

## Hoe verloopt een begeleiding bij Werkwinkel Brussel?

### 1. ONTHAAL EN VDAB-PERMANENTIE

#### 1.1. Vraag voor begeleiding door Werkwinkel

##### **Je bent nog geen klant:**

Je kan je aanbieden in de Werkwinkel aan het onthaal van één van de drie Werkwinkels, waar wordt getoetst of je voldoet aan de voorwaarden voor inschrijving.

- Je woont in het Brussels hoofdstedelijk gewest.
- Je bent ingeschreven als werkzoekende bij Actiris.
- Je spreekt Nederlands of hebt interesse om (meer) Nederlands te leren.
- Je kiest onder andere voor een traject met Nederlandstalig professioneel perspectief.

Bij het onthaal maken we een kort dossier van je aan en krijg je een datum voor een afspraak bij je vaste consulent.

##### **Je bent al klant:**

Ben je al klant bij ons dan mag je in de voormiddag langskomen voor dringende vragen als je consulent jou niet meteen kan helpen.

- Hulp bij het herinschrijven/verlengen van de inschrijving bij Actiris via het callcenter of online.
- Kleine aanpassingen aan cv en motivatiebrief.
- Hulp bij het interpreteren van of het solliciteren voor een specifieke vacature. Voorwaarde is dat de klant al een cv en motivatiebrief heeft.
- Info geven over mobiliteit: wegbeschrijvingen, vervoerskortingen, transportmogelijkheden, informatie over werken in de rand, ...
- Hulp bij administratieve zaken gerelateerd aan werk of opleiding: aanvraag Activa-voordelen.
- Ondersteuning bieden in de pc-zoekruimte afhankelijk van de drukte en de graad van autonomie van de klant.
- Registratie van de ondernomen acties in de databank van Actiris en Tracé Brussel vzw.

#### 1.2. Vragen rond opleidingen

Tracé Brussel/Werkwinkel verzorgt in naam van VDAB de eerstelijnsvragen rond opleidingen.

- Informatie rond de VDAB-erkende opleidingen.
- Aanpassingen in en acties vanuit het “Mijn Loopbaan-dossier” van betrokkene.

Dit kan als losstaande interventie voor eender welke vraagsteller of kaderen binnen een eigen begeleiding.

### 2. INDIVIDUELE BEGELEIDING

Je bent klant geworden en zal vanaf nu afspraken krijgen met je consulent. Tijdens je begeleidingstraject zal je samen met je consulent stappen ondernemen die jou zullen helpen in het vinden van een job of een opleiding.

##### **Wat kan je verwachten van je consulent?**

- Uitwerking van een begeleidings- of actieplan dat nauw aansluit bij je jobdoelwit en rekening houdt met de eisen van de huidige arbeidsmarkt.

- Om dit plan te kunnen opstellen, is het van belang zoveel mogelijk relevante informatie te verzamelen. Hieronder vind je enkele domeinen die belangrijk zijn om te weten.
  - studies en opleiding/diplomagelijkschakeling
  - leef- en inkomenssituatie
  - talenkennis/IT-kennis
  - werkervaring
  - competenties en (beroepstechnische) vaardigheden
  - kwaliteiten en talenten

### Hoe ziet jouw begeleiding eruit?

- Je krijgt gemiddeld 2 afspraken per maand bij je consulent. Dit kan in de Werkwinkelvestiging of digitaal plaatsvinden.
- Je wordt volgens het begeleidingsplan opgevolgd.

### Mogelijke acties tijdens de begeleiding kunnen zijn:

- Competentieversterking: extra inzetten op vaardigheden zoals taal, rekenen, IT-vaardigheden, beroepsopleiding, studie ... om je positie op de arbeidsmarkt te verstevigen.
- Sollicitatietechnieken: digitaal cv en motivatiebrief, voorbereiding van het telefonisch contact met een werkgever, voorbereiding op het sollicitatiegesprek met inoefenen door een simulatie van het sollicitatiegesprek.
- Info geven (en waar mogelijk overlopen en inge oefend) over psychotechnische tests voor een sollicitatieprocedure of ervaringsbewijs.
- Vacaturebemiddeling: leren zoeken naar werkaanbiedingen in Brussel en in de rand; inhoud van een werkaanbieding leren begrijpen, analyseren en beoordelen; spontaan solliciteren; consulent kan contact opnemen met werkgever in verband met een vacature.
- Je kan zelf gebruikmaken van de klantenpc's in de PC-ruimte en kan ondersteuning hierbij krijgen van je consulent.
- Info en ondersteuning bieden met betrekking tot randfactoren zoals kinderopvang, tewerkstellingsmaatregelen, hulp bij aanvraag van Activa-kaart, mobiliteitsinfo.

## Uitzonderlijke maatregelen

### SOMMIGE SITUATIES DWINGEN DE ORGANISATIE INGRIPPENDE MAATREGELEN TE NEMEN INZAKE ARBEIDSREGIME

- Doel blijft steeds zo veel mogelijk onze kwaliteitsvolle begeleiding te garanderen.
- De volgende maatregelen kunnen ad hoc ingevoerd, desgewenst versoepeld of verstrengd worden om snel in te spelen op de actuele situatie.
- Deze stappen werden ingevoerd en uitgetest tijdens Coronapandemie 2020-2022 en lijken toepasbaar in de toekomst.

#### 1. Sluiting van één of meer Werkwinkellocaties: digitale aanpak in combinatie met werken op afspraak

- ✓ De consulenten opereren van thuis uit:
  - Onthaal via telefoon of mail (onthaaltelefoons worden desgevallend doorgeschakeld naar de smartphones van de medewerker(s))
  - Gebruik makend waar mogelijk van videocalls via Teams, Zoom, WhatsApp
  - Idem voor de begeleidingen
- ✓ Er worden geen spontane bezoeken toegelaten. Afspraken voor begeleiding, inschrijving of VDAB-vragen, gebeuren op afspraak:
  - Digitaal waar mogelijk en bij voorkeur
- ✓ De klanten die digitaal niet of minder vaardig zijn, worden zoveel mogelijk fysiek in de geopende Werkwinkel(s) zelf geboekt.
- ✓ Er wordt een beurtrol opgemaakt voor de collega's:
  - Afhankelijk van het aantal geopende vestigingen
  - Met een minimum bezetting voor de veiligheid en gezondheid
  - Zodat iedereen de kans krijgt zijn/haar meest kwetsbare klanten fysiek te ontmoeten

#### 2. Aanpassing van de ruimtes

- ✓ Volgens de heersende regelgeving inzake veiligheid en gezondheid:  
De organisatie zorgt voor producten, schermen, veranderde opstelling/inrichting, aanduidingen op vloer/ramen/..., beperking van het aantal toegelaten personen, beperking van de toegang voor bijvoorbeeld publieke pc's.
- ✓ Aanwezigheid van mondkmaskers, handgels, wegwerpdoekjes, plastic handschoenen voor de medewerkers per bureau.

#### 3. Volgen van de regels in de lokalen

- ✓ De medewerkers zullen nauwgezet de uitgeschreven voorschriften volgen.

#### 4. Ter beschikking stellen van hulpmiddelen

- ✓ De medewerkers beschikken over de nodige apparatuur om degelijk werk te leveren van thuis uit:
  - laptop met VPN-uitrusting
  - headset
  - smartphone
  - telewerkvergoeding (voor internet, ...)

#### 5. Altijd opgelegd of in samenspraak en met goedkeuring van de subsidiegevers, gestuurd door adviezen of verplichtingen van de overheid