen bestrijden.

Individueel advies

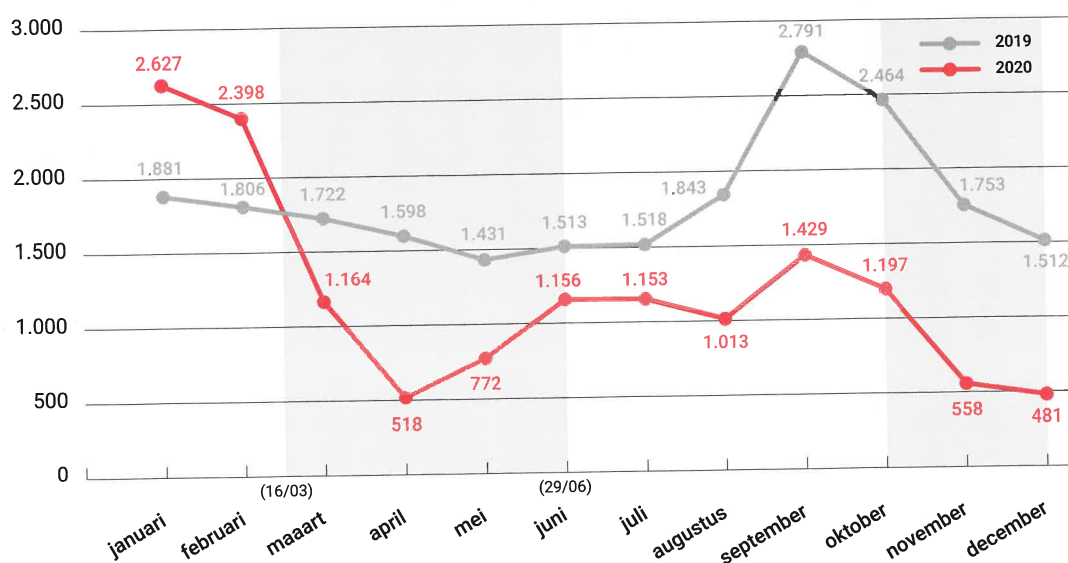


aantal contacten:

14.466

- > **7.684** ter plaatse
- > **2.459** via de mailbox info@cdm-bp.brussels
- > **2.828** oproepen via het callcenter (0800 55 66)
- > **937** via Facebook Messenger
- > **419** na collectieve activiteiten
- > **139** na contacten i.v.m. NEET's-project

AANTAL CONTACTEN INDIVIDUEEL ADVIES



De gebieden met grijze achtergrond komen overeen met de gesloten periodes van het face-to-face advies, vanwege overheidsmaatregelen.

In een context van wisselende gezondheidsmaatregelen is het Beroepenpunt de individuele adviezen ter plaatse zeer snel gaan combineren met individueel online advies. Om de oriënteringsactiviteiten maximaal te kunnen handhaven, werden de kanalen voor communicatie op afstand bovendien uitgebreid. Gezien de context en de persoonlijke situatie van de gebruikers was het de uitdaging om hen zo snel mogelijk te kunnen antwoorden.

Omdat niet iedereen toegang heeft tot digitale instrumenten heeft het Beroepenpunt er alles aan gedaan om de adviesverlening face to face zo snel mogelijk opnieuw te organiseren. Daarom werd er van 29 juni tot 30 oktober een heropening georganiseerd.

In tijden van crisis en onzekerheid hebben de consultants een zeer belangrijke luisterende en oriënterende rol gespeeld. Ze zijn erin geslaagd onze gebruikers, ondanks alles, hoop te geven in hun professionele toekomst door hen te informeren over de verschillende mogelijkheden.

De collectieve activiteiten



aantal georganiseerde
collectieve activiteiten:

831

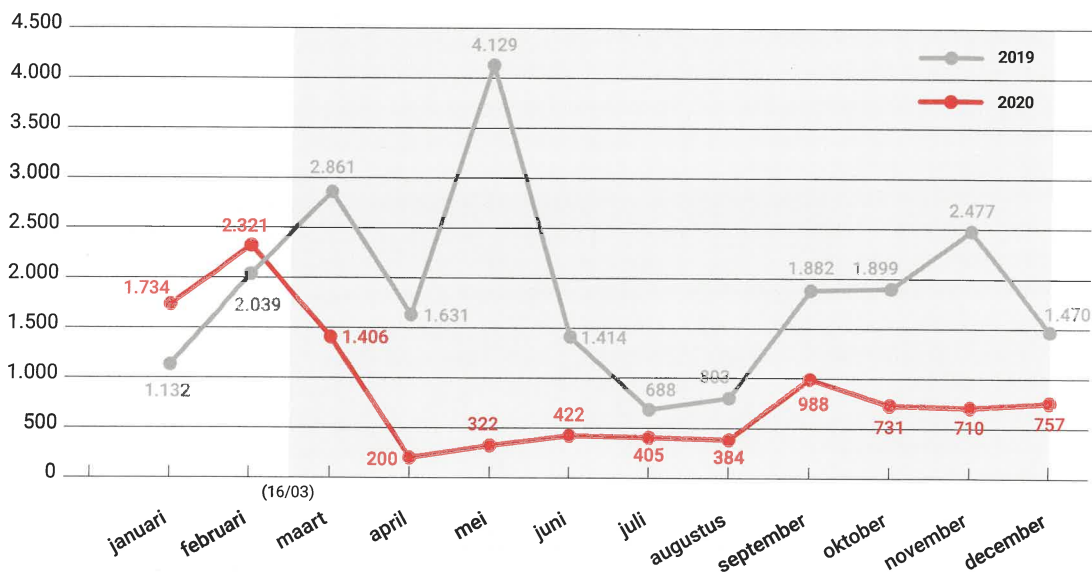
waarvan **263** ter plaatse en **568** online



aantal contacten aan
de collectieve activiteiten
(ter plaatse + online):

10.380

AANTAL CONTACTEN COLLECTIEVE ACTIVITEITEN



De gebieden met grijze achtergrond komen overeen met de gesloten periodes van de ter plaatse collectieve activiteiten, vanwege overheidsmaatregelen.

In het begin van het jaar vonden een aantal nieuwe workshops en (halve) themadagen plaats, zoals "Het video-cv", "Ondernemen voor personen van Afrikaanse origine", "Hackaton", "Vooropleiding politie" en "Werken op de luchthaven". Het programma bood een combinatie van workshops en informatiestanden aan, waardoor het Beroepenpunt de gelegenheid kreeg om met nieuwe partners samen te werken.

Deze diversifiëring, die tot doel had een ruimer publiek te kunnen sensibiliseren, bleek een schot in de roos te zijn. Het grote aantal geïnteresseerden dat op de laatste drie workshops afkwam, zorgde voor een piek in het aantal contacten van 50% in januari 2020. Zodra we "naar het normale terugkeren", willen we dit succes evenaren.

Snel na het begin van de gezondheidscrisis³ hebben we de weekprogrammering van de collectieve activiteiten die we alleen of samen met de partners ontwikkelen, omgegooid en online aangeboden.

Toch heeft deze situatie ook een aantal kansen gecreëerd. De consultants kregen een opleiding om de platforms voor videoconferenties te leren kennen en gebruiken⁴ en er konden nieuwe tweetalige collectieve activiteiten worden ontwikkeld of aangepast die op de website en socialenetwerkpagina's van het Beroepenpunt werden geplaatst. Voorbeelden van deze activiteiten zijn "Ontdek leren en werken: een opleiding, een stage, een beroep", "Leerkracht worden: functies, studies en een steunmaatregel", "Verpleegkundige worden: beroep, studies en een steunmaatregel", "Focus carrière: hoe herbekijk ik mijn netwerk?" enz.

Om de gebruikers die hun statuut of beroepsproject door de gezondheidscrisis aangetast zagen te oriënteren of te heroriënteren, heeft het Beroepenpunt zijn aanbod aan activiteiten rond beroepen met tewerkstellingsmogelijkheden en knelpuntberoepen bewust opgedreven.



3. Drie weken na de sluiting was de eerste collectieve activiteit, die online plaatsvond op 7 april 2020, "CV: een handleiding".

4. Al naargelang van de (mede) organiserende instantie werd het platform Whereby of GoogleMeet gebruikt.

Het publiek

In 2020 heeft het Beroepenpunt geantwoord op de behoeften en verwachtingen van 29.523 contacten⁵. Een aantal specifieke doelgroepen hebben bovendien verschillende diensten genoten:



Aantal mensen die werden bereikt in het kader van informatieacties rond de erkenning van competenties:

233



Aantal mensen die werden bereikt in het kader van de identificatie van de competenties:

94



Aantal mensen die werden bereikt in het kader van de activiteiten Euroguidance:

46



Aantal mensen die werden bereikt in het kader van de inschakeling van gedetineerden:

24



Aantal mensen die werden bereikt in het kader van activiteiten voor personen met een handicap (de doelgroep zelf en professionals uit de sector):

244



Aantal mensen die werden bereikt in het kader van het advies verleend aan boord van de Formtruck:

239

De duurzame inschakeling van Brusselse jongeren in de beroepswereld is een grote uitdaging. Het Beroepenpunt steunt initiatieven door de jaren heen om de jongeren te informeren bij het maken van een studiekeuze in het secundair of hoger onderwijs, maar ook om hen te helpen de overstap naar het beroepsleven te maken. Of ze nu nood hebben aan het bepalen van een beroepsproject, het ontwikkelen van hun competenties, informatie over ondernemen of aanmoedigingen als de beroepswereld erg veraf lijkt, er is voor elke jongere een passend aanbod.

⁵ De contacten met het Beroepenpunt kwamen op verschillende manieren tot stand: ter plaatse in het Beroepenpunt, bij de betrokken instellingen of op afstand.

Door de bijzondere omstandigheden van het voorbije jaar kregen schooljongeren in kansarmoede het moeilijker om een oriënteringskeuze te maken. Door een gebrek aan materiaal of informatie geraakten zij snel geïsoleerd.

Om hieraan te verhelpen en tegemoet te komen aan de noden die leefden bij de meeste scholen, hebben het Beroepenpunt en de Franse Gemeenschap nieuwe formats ontwikkeld om de jongeren te helpen bij hun toekomstplannen voor school en het beroepsleven. Naast de gewoonlijke bezoeken van leerlingen aan onze ruimte zijn de consultants ook zelf naar de scholen gegaan en hebben ze de individuele adviezen en collectieve activiteiten online georganiseerd.





Van alle collectieve activiteiten voor schooljongeren was het oriënteringstraject het concept waarmee op zeer korte tijd de meeste jongeren uit de eerste graad (het tweede jaar van het secundair onderwijs) konden worden bereikt. Anderzijds kenden ook de workshops “Explorama” (om beroepsomgevingen te ontdekken en over een oriëntatie na te denken op basis van de keuze voor een werkmilieu), “Inforizon” (om te ontdekken, onderzoeken en evalueren waar iemands professionele interesses liggen) en “Pass’Avenir” (om aan de hand van thematische vragen een persoonlijk interesseprofiel te bepalen) veel succes bij de partnerscholen.



**“ Ontzettend bedankt
voor alle hulpmiddelen
en oriënteringspistes.**

Enerzijds hebben het Beroepenpunt en Pôle Académique elke woensdag een permanentie verzorgd en collectieve activiteiten georganiseerd om leerlingen te helpen bij hun studiekeuze voor het hoger onderwijs. Anderzijds hebben het Beroepenpunt en de Leerwinkel de collectieve activiteit "Verder studeren in Brussel" georganiseerd voor Nederlandstalige jongeren die naar een Brusselse hogeschool of universiteit wilden gaan.

Het Beroepenpunt wil zich in de toekomst nog versterken, om steeds meer scholen, klassen en ouders te kunnen bereiken. Dit alles met meer partners in een nog meer geïntegreerde en multidimensionale voorziening waar de jongeren een antwoord vinden op al hun vragen.



NEET'S



aantal individuele adviezen:

139aantal georganiseerde
collectieve activiteiten:**17**aantal NEET-contacten
die hebben deelgenomen aan
de NEET-collectieve activiteiten:**110**

Er ging ook bijzondere aandacht uit naar het vinden van oplossingen voor NEET-jongeren⁶ ver verwijderd van de instellingen. In een woelige periode waarin jongeren lange tijd niet naar school konden, met een reëel risico op afhaken, was dit bijzonder zinvol. De crisis die de hele wereld in zijn greep had, maakte dit nog relevanter.

Het Beroepenpunt heeft zijn NEET's-project zeer actief gehouden en heeft de acties van zijn Touch'N'Go-programma voor de jongeren aangepast. Door zowel de "outreach" te digitaliseren, met name identificatie en sensibilisatie, maar ook begeleiding en collectieve activiteiten, is het Beroepenpunt erin geslaagd de jongeren, de partners, de Missions locales enz. vanop afstand te blijven informeren.

Er werden met Touch'N'Go drie doelstellingen nagestreefd:

1. de ontwikkeling van specifieke partnerships met lokale actoren, gericht op jongeren, en de afstemming van uitwisselingen tussen de lokale actoren en het Beroepenpunt;
2. het aanpassen van de advies, ondersteuning en collectieve activiteiten methoden aan de eisen van digitalisering;
3. het informeren van zowel veldpartners als jongeren over kwesties met betrekking tot oriëntatie, opleiding, werk, mobiliteit en ondernemerschap door het creëren en verspreiden van inhoud op de sociale media van Touch'N'Go.

Er werden tal van acties gelanceerd, waarmee in totaal 78 jongeren werden bereikt die ofwel individueel werden begeleid of een collectieve module volgden.

Om dit publiek op afstand te kunnen bereiken werd de onlineaanwezigheid van het NEET's-project versterkt via de socialenetwerkpagina's van Touch'N'Go. Er werd een Facebook- en Instagrampagina gecreëerd om de jongeren en de partners (AMO-jongerenhuizen⁷, buurthuizen enz.) te informeren (tips, onlinevormingen enz.), gepersonaliseerd advies te geven en iedere week videochallenges voor te leggen.

6. Acroniem van "Not in education, employment or training". De term NEET's slaat op jongeren (18-24 jaar) die geen werk hebben, niet studeren en geen opleiding volgen. Het gaat om een project dat wordt gefinancierd door het Europees Sociaal Fonds en het Youth Employment Initiative, waar het Beroepenpunt actief bij betrokken is.

7. AMO staat voor "Action en milieu ouvert". Een AMO is een plaats waar jongeren terecht kunnen voor een gesprek, informatie, oriëntering, steun en begeleiding. De AMO-jongerendiensten proberen jongeren te helpen bij hun problemen uit het dagelijks leven.

De belangrijkste evenementen

In 2020 volgden de belangrijkste evenementen van het Beroepenpunt het ritme van de sanitaire context, de economische uitdagingen, de behoeften qua oriëntering en heroriëntering van onze gebruikers en de nieuwe manier van werken voor de leden van ons team. Het Beroepenpunt heeft projecten ontwikkeld in samenwerking met het internationale netwerk van beroepenpunten en met de partners. Zelfs op afstand kende het team enkele hoogtepunten.

Het Beroepenpunt gaat van start met de voorbereidingen voor de Spring School 2020 in Brussel (locatie, bezoeken, sprekers...). Het centrale thema van deze editie was de positionering van de beroepenpunten als steunpunt voor het Europees en Brussels beleid voor een levenslange beroepsoriëntering. Als gevolg van de COVID-19-pandemie moest dit jaarlijkse evenement in het kader van het internationale netwerk van beroepenpunten vroegtijdig worden geannuleerd.

2020

JAN

FEB

Het Beroepenpunt neemt deel aan "Le Salon des Possibles", waar een veertigtal verenigingen aanwezig waren om bijna 600 jongeren die de schoolbanken zullen verlaten, te informeren over de socioprofessionele inschakelingsmogelijkheden (werk, opleiding, vrijwilligerswerk, begeleidingsdiensten enz.). Dit evenement richtte zich voornamelijk op leerlingen uit het bijzonder onderwijs, maar werd ook druk bezocht door leerkrachten, ouders en begeleiders.



De directrice van het Beroepenpunt is aanwezig tijdens de uitzending "Arabica" op AraBel FM om het concept aan de luisteraars voor te stellen.

Samen met zijn partners neemt het Beroepenpunt deel aan "Défi des Talents". Dit interactief en innovatief project gericht op de oriëntering van jongeren wordt georganiseerd door de EFP en bestaat uit vriendschappelijke duels voor Brusselse leerlingen. De leerlingen moeten 16 uitdagingen aangaan, waarmee ze kunnen ontdekken welke weg ze beroepsmatig willen bewandelen. Er werden hen 19 beroepen voorgesteld waarvoor een beroepsopleiding bestaat en ze hebben 9 preselectieproeven voor het Belgisch kampioenschap voor beroepen Worldskills Belgium kunnen afleggen.

Het Beroepenpunt viert zijn tweede verjaardag in aanwezigheid van de Brusselse minister van Werk en Beroepsopleiding, Bernard Clerfayt, de Waalse minister van Hoger onderwijs en Volwassenenonderwijs, Valérie Glatigny, en de directeurs van Actiris, Bruxelles Formation en VDAB Brussel, Grégor Chapelle, Olivia P'Tito en Geert Pauwels. Er werd een persconferentie gehouden om de resultaten van het tevredenheidsonderzoek bij 500 bezoekers van het Beroepenpunt voor te stellen. In totaal verklaarde 95% van de bezoekers tevreden te zijn. Vier op tien personen bezoeken het Beroepenpunt meermaals per maand, 91% beveelt het Beroepenpunt aan bij vrienden of kennissen en 9 op 10 bezoekers vonden er wat ze zochten.

Op 13 maart schorst het Beroepenpunt alle fysieke collectieve activiteiten ter plaatse.

Op 16 maart sluit het Beroepenpunt zijn fysieke ruimte en wordt het individueel advies op afstand via Facebook Messenger en e-mail in het leven geroepen. Er wordt ook een nieuwe Facebookpagina voor het publiek van NEET-jongeren gelanceerd.

Op 23 maart voert het Beroepenpunt een extra contactmogelijkheid voor online individueel advies in via het callcenter van Bruxelles Formation (gratis nummer 0800 555 66), met een antwoordtermijn van maximaal 48 uur per mail, telefoon of videoconferentie.

Op 26 maart organiseert het Beroepenpunt zijn eerste teamvergadering via videoconferentie. In totaal zijn er die dag 55 medewerkers online.

Het Beroepenpunt neemt een interne communicatietool op het platform Slack in gebruik en leert het hele team die te gebruiken.



Op 3 mei organiseert het Beroepenpunt de eerste collectieve onlineactiviteiten voor NEET's (escape game rond meervoudige intelligentie, beroepenspel...).

MAART

APR

MEI

Het Beroepenpunt verwelkomt het Internationaal netwerk, dat een voorstelling kwam geven van het eindverslag van de studie opgesteld door Erasmus+ en Cocade. Deze studie had betrekking op oriëntering en beroepsopleiding gedurende het hele beroepsleven.

In het kader van de op handen zijnde opening van verschillende beroepenpunten komen vertegenwoordigers van het internationaal netwerk van beroepenpunten samen met kandidaten voor de regio Sambre-Avesnois kennismaken met het Brusselse Beroepenpunt.

Door de lockdown beslist het Beroepenpunt om de campagne #1dag1beroep te lanceren via het sociale netwerk Facebook. De bedoeling van deze campagne was om de "essentiële" eerstelijnsberoepen die het meest aan de gezondheidsrisico's waren blootgesteld in de kijker te zetten en eer te betuigen.

Op 7 april organiseert het Beroepenpunt de eerste collectieve onlineactiviteit via videoconferentie. Na deze eerste ervaring volgden nog tal van andere workshops.

Op 14 april lanceert het Beroepenpunt een Instagrampagina voor de NEET-jongeren.





De Formtrucks van Bruxelles Formation en de consultants van het Beroepenpunt gaan opnieuw de baan op tot een nieuwe golf van coronagevallen in Brussel een maand later weer tot een plotse stopzetting leidt.

Om het concept van unieke oriënteringsruimte als cruciale actor in Franstalig België te positioneren, neemt het Beroepenpunt deel aan het vierpartijeninitiatief "Oriëntering een leven lang - educatieve, economische en maatschappelijke uitdagingen" gedragen door de Franse Gemeenschap, het Waals Gewest, het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en de Franse Gemeenschapscommissie.

JUNI

JULI/AUG

SEPT

Het Beroepenpunt heropent zijn fysieke ruimte in twee stappen, maar alleen op afspraak:

- 15 juni: heropening van de multimediazone met toegang tot de computers, maar niet tot de papieren documentatie
- 29 juni: opening van de zone voor individueel advies, met naleving van de afstandsmaatregelen en sanitaire regels





“ Ik ben weer aan het werk en ik wil jullie heel erg bedanken. Het is dankzij jullie hulp dat ik mezelf heb kunnen ontplooien, ondanks deze moeilijke periode voor iedereen.

Het Beroepenpunt beslist om de donderdagse avondopeningen weer op te starten. Het publiek kan dus opnieuw tot 19 uur van de diensten gebruikmaken.

Het Beroepenpunt neemt deel aan zijn eerste virtuele jobbeurs, het Forum ON! Deze beurs is bestemd voor (toekomstige) gediplomeerden van het hoger onderwijs (1^{ste}, 2^{de} en 3^{de} cyclus) die op zoek zijn naar werk of tips voor hun beroepsleven. Deze Brusselse beurs wil de (oud-) studenten aan een eerste job helpen.

De banden met de andere Belgische beroepenpunten worden nauwer aangehaald, onder meer in het kader van de voorstelling van de onlineadviesplatform Miti dat al gebruikt wordt door de Waalse beroepenpunten.

OKT

NOV

DEC

De regering beslist tot een tweede lockdown en op 1 november moet het Beroepenpunt de deuren van zijn fysieke ruimte opnieuw sluiten en weer op een 100% digitale dienstverlening overstappen.

HET BEROEPENPUNT ONLINE

De interne en externe communicatie was een essentiële schakel om het contact met de belanghebbenden – de medewerkers, gebruikers en partners – tot stand te brengen en zelfs te versterken. Het is – uiteraard – dankzij de digitale mogelijkheden dat het Beroepenpunt de contacten heeft kunnen behouden.

De interne communicatie

Het Beroepenpunt heeft erover gewaakt dat de medewerkers permanent via verschillende kanalen (e-mail, videoconferenties, intern sociaal netwerk...) op de hoogte werden gehouden.

Behalve de actuele informatie die zoals gewoonlijk tijdens de wekelijkse teamvergaderingen werd gedeeld (nu via videoconferentie), waren er ook de berichten over de veiligheidsrichtlijnen, de maatregelen voor de nieuwe werkomstandigheden en de berichten aan het personeel om hen een hart onder de riem te steken.

E-mail was het belangrijkste en zekerste kanaal om het hele team het snelst te informeren.

Bovenop al deze informatie hadden de medewerkers ook de mogelijkheid om op de hoogte te blijven en te interageren via het samenwerkingsplatform Slack. Dankzij de speciale kanalen, het delen van documenten en de chatfunctie konden zij gemakkelijker op afstand communiceren.

Deze tool heeft de medewerkers kunnen samenbrengen en heeft de koppeling tussen de verschillende thematische expertisedomeinen gefaciliteerd, via het delen van kennis en actualiteiten. Bovendien kon in team rond gemeenschappelijke projecten worden samengewerkt.



De externe communicatie

De website



Aantal bekeken pagina's:
305.322



Aantal unieke bezoekers:
213.134



Geografische oorsprong van de bezoekers:

70% komt uit het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

30% komt van elders (Antwerpen, Gent, Luik, Charleroi, Namen, Bergen, Parijs...)



Aantal vragen via FAQbot:
5.341

Om beter naar de gebruikers te communiceren, is het Beroepenpunt vaker en op andere manieren via zijn website en sociale media over zijn dienstenaanbod beginnen informeren. Via deze kanalen waren er ook andere gerichte communicatieacties.

De website deed voornamelijk dienst als uitstalraam voor de activiteiten van het Beroepenpunt en als contactpunt. De website geeft een actueel overzicht van de aangepaste diensten ter plaatse of op afstand en toont een dagelijks bijgewerkte agenda van de komende evenementen.




FR NL EN




Deze week

- 18-10 Je heroriënteren, hoe doe je dat? (online of on-site workshop)
- 19-10 Babbelut: Conversatietafels Nederlands (on-site workshop)
- 19-10 Duo for a Job : Looking for a job? Be coached for free ! (online infosession)
- 20-10 CV, een handleiding (online workshop)

[Laat meer zien](#)

Volgende week

- 26-10 Babbelut: Conversatietafels Nederlands (on-site workshop)
- 26-10 LinkedIn initiatie (online workshop)
- 28-10 Workshop 50+: boost je zoektocht naar werk (online workshop)

[Laat meer zien](#)

Om mee te gaan met de nieuwe technologische evoluties en beter aan de dringende behoeften van de gebruikers te beantwoorden, werd ook een FAQbot ontwikkeld die als een eerste filter werkt voor bezoekers van de website die informatie en/of advies zoeken. In een eerste fase geeft deze “robot” een automatisch antwoord op algemene vragen rond oriëntatie, opleiding en werk en worden ook de relevantste vragen in deze crisisperiode beantwoord. Met deze eerste ervaring hebben we de technische infrastructuur kunnen implementeren die in de toekomst zal kunnen worden gebruikt om andere thema's te ontwikkelen.

Het Beroepenpunt heeft ook beslist om zijn website te herzien en ervoor te zorgen dat de bezoeker centraal in de gebruikservaring komt te staan. Eind januari 2020 werd in samenwerking met een externe firma een reeks gebruiksvriendelijkheidstesten gestart om het surfgedrag bij een bezoek aan de website en de moeilijkheden die de burgers daarbij ondervinden beter te leren begrijpen. Deze analyse zal ons toelaten de inhoud van de site en de schikking van de informatie aan te passen en in de loop van 2021 een nieuwe interface te creëren.

Naast de website heeft het Beroepenpunt gebruikgemaakt van de sociale netwerken om met zijn gebruikers over nieuwe ontwikkelingen in zijn activiteiten te communiceren en zijn bekendheid bij de burgers te vergroten.

Door deze aanwezigheid op vooral Facebook en LinkedIn kon het Beroepenpunt tegelijkertijd een ruim publiek en ook de professionals bereiken. Via deze kanalen konden specifieke berichten (dienstmededelingen, persartikels, informatie van partners, de campagne #1dag1beroep...) en de kalender van de collectieve activiteiten extra in de verf worden gezet.

Dat de campagne #1dag1beroep, die de eerstelijnsberoepen (verzorgende, magazijnier...) in de kijker zette, een groot succes was, bleek duidelijk uit de vele interacties met het publiek. Drie maanden lang werden tal van video's met uitleg over stages, opleidingen en beroepen online geplaatst.

De sociale netwerken

Terwijl het Beroepenpunt tijdens de pre-Covid-periode weinig op de sociale netwerken had gecommuniceerd, maakte het zijn tweede uitstalraam gedurende het jaar. Zijn aantal abonnees heeft bovendien verdubbeld om respectievelijk 2.487 abonnees op Facebook en 387 abonnees op LinkedIn te bereiken. Het doelgroepprofiel van onze Facebook-pagina bestaat uit meer vrouwen dan mannen, met een hoge ratio in de leeftijdsgroep 25-44 jaar. Het publieksprofiel van onze LinkedIn-pagina bestaat voornamelijk uit senior executives, jonge afgestudeerden en directies en/of managers.

Voor beide kanalen geldt dat Brussel het sterkst vertegenwoordigd is.



Aantal abonnees
op Facebook:

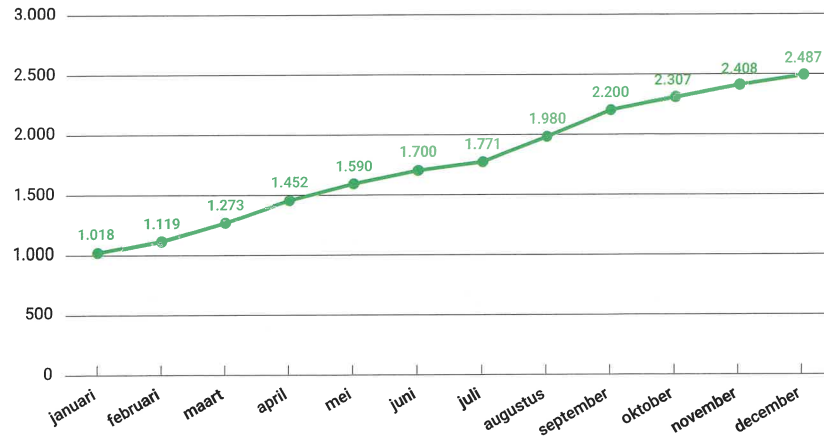
2.487



Aantal posts
op Facebook:

683

AANTAL ABONNEES OP FACEBOOK



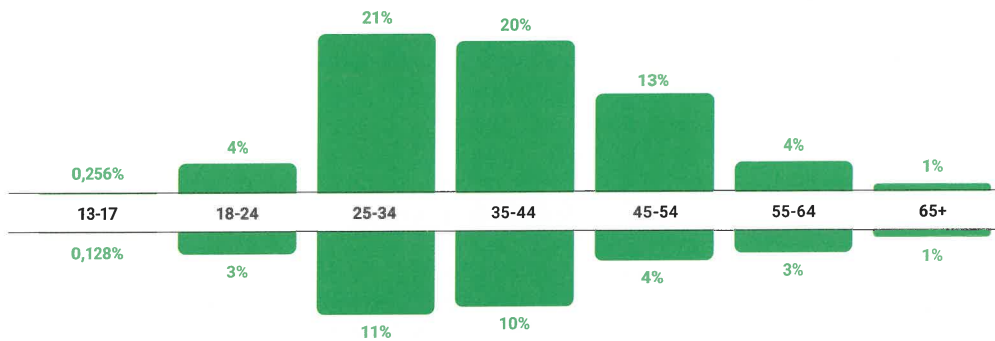
PROFIEL VAN DE ABONNEES OP FACEBOOK

Vrouwen
65%

Uw fans

33%

Mannen



Brussel: **68,35%**

Wallonië: **4,38%**

Vlaanderen: **3,05%**



Andere: **24,22%**



Aantal abonnees
op LinkedIn:
387

Hoger kaderpersoneel
(directeurs, manager enz.):
52,71%

Jonge
hooggeschoolden:
36,43%

Andere:
10,86%



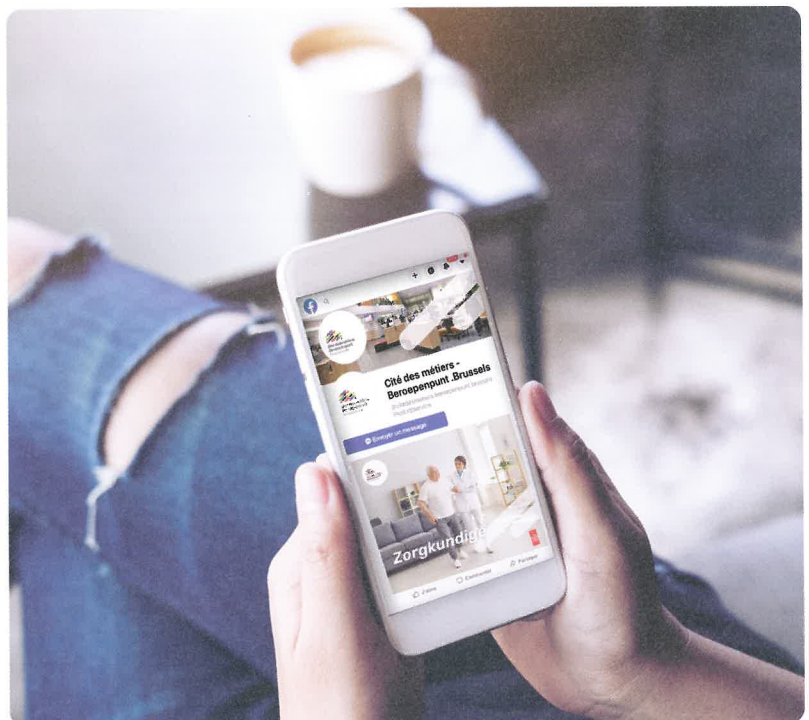
Brussel: **72,85%**
Wallonië: **15,84%**
Vlaanderen: **4,30%**



Frankrijk: **2,26%**
Andere: **4,75%**



**“ Dankzij jullie expertise en advies heb ik
een opleiding gevonden en een certificaat
behaald en kan ik nu een beroep uitoefenen.**



HET TEAM

Dankzij de veerkracht, de inzet en de inventiviteit van ieder lid van het team zijn we erin geslaagd de missie van het Beroepenpunt te volbrengen en zo dicht mogelijk bij onze gebruikers te blijven, ondanks de omstandigheden van de crisis.

De medewerkers hebben getoond dat ze in staat zijn zich aan te passen aan een hele reeks vernieuwingen waarmee ze tijdens deze crisis plots geconfronteerd werden. De fysieke ruimte moest weliswaar worden gesloten, maar dankzij een belangrijke digitale versterking (integratie van tools) en opvolging (opleidingen) kon de continuïteit van de dienst toch worden gegarandeerd.

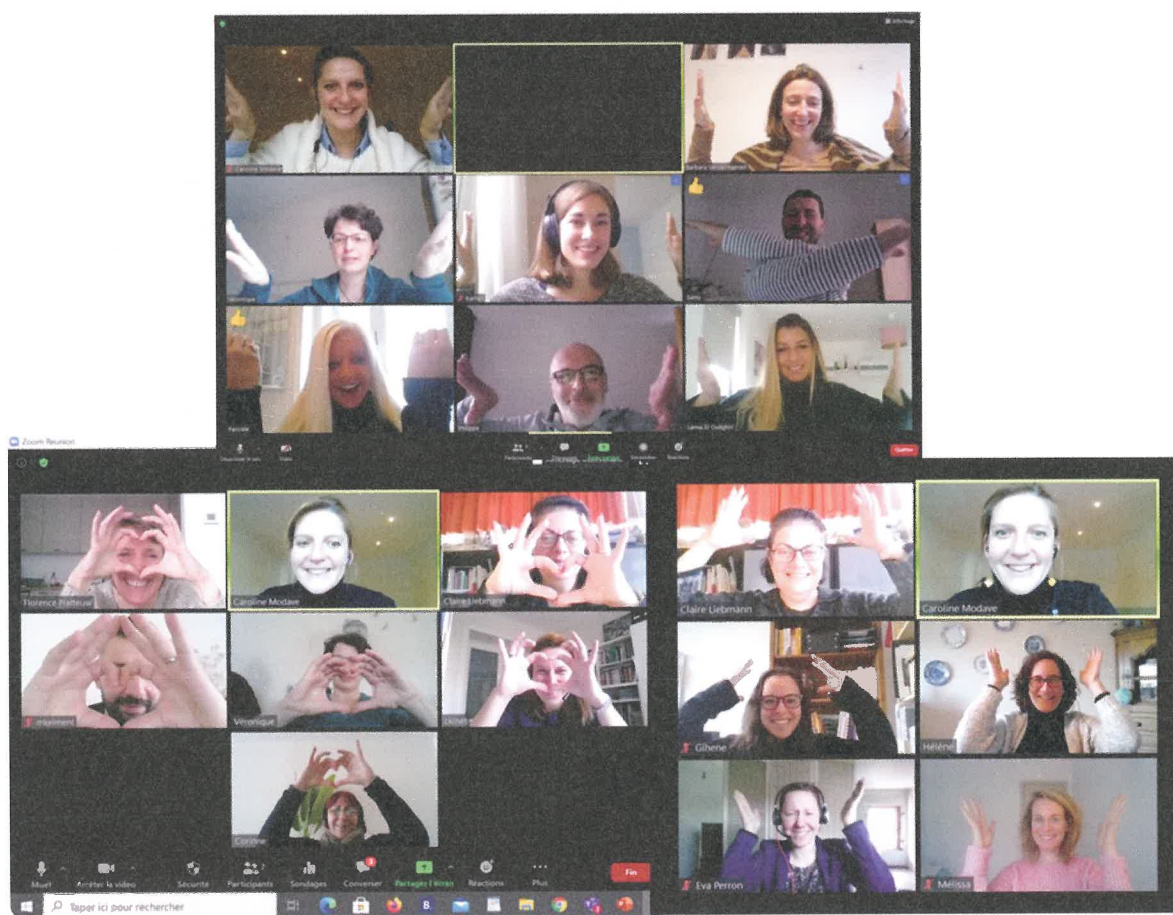
In het heetst van de crisis hebben alle medewerkers zich bereid getoond om zich voor deze situatie te wapenen. Ze hebben zich de digitale instrumenten eigen gemaakt, en dit dankzij opleidingen en coachings. De medewerkers van het Beroepenpunt hebben dus evengoed hun reactiviteit als hun creativiteit moeten aanspreken om alle vragen van de gebruikers te kunnen beheren.

En daar moesten ze soms ook de problemen van hun gesprekspartners bij nemen, ongeacht het gebruikte contactkanaal. Aan de andere kant heeft het Beroepenpunt gelukkig versterking gekregen en zijn een aantal gespecialiseerde consultants het bestaande team komen vervoegen.

We merken ook op dat het Beroepenpunt in de loop van het jaar 2020 met de hulp van een externe firma zijn identiteit en kernelementen heeft gedefinieerd om op basis daarvan zijn strategie en actieplan te bepalen. Het afbakenen van zijn bestaansredenen, missie en visie vormt een essentieel element voor het succes en de ontwikkeling van een beroepenpunt, waar de institutionele herkomst van elke medewerker met dit multipartnershipproject moet samengaan. Er werd een enquête gehouden en er werden workshops in kleine groepen georganiseerd om met een zekere afstand te brainstormen en out of the box te denken. Op die manier kreeg elke medewerker de kans om zijn standpunt te geven en konden we eveneens de gemeenschappelijke en verenigende waarden bepalen.



Nu deze waarden gekend zijn, zullen ze vanaf volgend jaar aan bepaalde gedragingen worden gekoppeld om die vervolgens ook in de dagelijkse praktijk ingang te laten vinden ten voordele van alle partijen, met de gebruiker voorop...



In december werd er via videoconferentie een teambuildingspel gedaan waarbij alle teamleden samen een raadsel dienden op te lossen. Om de jaarwisseling te vieren, was er ook een feestlunch op afstand.



BESLUIT

Voor 2020 maakt het Beroepenpunt een balans op in twee fasen...

In de eerste twee maanden steeg het aantal gebruikers van individueel advies met 36% en van collectieve activiteiten met 28% ten opzichte van vorig jaar, maar de gezondheidscrisis bracht abrupt een einde aan deze tendens.

In de overige tien maanden was er een onvermijdelijke terugval van de fysieke bezoekers en was het Beroepenpunt genoodzaakt in zeer korte tijd zijn dienstverlening aan te passen en nieuwe acties te ontwikkelen.

Tussen de continue nood aan informatie van de gebruikers en de aanpassing aan een digitaal dienstenaanbod blijkt de balans positief: er werden bijkomende nieuwe instrumenten ontwikkeld om het publiek te oriënteren. Doordat de fysieke ruimte door de geldende gezondheidsmaatregelen moest worden gesloten, werd een sterk aanbod aan onlinetools ingezet (callcenter, chat, videoconferentie, FAQbot...). Over het algemeen lijken de gebruikers zich hieraan te hebben aangepast, al hebben sommigen te kampen met een digitale kloof. Oriëntering en heroriëntering waren de meest succesvolle thema's.

Over 2020 in zijn geheel ging het aantal contacten met 47% achteruit⁸ ten opzichte van 2019.

Desondanks is communicatie hét lanceerplatform voor de digitale ommekeer gebleken. Communicatie is tijdens deze crisis van fundamenteel belang geweest voor het succes van de acties op afstand en zo ook voor de continuïteit van de diensten in een aangepaste vorm. Enerzijds heeft de communicatie naar de gebruikers, die voornamelijk via onze sociale netwerken en onze website verliep, het mogelijk gemaakt de dienstverlening te blijven garanderen. Anderzijds was de communicatie naar het team een essentiële hefboom om de medewerkers te overtuigen en hen in deze nieuwe manier van werken mee te nemen, maar ook om de werkdynamiek te behouden en door de tijd heen op de juiste koers te blijven.

Met alle inspanningen die werden gedaan, hopen we na de zomer van 2021 in een hybride vorm, met diensten op afstand en ter plaatse, te kunnen verdergaan. Een terugkeer naar de échte activiteiten en de sfeer die daarbij hoort, blijft van wezenlijk belang voor het beroepsproject van de gebruikers van het Beroepenpunt.

8. In 2020 waren er 29.523 contacten, in 2019 waren er 55.757 contacten.

