

Het Onderwijsloket

Jaarevaluatie 2021-2022



Inhoudsopgave

| | |
|--|----|
| Samenvatting | 3 |
| Inleiding | 4 |
| 1. Over het Onderwijsloket | 5 |
| 2. Terugblik september 2021 – augustus 2022 | 8 |
| I. Informeren en adviseren | 8 |
| II. Platform Onderwijsloket.com | 14 |
| III. Samenwerking met het netwerk | 18 |
| 3. Vooruitblik september 2022 – augustus 2023 | 21 |
| 4. Knelpunten in de overstap naar het onderwijs | 23 |
| 5. De toekomst van de overstapper | 26 |
| Afsluiting | 27 |
| Bijlage 1: Overzicht van de stuur-, klankbord- en werkgroep van het Onderwijsloket | 28 |
| Bijlage 2: Overzicht website referrals | 29 |

Samenvatting

Het Onderwijsloket is in de afgelopen 2,5 jaar een belangrijke schakel geworden binnen het Nederlandse onderwijslandschap. Dat is onder andere te merken aan een aanhoudende groei van mensen die door het Onderwijsloket worden geholpen. Gemiddeld bezoeken 1.100 personen dagelijks het platform www.onderwijsloket.com, melden meer dan 100 potentiële overstappers zich maandelijks aan voor een webevent en helpt het team van adviseurs iedere maand gemiddeld 212 adviesvragers in de allereerste fase van hun overstap.

Informeren en adviseren is de kern van de dienstverlening van het Onderwijsloket. Dit doen we door middel van onze website, digitale evenementen en persoonlijke adviesgesprekken. Het team van adviseurs zit het hele jaar door, iedere werkdag, klaar om mensen per e-mail of telefonisch van persoonlijk advies te voorzien. Maar de adviseurs van het Onderwijsloket doen meer dan mails en telefoontjes beantwoorden. Zo schreven ze in totaal 66 informatieve artikelen, bouwden ze aan een routetool voor de website en organiseerden ze inmiddels al 25 informatieve webevents. Het streven is dat hiermee de route naar werken in het onderwijs voor iedereen zo helder mogelijk wordt en dat daardoor meer mensen hun weg zullen vinden naar dit prachtige werkveld.

Om dit soort resultaten te behalen, zijn samenwerkingspartners onmisbaar. Werken in het onderwijs is een ontzettend breed thema. Om informatie over alle mogelijke opleidingen, banen en routes te kunnen bieden, is een groot netwerk nodig. Het Onderwijsloket werkt dan ook samen met verschillende inhoudelijke experts, contactpersonen bij de onderwijsinstellingen, ambassadeurs in uiteenlopende sectoren en ook medewerkers bij regioloketten door het hele land.

Het succes van het afgelopen jaar maakt het Onderwijsloket nog ambitieuzer. Er liggen nog veel kansen om ervoor te kunnen zorgen dat meer mensen goed geïnformeerd worden en dat ze de keuze maken om het onderwijs in te gaan. Het Onderwijsloket werkt hier het komende jaar hard aan verder, door de kennisbank verder uit te breiden met informatieve artikelen, door de handige en effectieve routetool te lanceren en door de vindbaarheid van de website te blijven vergroten.

Daarnaast wordt het Onderwijsloket ook steeds zichtbaarder en toegankelijker als allereerste aanspreekpunt (in de oriënterende fase) van de potentiële overstapper. Maar er is méér nodig om de overstappers gedurende hun hele 'klantreis' te faciliteren - ook in de fases na hun allereerste oriëntatie. Om ervoor te zorgen dat meer mensen de overstap naar het onderwijs maken, zal het Onderwijsloket dus meer moeten organiseren, coördineren en investeren. De organisatie achter het Onderwijsloket voelt en ziet deze noodzaak en zal de komende periode in gesprek gaan met belangrijke partners over de kansen die liggen in het verbeteren van de latere fases in de klantreis. Het laatste hoofdstuk gaat over de knelpunten die worden signaleerd en de kansen die er zijn om deze weg te nemen. Zodat nog veel meer overstappers daadwerkelijk, vanuit goede oriëntatie en voorbereiding, zullen starten in het onderwijs.

Dit jaar in data

September 2021 t/m augustus 2022

Persoonlijk advies

2.548 mensen geholpen met persoonlijk advies
212 gemiddeld per maand

Websiteverkeer

432.818 websitebezoeken
36.068 gemiddeld per maand

Evenementen

11 evenementen
1.956 deelnemers

Kennisbank

66 informatieve artikelen
29 ervaringsverhalen

Team

8 collega's,
5 bevoegdheden
Leservaring in po, vo en mbo
Expertise op het gebied van:
communicatie, marketing, diversiteit
en inclusiviteit, internationalisering,
ondernemerschap en procesbegeleiding

Navigator

66 onderwijsinstellingen
851 opleidingen
37 regioloketten
150 contactpersonen

Inleiding

Het Onderwijsloket is begin 2020 opgericht op initiatief van de Vereniging Hogescholen (VH) en de Universiteiten van Nederland (UNL), met tijdelijke subsidie van het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap. Vanwege een gebrek aan goede informatievoorziening richting potentiële overstappers, moest het Onderwijsloket hét informatiepunt voor werken in het onderwijs worden. Op die manier zou iedereen die een carrière in het onderwijs overweegt, alle relevante informatie op één centrale plek kunnen vinden.

Op het moment van schrijven - 2,5 jaar later - biedt het Onderwijsloket die centrale plek. De kerntaak van het Onderwijsloket is mensen die overwegen een carrièreswitch te maken naar het onderwijs te helpen met informatie en advies. Dat doet het Onderwijsloket met zijn website [Onderwijsloket.com](https://onderwijsloket.com), met zijn digitale evenementen en met de contactmogelijkheden via e-mail en telefoon.

Deze jaarlijkse evaluatie is voornamelijk bedoeld om een terug- en vooruitblik te geven op de doelstellingen van het Onderwijsloket. Het afgelopen jaar stond in het teken van het bestendigen en uitbreiden van de dienstverlening van het Onderwijsloket. Ondanks het groeiende lerarentekort en de algehele krapte op de arbeidsmarkt, heeft het Onderwijsloket een aanhoudende groei laten zien van het aantal websitebezoekers en mensen dat persoonlijk is geholpen.

Met deze groei onstonden ook nieuwe ideeën en ambities, waarvan we de belangrijkste in deze evaluatie bespreken. Daarnaast is deze evaluatie een bundeling van de inzichten over de doelgroep van het Onderwijsloket: wie zijn de overstappers en wat zijn hun behoeftes? Tot slot benoemt deze jaarevaluatie actuele knelpunten in de klantreis van de overstapper, zoals we deze in de praktijk zijn tegengekomen. De toekomst biedt nog ontzettend veel kansen voor de overstapper, voor nieuwe initiatieven en voor landelijke en regionale samenwerkingen. Het Onderwijsloket kijkt met een tevreden gevoel terug, maar vooral met veel ambitie, nieuwsgierigheid en energie weer uit naar een nieuw jaar!

1. Over het Onderwijsloket

De start

In 2019 ontstond het idee voor één centraal, landelijk informatiepunt over werken in het onderwijs. Ondanks de grote behoefte, bestond er nog geen loket waar je heldere en complete informatie over het onderwijs te kunnen krijgen, specifiek voor mensen die - vanuit een andere sector - een stap naar het onderwijs overwogen. Samen met de Vereniging Hogescholen (VH) en de Universiteiten van Nederland (UNL) is er toen een projectplan opgesteld dat aan het ministerie is voorgelegd. Op 2 oktober 2019 gaven beide ministers hun goedkeuring voor de start en op 6 januari 2020 ging het Onderwijsloket live met een website, een telefoonlijn en een e-mailadres.

De doelstellingen

Het Onderwijsloket heeft als primaire doelstelling om iedere potentiële overstapper zo goed mogelijk te helpen bij de oriëntatie op werken in het onderwijs in Nederland. Dat gebeurt met informatie en persoonlijk advies over werken in het onderwijs. Bijvoorbeeld over de verschillende routes die je kunt volgen, welke functies er binnen een school bestaan en welke praktische zaken er bij komen kijken als iemand in het onderwijs wil werken. De voornaamste taak van het Onderwijsloket is dus om mensen te helpen bij hun oriëntatie – en niet om een baan in het onderwijs voor ze te vinden. Wel verwijst het Onderwijsloket geïnteresseerden zo warm mogelijk door naar regionale initiatieven, onderwijsinstellingen of andere organisaties. Vanuit hier kunnen zij dan de volgende stappen zetten richting een baan in het onderwijs.

Naast het zo goed mogelijk adviseren en informeren van potentiële overstappers naar het onderwijs, zijn er nog twee taken voor het Onderwijsloket weggelegd: inzicht creëren in de doelgroep van overstappers en de knelpunten signaleren waar zij tegenaan lopen. Met die twee doelstellingen in het achterhoofd is het Onderwijsloket vanaf de start kwantitatieve en kwalitatieve data gaan verzamelen, die regelmatig worden gedeeld met betrokkenen in het netwerk. Al in een vroeg stadium werd het duidelijk dat het Onderwijsloket niet alle knelpunten zelf zou kunnen verhelpen. Wel bleek het – ook voor het netwerk van het Onderwijsloket – heel waardevol om te achterhalen waar deze groep overstappers behoefte aan heeft en welke kansen dat biedt voor het Onderwijsloket en alle andere initiatieven in het speelveld.

De doelgroepen

De doelgroep van het Onderwijsloket bestaat uit oriënteerders: potentiële overstappers naar een baan in het onderwijs. Veel potentiële overstappers zijn mensen die later in hun loopbaan van carrière willen veranderen en overwegen om in het onderwijs te gaan werken. Dat kunnen mensen uit een andere beroepssector zijn, of juist mensen die binnen het onderwijs willen overstappen naar een andere functie of sector. Het Onderwijsloket richt zich dus in eerste instantie op mensen

die al werkervaring hebben. Mensen die direct doorstromen vanuit een middelbare school of vervolgopleiding zijn uiteraard ook welkom met hun vragen over werken in het onderwijs. De groep overstappers is verder uiterst heterogeen en bestaat uit mensen met verschillende opleidingsniveaus, werkervaringen, leeftijden, nationaliteiten, thuissituaties en vragen.

Het Onderwijsloket maakt in deze jaarevaluatie consequent gebruik van de termen 'oriënteerders' en 'potentiële overstappers' om de doelgroep van het Onderwijsloket aan te duiden. De term 'zij-instromer' wordt bewust vermeden, omdat deze term op veel plekken op veel verschillende manieren wordt gebruikt. Een 'zij-instromer' kan duiden op iemand die een carrièreswitch maakt (al dan niet naar het onderwijs), op iemand die vanuit een ander beroep leraar wordt (ongeacht het traject dat deze persoon volgt) of op iemand die het traject 'zij-instroom in het beroep' (ZiB) volgt. Om verwarring te voorkomen gebruikt het Onderwijsloket de term 'zij-instromer' niet om de doelgroep van oriënteerders en potentiële overstappers aan te duiden.

Naast deze oriënteerders kent het Onderwijsloket een tweede doelgroep: alle andere partijen die een rol kunnen spelen bij een overstap naar het onderwijs. Denk hierbij aan regioloketten, onderwijsinstellingen of organisaties zoals het UWV. Ook zij maken gebruik van de kennis en expertise van het Onderwijsloket, bijvoorbeeld door de website te bezoeken of door te overleggen over oriënteerders die bij hen aankloppen voor advies.

Het Onderwijsloket in de klantreis van de oriënteerder

Het Onderwijsloket maakt voor steeds meer (potentiële) overstappers deel uit van hun klantreis. Deze 'reis' bestaat uit de stappen die ze doorlopen vanaf hun allereerste oriëntatie op een overstap, tot aan de daadwerkelijke start van hun baan of opleiding. Er zijn volgens het Onderwijsloket 6 fases te onderscheiden in de klantreis van een overstapper. Deze fases zijn gevisualiseerd in de afbeelding op de volgende pagina. Daaronder wordt per fase een uitgebreide beschrijving gegeven over wat de fase inhoudt. In het kort komen de fases op het volgende neer: in de eerste fase wordt de interesse (1) van een potentiële overstapper gewekt. Iemand vertelt bijvoorbeeld op een feestje over zijn werk als schoolleider of in de krant staat een artikel over het lerarentekort. De potentiële overstapper gaat zich vervolgens oriënteren (2) op het onderwijs, de beroepen daarbinnen en de routes daarnaartoe. Na deze oriëntatiefase volgt het besluit (3):



Interesseren



Mijn interesse wordt gewekt



Ik word aan het denken gezet over een baan in het onderwijs.

Ik overweeg om een overstap te maken.



Oriënteren



Ik verken mijn opties en weeg deze af



Ik oriënteer me op het beroep van mijn keuze en de route daarnaartoe.

Ik wil alles weten, zodat ik klaar ben om mijn keuze te maken.



Matchen



Ik zoek mijn opleidings- of werkplek



Ik meld me aan bij de opleiding, zoek een stage of solliciteer op een baan.



Voorbereiden



Ik bereid me voor op de start en weet waar ik aan begin



Ik lees me in, ga in gesprek, kijk rond op school en bereid me goed voor op mijn start.



Starten



Ik ben actief in het onderwijs!



Ik volg een opleiding, start met mijn werk of loop stage.

Ik maak mijn besluit: ik wil werken in het onderwijs

Stappen in deze fase

In iedere fase kan uitstroom plaatsvinden

'Ik ga het doen!' Het besluit kan echter ook zijn: ik ga het (nu) niet doen. Als de potentiële overstapper besluit om de overstap te gaan maken, volgt de matchingsfase (4). In deze fase gaat de overstapper op zoek naar het traject, de aanbieder daarvan, de stageplek of de werkplek die aansluit bij de route die de overstapper heeft gekozen. Daarop volgt de voorbereiding (5) op de laatste fase en het eindpunt van de overstap: de start (6) in het onderwijs.

De visualisatie op de vorige pagina is een generalisatie. Het Onderwijsloket is zich er terdege bewust van dat iedere potentiële overstapper uniek is. Dat betekent ook dat iedere overstapper weliswaar een aantal fases zal doorlopen, maar er zullen ook mensen zijn die fases overslaan en in iedere fase zullen er mensen zijn die tot de conclusie komen dat ze de overstap niet gaan maken. Iedereen doorloopt ten slotte fases in een eigen tempo en maakt daarbinnen eigen keuzes.

Fase 1: Interresseren

De klantreis begint wanneer de eerste interesse in het onderwijs wordt gewekt. Bijvoorbeeld door een gesprek waarin iemand je vertelt over werken in het onderwijs, door de school van je kinderen, doordat je iets leest over iemand die de overstap naar het onderwijs heeft gemaakt, doordat je een podcast luistert of er iets over ziet in de media.

Fase 2: Oriënteren

Als de interesse eenmaal gewekt is en iemand een overstap serieus gaat overwegen, volgt de oriëntatiefase. Vooral in deze fase lopen de behoeften enorm uiteen. Sommigen weten het eigenlijk al bijna zeker en hebben weinig nodig om de beslissing te maken. Anderen ondernemen tal van verschillende activiteiten voordat ze de knoop doorhakken.

Er zijn grofweg drie verschillende manieren waarop een overstapper informatie kan verkrijgen: door het zélf te verzamelen, door te ervaren en door middel van persoonlijk advies. Om een beetje een beeld te geven van hun behoeften, zie je in onderstaand kader een selectie van het type vragen waar zij mee zitten.

| | |
|--|--|
| <i>Wat voor functies zijn er eigenlijk allemaal?</i> | <i>Waar kan ik die opleiding volgen?</i> |
| <i>Welke passen er bij mij?</i> | <i>Hoeveel tijd en geld kost mij dat?</i> |
| <i>Wat moet je daarvoor kunnen?</i> | <i>Is daar een subsidie voor?</i> |
| <i>Heb ik daar dan een diploma voor nodig?</i> | <i>Kan ik daarnaast ook werken?</i> |
| <i>Hoelang duurt een opleiding?</i> | <i>Wat is het salaris?</i> |
| <i>Ben ik daarvoor toelaatbaar?</i> | <i>Kan ik mijn andere kwaliteiten ook inzetten voor het onderwijs?</i> |

Kortom, vragen en behoeften in alle soorten en maten. Een deel hiervan kan door het Onderwijsloket beantwoord worden, maar voor een deel probeert het Onderwijsloket mensen in deze fase zo goed en warm mogelijk door te verwijzen naar anderen.

Fase 3: Beslissen

Je besluit ervoor te gaan. Je gaat de overstap naar een baan in het onderwijs maken! Je weet welke functie je wilt gaan bekleden, in welke sector (po, vo, mbo of ho) en wat voor een traject je wilt gaan doen om daar te komen.

Fase 4: Matchen

Je gaat op zoek naar het traject, de aanbieder daarvan, de stageplek of de werkplek die aansluit bij de beslissing die je hebt gemaakt. Dat kan een opleidingsinstituut zijn, een werkplek of een stageplaats. Sommige trajecten vereisen een toelating waarvoor je je moet inschrijven of die je moet regelen. De doorlooptijd van deze fase kan zeer ver uiteenlopen, afhankelijk van het traject dat iemand kiest.

Fase 5: Voorbereiden

Je kunt niet wachten om te beginnen en je wilt je optimaal voorbereiden. Je bent op zoek naar handvatten om straks met een vliegende start te beginnen. Heb je bijvoorbeeld voor de pabo gekozen, dan ben je misschien al oefentoetsen aan het maken voor de toelatingstoetsen. Koos je voor het traject 'zij-instroom in het beroep'? Dan ben je misschien al begonnen aan het opstellen van je portfolio voor het geschiktheidsonderzoek.

Fase 6: Starten

Je hebt de overstap gemaakt! Dit is het einde van je reis als overstapper, maar het begin van jouw nieuwe loopbaan in het onderwijs: je gaat starten!

2. Terugblik september 2021 – augustus 2022

Dit hoofdstuk blikt terug op het afgelopen jaar. Wat heeft het Onderwijsloket gedaan, wat ging goed, welke doelen zijn behaald en welke niet? Hierbij komen de verschillende aspecten van het loket langs, zoals het informeren en adviseren van overstappers, het platform www.onderwijsloket.com, en de samenwerking met het netwerk. Bij elke paragraaf staat ook een overzicht van de doelen die voor afgelopen periode gesteld zijn en in hoeverre deze behaald zijn.

I Informeren en adviseren

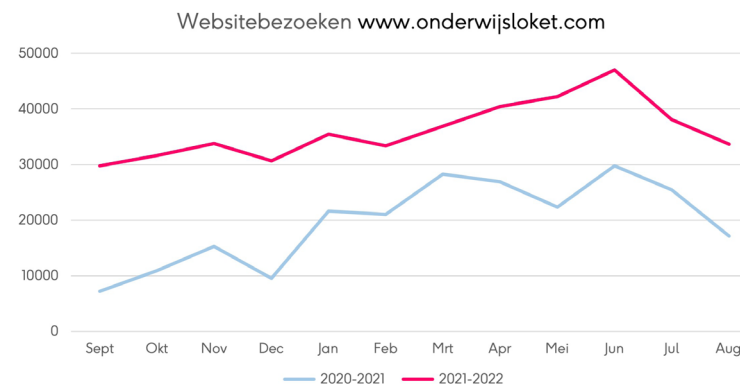
Informeren en adviseren is de kern van de dienstverlening van het Onderwijsloket. Mensen die een overstap naar een baan in het onderwijs overwegen, moeten altijd terecht kunnen bij het Onderwijsloket voor informatie en persoonlijk advies. Dat kan met behulp van de website (de kennisbank en de navigator), door deel te nemen aan digitale evenementen en /of door persoonlijk contact op te nemen. Het team van adviseurs zit het hele jaar door, iedere werkdag klaar om mensen per e-mail of telefonisch van persoonlijk advies te voorzien.

Zo lukt het het Onderwijsloket om, in lijn met de doelstelling, steeds meer mensen te helpen. Het aantal mensen dat persoonlijk contact opneemt is het afgelopen jaar flink gegroeid, maar ook in het aantal websitebezoekers en in het aantal aanmeldingen voor de gratis webevents is een stijging zichtbaar. Ondanks de grote krapte op de arbeidsmarkt blijkt er nog steeds veel interesse in informatie en advies over een overstap naar een baan in het onderwijs. De naamsbekendheid en het bereik van het Onderwijsloket blijft groeien, waar ook de activiteiten op de socialemediakanalen van het Onderwijsloket aan bijdragen. Dagelijks houdt het team zich met verschillende taken bezig; adviesvragen telefonisch en per mail beantwoorden, de kennisbank redigeren en uitbreiden, de navigator up-to-date houden en uitbreiden, webevents voorbereiden en socialemediabijdragen ontwerpen. Met al deze tools kan het Onderwijsloket zo efficiënt en zo goed mogelijk, zo veel mogelijk mensen van informatie en advies voorzien.

De groei van het aantal websitebezoeken

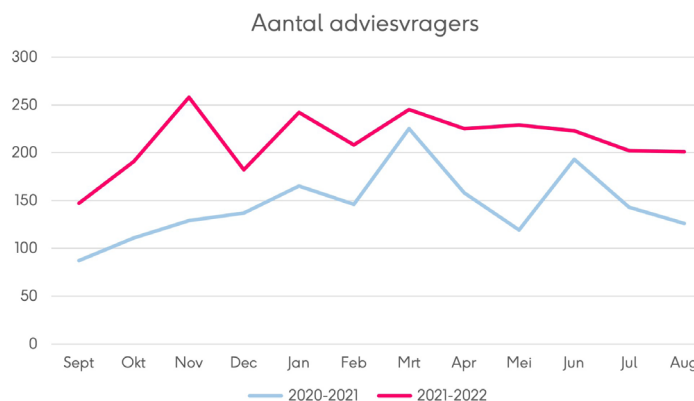
Het aantal bezoeken op de website www.onderwijsloket.com is ten opzichte van vorig jaar sterk toegenomen. In de jaarevaluatie van september 2021 hebben we onszelf als doel gesteld voor het daaropvolgende jaar, om het aantal maandelijkse bezoekers op zijn minst te evenaren (circa 20.000 websitebezoeken per maand). Gezien de aanhoudende stijging vanaf september 2021, is dat doel in januari 2022 al bijgesteld naar minimaal 30.000 websitebezoeken per maand - met het streven om ten minste één maand boven de 40.000 uit te komen. Beide doelen zijn ruimschoots gehaald en het gemiddeld aantal websitebezoeken in de periode van september 2021 tot en met augustus 2022 was 36.068 per maand. In totaal zijn er in deze periode 432.818 websitebezoeken geweest.

Deze stijging in het aantal websitebezoeken is een belangrijk resultaat. Een toename van het aantal websitebezoeken - en dus het aantal keer dat oriënteerders het Onderwijsloket weten te vinden - zegt meer dan het aantal mensen dat persoonlijk contact met het Onderwijsloket opneemt. Mensen die op de website van het Onderwijsloket terechtkomen, kunnen er immers voor kiezen om contact met het Onderwijsloket op te nemen, zichzelf te informeren met behulp van de content in de kennisbank of deel te nemen aan events.



De groei in het aantal adviesvragers

In de jaarevaluatie van vorig jaar vierde het Onderwijsloket de mijlpaal van 2000 adviesvragers sinds de lancering in 2020. De mijlpaal die recentelijk is bereikt overtrof de verwachtingen: er staan meer



4500* adviesvrager

Sandra kwam op 16 augustus 2022 bij het Onderwijsloket binnen met de vraag *'Ik wil graag zij-instromen als leerkracht, maar ik lees overal dat je daar een hbo-bacheloropleiding voor nodig hebt. Ik heb verschillende opleidingen gedaan op hbo-niveau (NLQF-niveau 6), maar ik heb geen hbo-bachelordiploma. Kan ik nu niet overstappen?'*

Een adviseur stond Sandra te woord. Hij legde haar uit dat de term 'zij-instromen' verwarrend kan zijn. Voor het traject 'zij-instroom in het beroep' is een hbo-bachelordiploma weliswaar een harde eis, maar dat betekent niet dat Sandra niet kan instromen in het onderwijs! De adviseur stelde een deeltijdopleiding voor. Het feit dat ze rustig kon beginnen met een stage, haar huidige baan nog parttime kon aanhouden en aan het einde een hbo-bachelordiploma zou ontvangen, maakte haar erg enthousiast over deze route. Ze is vervolgens door deze adviseur doorgestuurd naar een contactpersoon van een pabo in Nederland, voor haar vragen over de inschrijving en de studiebelasting.

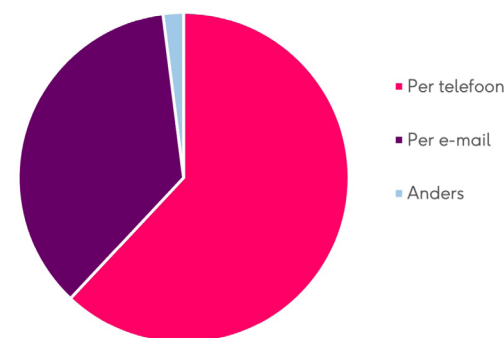
dan 4.500 adviesvragers op de teller! Dat betekent dat de adviseurs van het Onderwijsloket in het afgelopen jaar ruim 2.500 mensen van persoonlijk advies hebben voorzien per telefoon of per e-mail. Dat betekent dat het Onderwijsloket in de periode van september 2021 tot en met augustus 2022 gemiddeld per maand 212 mensen persoonlijk geadviseerd heeft. Het streven was om het gemiddeld aantal maandelijkse adviesvragers van vorig jaar te overtreffen, toen de teller op 141 adviezen per maand stond. Dat doel is dus ruimschoots behaald.

De verdeling van adviesverzoeken: bellen vs. mailen

Inmiddels helpen de adviseurs van het Onderwijsloket gemiddeld 212 adviesvragers per maand via telefoon of e-mail. De verdeling van deze adviesverzoeken wordt sinds januari 2022 ook gemeten: op welke manier willen ze graag informatie of advies? Het grootste gedeelte van de adviesvragers (62%) wil graag telefonisch met het Onderwijsloket in contact komen. 67% van die groep belt het Onderwijsloket direct en 33% laat via een contactformulier een verzoek achter om een belafspraak in te plannen. 36% van de adviesverzoeken komt binnen via e-mail. Tot slot komt een kleine groep adviesvragers (2%) op andere manieren binnen, bijvoorbeeld wanneer ze een opmerking achterlaten in het evaluatieformulier van een van de webevents, of het Onderwijsloket benaderen via socialemediakanalen, zoals Facebook Messenger.

Oproepen die op werkdagen binnenkomen worden direct door het team van adviseurs beantwoord. Als mensen tussen 9.00 uur en 17.00 uur bellen, krijgen ze een adviseur aan de lijn die hen verder helpt. Wanneer er mensen bellen terwijl de eerste adviseur in gesprek is, dan krijgen zij een tweede

Hoe komen adviesvragers binnen bij het Onderwijsloket?



adviseur aan de lijn omdat er altijd een tweede adviseur achterwacht is. Contactformulieren met terugbelverzoeken worden ingepland en overgedragen aan de collega's die op dat moment ingedeeld staan. E-mails worden altijd binnen 24 uur beantwoord.

De lengte van adviesgesprekken verschilt en hangt af van de aard van de vraag. Sommige mensen hebben alleen een korte vraag, anderen bellen om een uitgebreid advies te krijgen over hun mogelijkheden. Vanaf januari 2022 zijn de adviseurs de duur van de telefoongesprekken gaan meten. Gesprekken duren maximaal 50 minuten en het grootste deel van de adviesgesprekken (88%) duurt maximaal 20 minuten. Adviesvragers worden altijd uitgenodigd om weer contact op te nemen als ze later meer vragen hebben. Bij deze opvolgende gesprekken wordt de duur niet gemeten.

De tevredenheid over adviesgesprekken

Een doel voor afgelopen jaar was om tweemaal per jaar een tevredenheidsonderzoek te doen bij minimaal 50 adviesvragers per onderzoek. Dat doel is behaald. In het najaar van 2021 en in het voorjaar van 2022 vonden deze tevredenheidsonderzoeken plaats. Omdat het Onderwijsloket anderstaligen ook bij de resultaten wilde betrekken zijn er in de laatste cyclus ook Engelstalige adviesvragers geweest die de vragenlijst ingevuld hebben. De vragen uit de vragenlijst vind je op de volgende pagina.

In de jaarevaluatie van september 2021 was het doel gesteld een score van minimaal 4,0 op de vijfpuntsschaal te halen. Uit de resultaten van de laatste cyclus blijkt dat er op alle onderdelen minimaal een 4,8 is gescoord wat neerkomt op een gemiddelde van 4,9 op een schaal van 5. De scores geven aan dat mensen erg tevreden zijn over het advies dat ze hebben gekregen. Met deze scores zijn de doelen behaald en overtroffen.

Resultaten halfjaarlijks tevredenheidsonderzoek

Gemeten op een vijfpuntsschaal waarbij het laagste cijfer is dat je kunt geven en cijfer 5 het hoogste cijfer dat je kunt geven.

| Verplichte vragen | Cijfer najaar 2020 (n=24) | Cijfer najaar 2021 (n=51) | Cijfer voorjaar 2022 (n=51) |
|--|------------------------------|------------------------------|--------------------------------|
| 1. Hoe waarschijnlijk is het dat je het Onderwijsloket zou aanraden aan anderen? | 4,7 | 4,7 | 4,8 |
| 2. Hoe tevreden ben je over hoe je geholpen bent bij het Onderwijsloket? | 4,8 | 4,8 | 4,9 |
| 3. In hoeverre sluit het advies dat je hebt gekregen aan bij je verwachtingen? | - * | 4,5 | 4,8 |
| Optionele vragen**: | | | |
| 4. Hoe beoordeel je de deskundigheid van de adviseur? | 4,7 | 4,8 | 4,9 |
| 5. Hoe beoordeel je de mate waarin de adviseur advies gaf dat paste bij jouw situaties? | 4,9 | 4,7 | 4,9 |
| 6. Hoe beoordeel je de manier en toon waarop de onderwijsadviseur het adviesgesprek heeft gevolgd? | 5,0 | 4,9 | 5,0 |
| 7. Hoe beoordeel je de kwaliteit van de informatie die je hebt gekregen? | 4,9 | 4,8 | 4,9 |
| 8. Hoe beoordeel je de hoeveelheid informatie die je hebt gekregen? | 4,7 | 4,7 | 4,8 |
| 9. Hoe beoordeel je de snelheid van de reactie op je adviesvraag? | 5,0 | 4,9 | 4,9 |

* Deze vraag kwam in het najaar van 2020 niet voor in de vragenlijst. In het najaar van 2021 en het voorjaar van 2022 is deze vraag toegevoegd aan de vragenlijst.

** De optionele vragen zijn door minder mensen ingevuld. Aantallen najaar 2020: 19, aantal antwoorden najaar 2021: 40, aantal antwoorden voorjaar 2022: 39.

Reacties uit het servicebeoordelingsformulier deel 1 september 2021 t/m augustus 2022

'Ik kan meteen verder met mijn zoektocht!'

'Het was duidelijke informatie met betrekking tot de vragen die ik had, praktische vervolgstap en meedenken vanuit kennis en ervaring.'

'Mijn situatie is best beperkt en zij liet mij mogelijkheden zien die ik zelf nog niet had ontdekt.'

Reacties uit het servicebeoordelingsformulier deel 2 september 2021 t/m augustus 2022

'Ze is goed op de hoogte van hoe alles precies zit, maar bovenal kan ze het goed uitleggen. En dat is best een prestatie aangezien het nogal ingewikkeld over kan komen. Ik denk dat als iemand iets ogenschijnlijk ingewikkelds heel begrijpelijk uitlegt, datgene blijk geeft van grondige kennis.'

'I am very much satisfied with the conversation I had with the employee. She directed me with the required details which can help me to move further.'

Evenementen: webevents

In de zomer van 2020 vond het eerste webevent van het Onderwijsloket plaats. Sindsdien hebben er 25 gratis webevents plaatsgevonden, waarvoor zich in totaal 1.956 deelnemers hebben aangemeld. 1.214 daarvan waren van het afgelopen jaar. Tijdens ieder webevent vertellen twee gastsprekers over hun overstap en de keuzemomenten die daarbij kwamen kijken. Ze gaan een uur lang met een adviseur van het Onderwijsloket in gesprek. Het evenement is vraaggestuurd: deelnemers kunnen hun vragen stellen in de chat en de adviseur stelt deze vragen aan de gastsprekers. Inmiddels hebben al 25 gastsprekers hun ervaringen in een webevent met aanwezigen gedeeld. Aan het eind van ieder webevent worden de deelnemers van harte uitgenodigd om contact met het Onderwijsloket op te nemen voor persoonlijk advies.

Reacties uit het evaluatieformulier van de webevents september 2021 t/m augustus 2022

'Heel waardevol, de sprekers waren heel openhartig en het gesprek werd goed op gang gehouden door de host. Er werden zeer goede vragen gesteld!'

'Veel informatie. Mooie afwisseling tussen de vragen in de chat en het verhaal van de sprekers.'

'Goede sprekers, eerlijk en inspirerend verhaal.'

De opzet van de webevents is dus onveranderd. Wat wel anders is dan vorig jaar, zijn de functies die de gastsprekers op school uitoefenen. Vorig jaar waren de gastsprekers vaak één overgestapte leraar en één overstapper met een ander beroep, zoals schoolleider of onderwijsassistent. Het afgelopen jaar waren er bij de maandelijkse webevents alleen maar gastsprekers aanwezig die de overstap hadden gemaakt naar het leraarschap. De keuze om alleen leraren als gastspreker uit te nodigen, is mede gebaseerd op de volgende constatering: 85% van de mensen die het Onderwijsloket tot nu toe heeft benaderd met een adviesvraag, heeft op het moment van binnenkomst interesse in een functie als leraar. De grootste groep oriënteerders heeft dus het meest baat bij webevents over het leraarschap. De keuze voor twee *second career teachers* leidde dus niet tot minder aanmeldingen en kwam bovendien de diepgang van de gesprekken ten goede. Om andere functies ook een plek te geven, heeft het Onderwijsloket dit jaar ook voor het eerst geëxperimenteerd met een thematisch webevent voor schoolleiders. Dit event vond plaats op 26 januari 2022 en de gastsprekers waren een schoolleider uit het primair onderwijs en een schoolleider uit het voortgezet onderwijs. Voor dit webevent waren er 50 aanmeldingen en de reacties van de deelnemers waren erg enthousiast. Het

werd beoordeeld met een rapportcijfer van 8,2 (op basis van 13 beoordelingen). In de toekomst zullen er daarom vaker zulke thematische webevents plaatsvinden.

Een ander verschil ten opzichte van de aanpak van vorig jaar is dat er sinds september 2021 geen maximaal aantal aanmeldingen meer wordt aangehouden. Vanwege het vervallen maximum aantal deelnemers kon het aantal aanmeldingen voor de webevents van het Onderwijsloket nog meer toenemen. De verwachting was eerst dat een groep groter dan 50 deelnemers ten koste zou gaan van de interactiviteit en de kwaliteit van het event, maar dat bleek niet het geval. Gemiddeld genomen is de waardering voor de webevents zelfs toegenomen. Het gemiddelde rapportcijfer van de 11 webevents in de periode van september 2020 tot en met augustus 2021 was een 8,0 en met een 8,1 als gemiddeld rapportcijfer van de 11 webevents die het Onderwijsloket heeft georganiseerd vanaf september 2021 tot en met augustus 2022 blijven de evaluaties minstens zo positief.

Het Onderwijsloket heeft het afgelopen jaar ook voor het eerst een bijdrage geleverd aan activiteiten van andere partijen die zich richten op het helpen van de primaire doelgroep van overstappers. Zo was het Onderwijsloket digitaal aanwezig bij bijeenkomsten van het UWV, een aantal leerwerkloketten, Stichting Werken voor Elkaar en een TOA-congres. Daarnaast hebben Arend Jan Zwarteveen en Peter van de Zwaal in juli 2022 twee podcastafleveringen opgenomen voor hun [podcast Zin in Lesgeven](#), waarin ze in gesprek gingen met verschillende adviseurs van het Onderwijsloket. Dit alles droeg bij aan het bereiken van de doelstelling: zo veel mogelijk mensen bereiken die een overstap naar het onderwijs overwegen. Die groep moet het Onderwijsloket kunnen vinden bij vragen om informatie en advies. Daarnaast draagt de deelname aan dit soort externe activiteiten ook bij aan het behalen van een ander doel: het vergroten van de naamsbekendheid, zowel in het netwerk als bij de primaire doelgroep van oriënteerders.

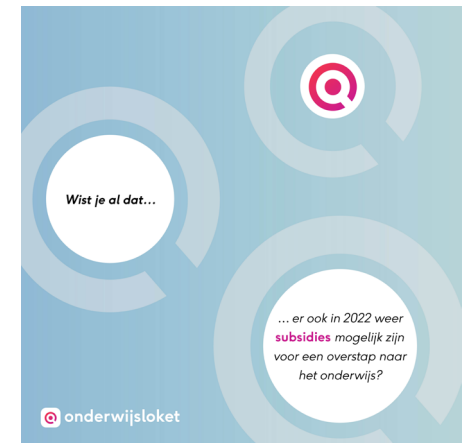


Ontwikkelen van streaming content

Het ontwikkelen van streaming content is tot op zekere hoogte ook gelukt. Er is een video gemaakt over de werkzaamheden van het Onderwijsloket, voor samenwerkingspartners. Deze video is terug te vinden op de webpagina [Over het loket](#) en op [YouTube](#). Waar vorig jaar nog het idee lag om de content op de website wellicht uit te bereiden met andere soorten content zoals audio, video en niet-live evenementen, is dit niet uitgevoerd. Het was afgelopen jaar nodig om extra in te spelen op de toename in adviesvragers waardoor het maken van verschillende vormen van streaming content is gepauzeerd.

De inzet van sociale media

Het doel van de inzet van sociale media is tweeledig, namelijk om de naamsbekendheid en het bereik te vergroten en om volgers (potentiële overstappers en organisaties uit het netwerk) te informeren en op de hoogte te stellen van bijvoorbeeld uitgelichte artikelen of webevents. Om zoveel mogelijk oriënteerders te bereiken is er het afgelopen jaar extra ingezet op sociale media. Het streven is om te blijven groeien in aantal volgers en likes, wat meer naamsbekendheid met zich meebrengt. Door actief mensen uit te nodigen om het Onderwijsloket te volgen op sociale media kanalen (met name via LinkedIn) is het al gelukt om er ruim 1000 volgers per maand bij te krijgen. Daarnaast hebben twee adviseurs een cursus InDesign en Adobe Illustrator gevolgd, met als doel aansprekende visuals en graphics in de huisstijl te creëren. Ook is er variatie aangebracht in de typen posts. Waar tot september 2021 met name artikelen en aankondigingen van evenementen op sociale media werden uitgelicht, is er nu ook andere content gemaakt. Voorbeelden van de nieuwe onderwerpen zijn 'Meet the team', 'Overstapper van de maand', 'Wist je al dat...?', 'Vers van de pers' en 'Tip van de week'. Deze variatie aan posts zorgt ervoor dat er afwisselend wordt ingezet op delen en likes. Sommige posts worden namelijk meer gedeeld (zoals artikelen uit de kennisbank) en andere posts worden meer geliket (zoals posts waarin de adviseurs van het Onderwijsloket zich voorstellen). Door het afwisselend te maken, proberen we zoveel mogelijk mensen bereiken en zo meer volgers te genereren.



Overzicht doelstellingen september 2021 - augustus 2022

| Thema | Doelstelling | Resultaat |
|---------------------|---|---|
| Websitebezoeken | Groei t.o.v. vorig jaar, dus gemiddeld per maand meer dan 20.213 bezoeken. | Behaald: gemiddeld per maand 36.068 websitebezoeken. |
| Adviesvragers | Groei t.o.v. vorig jaar: gemiddeld per maand meer dan 141 adviesvragers. | Behaald: gemiddeld per maand 212. |
| Tevredenheid advies | De tevredenheid over de adviezen is groter dan 4.0 op een 5-puntsschaal. | Behaald: bij beide tevredenheidsonderzoeken minimaal 4.5 gescoord op een 5-puntsschaal. |
| Evenementen | Maandelijks een live (digitaal) webevent organiseren. Het totaal aantal deelnemers aan events stijgt ten opzichte van vorig jaar. | Behaald: iedere maand, met uitzondering van juli 2022. Behaald: in de periode van september 2020 t/m augustus 2021 waren er 623 aanmeldingen voor webevents. In de periode van september 2020 t/m augustus 2021 waren dat er 1.214. |
| Streaming content | Filmpje ontwikkelen over werkzaamheden Onderwijsloket voor samenwerkingspartners. Mits financieel haalbaar, uitbreiden met andere streaming content zoals audio, video en niet-live evenementen. | Behaald: zie https://www.onderwijsloket.com/over-het-loket . Niet behaald: er is prioriteit gegeven aan het verder helpen van (het toegenomen aantal) adviesvragers, waardoor er onvoldoende capaciteit was. |

II Platform Onderwijsloket.com

Onderwijsloket.com streeft ernaar dé website te zijn voor informatie over werken in het onderwijs. De kennisbank vormt het hart van dit platform. Met de artikelen en ervaringsverhalen kunnen potentiële overstappers zichzelf te allen tijde informeren over werken in het onderwijs. Experts uit het netwerk van het Onderwijsloket worden betrokken bij het correct en actueel houden van deze content. Dat gebeurt ook bij de andere tools op de website, zoals de navigator met daarin het overzicht van alle lerarenopleidingen en regionale loketten, het maandelijkse dashboard en – binnenkort – de routetool.

Kennisbank

Na 2,5 jaar bevat de kennisbank 66 artikelen, 109 Q&A's en 29 ervaringsverhalen van mensen die de overstap naar het onderwijs hebben gemaakt. Vorig jaar stonden de doelstellingen voor de kennisbank in het teken van *bestendigen* en *uitbreiden*. Voor het bestendigen is een uitgebreid redigeersysteem ingevoerd, waardoor ieder artikel uit de kennisbank een, twee of vier keer per jaar wordt gecontroleerd op correctheid, compleetheid en cohesie. Bij sommige artikelen is één controlemoment per jaar voldoende, omdat de informatie niet zo onderhevig is aan veranderingen in de wet- en regelgeving, maar andere artikelen (zoals het artikel over subsidies en tegemoetkomingen) worden vier keer per jaar gecontroleerd. Wijzigingen die tussendoor plaatsvinden, zoals een wijziging in de cao, worden los van de redigeercyclus direct aangepast in alle artikelen waarop de wijziging van toepassing is. De redigeercyclus werkt goed en zo wordt alle content up-to-date gehouden.

Het afgelopen jaar zijn er 10 nieuwe informatieve artikelen aan de kennisbank toegevoegd. Daarmee is de doelstelling van vorig jaar behaald om 10 nieuwe artikelen te schrijven. In lijn met een van de andere doelstellingen die waren gesteld, gaan deze artikelen niet alleen over het leraarschap maar lichten ze ook andere functies en routes uit, zoals associate degree-opleidingen voor leraarondersteuners en routes naar schoolleiderschap in het voortgezet onderwijs. Daarnaast bleek het ook nodig om enkele bestaande artikelen samen te voegen zodat websitebezoekers in één artikel alle informatie konden vinden.

Er heeft verder uitbreiding plaatsgevonden op andere vlakken binnen de kennisbank. Het afgelopen jaar zijn er 9 nieuwe ervaringsverhalen gepubliceerd van mensen die de overstap naar het onderwijs hebben gemaakt. Het grootste deel van deze verhalen komt van mensen die tijdens hun oriëntatieproces contact met het Onderwijsloket hebben gehad. Het totaal aantal ervaringsverhalen in de kennisbank staat nu op 29. Naast alle feitelijke informatie over routes, functies en praktische zaken waar je mee te maken krijgt tijdens je oriëntatie op een eventuele overstap naar het onderwijs, kunnen persoonlijke ervaringen ook een inzicht geven in het proces. De ervaringsverhalen bieden antwoorden op vragen als: hoe hebben anderen deze stap ervaren, welke keuzes hebben ze waarom gemaakt en hoe heeft dat voor hen uitgepakt?

Navigator

De navigator van het Onderwijsloket biedt een overzicht van alle lerarenopleidingen bij verschillende onderwijsinstellingen, met daarbij hun contactgegevens. Regioloketten en andere organisaties die potentiële overstappers verder kunnen helpen bij hun overstap naar het onderwijs, zoals Alfa4all, Beta4all en IDW, staan ook in de navigator.

Het afgelopen jaar is er een nieuwe landingspagina van de navigator ontwikkeld en zijn er nieuwe filteropties geïmplementeerd. Op dit moment staan er 66 onderwijsinstellingen, 150 contactpersonen, 851 lerarenopleidingen en 37 regioloketten in de navigator. Daarnaast is het Onderwijsloket een grote uitvraag gestart bij onderwijsinstellingen, om die te betrekken bij een uitbreiding van opleidingen en beroepen in de navigator. Na deze uitvraag zal de navigator verder worden uitgebreid en wordt ook de nieuwe landingspagina gepubliceerd. De verwachting is dat dat in november 2022 gebeurt. De doorvoering van relevante links vanuit en naar de kennisbank zal dan ook plaatsvinden.

De navigator moet te allen tijde up-to-date zijn. Daarom is er voor een systeem gekozen waarbij onderwijsinstellingen en regio-initiatieven zelf wijzigingen kunnen doorvoeren in een gebruiksvriendelijk softwaresysteem (Notion). Zodra zij wijzigingen doorvoeren, krijgt het Onderwijsloket daar een melding van. Op die manier kunnen de gegevens dezelfde dag nog worden aangepast in de navigator, waardoor adviesvragers altijd de actuele informatie kunnen vinden.

onderwijsloket Home Kennisbank Persoonlijk advies Over ons Zoeken

Welkom in de onderwijsnavigator

Met behulp van deze tool stel je handig overzichten samen van onderwijsinstellingen, opleidingen, regionale initiatieven, organisaties of specifieke contactpersonen (zoals studieadviseurs). Inclusief alle relevante contactgegevens. Op die manier kun je je goed oriënteren op jouw overstap!

Hoe doorzoek je de navigator

Ik ben op zoek naar een...

- Opleiding
- Regionaal initiatief
- Contactpersoon
- Landelijk initiatief

Kies een contactsoort voordat je een zoekopdracht invoert...

Klik op een item om meer informatie te weergeven

Routetool

Het Onderwijsloket werkt sinds 2021 aan een nieuwe toevoeging voor de website: een interactieve routetool. Websitebezoekers kunnen via deze tool snel inzicht krijgen in de routes naar een baan in het onderwijs die voor hen mogelijk zijn. Hoe werkt de tool? Op basis van de antwoorden op een aantal korte meerkeuzevragen genereert de tool alle mogelijke opleidingstrajecten. Als je op een van de voorgestelde routes klikt, word je naar een overzichtspagina geleid, waar het opleidingstraject en de afzonderlijke stappen verder worden toegelicht. Vanaf deze overzichtspagina word je ook doorverwezen naar gerelateerde artikelen, contactpersonen in de navigator of de contactpagina van het Onderwijsloket voor persoonlijk advies.

Websitebezoekers kunnen de routetool op ruim 800 verschillende manieren invullen, met tot wel 90 verschillende routeopties als resultaat. Dit betekent dat er zo'n 3000 verschillende routes in de routetool te vinden zijn. Sinds vorig jaar runt de website op een betere server en met een verbeterd cms-systeem, met als doel deze uitgebreide tool optimaal werkend te krijgen.

Hiernaast zie je een preview van de tool. Je geeft als gebruiker aan wat je vooropleiding is en waar je heen wilt en dan vind je jouw routes uitgewerkt.

De verwachting was dat de routetool vorig najaar gelanceerd kon worden, maar dat is niet gelukt. Dat had te maken met de complexiteit van deze tool, en door het streven om deze tool door te ontwikkelen tot een optimaal werkende tool. Inmiddels zijn de meeste technische bugs opgelost. In het najaar van 2022 zal het netwerk worden gevraagd om de gebruiksvriendelijkheid van de tool te beoordelen. De hoop is dat de routetool dit jaar nog gelanceerd kan worden, maar dat hangt af van een aantal (met name technische) factoren. De doelstelling blijft om deze routetool nauwkeurig te ontwikkelen en ervoor te zorgen dat de tool snel en goed werkt voordat hij gelanceerd wordt. Het streven is om met deze tool in 2023 veel mensen te kunnen helpen met een maatwerkadvies over de te volgen route.

The screenshot shows the routing tool interface for a 'Middelbare school'. At the top, there is a green header with a checkmark icon and the text 'Middelbare school'. To the right of the header is a button labeled 'Wijzig schoolsoort >'. Below the header, there is a question: 'In wat voor functie wil je aan de slag?' with a question mark icon to the right. Below this question are five buttons representing different job functions: 'Middenmanagement', 'Schoolleiding', 'Leerlingenzorg', 'Onderwijs ondersteunend personeel', and 'Leraar'. Each button has a question mark icon. Below the job function buttons, there are two more questions: 'Wat is je hoogst afgeronde opleiding?' and 'Welke kwalificatie wil je behalen?', both with question mark icons to the right. At the bottom of the form, there is a button labeled 'Zoek naar beschikbare routes' with a magnifying glass icon.

The screenshot shows the 'Jouw gekozen route naar het onderwijs' page. At the top, there is a header with the text 'Welkom bij de route tot eerstegraads leraar' and a red progress indicator. To the right of the header are two buttons: 'Alternatieve routes >' and 'Nieuwe route samenstellen >'. Below the header, there is a section with the text 'Deel route via:' followed by social media icons for Facebook, Twitter, LinkedIn, and Email. Below this section, there is a navigation bar with three tabs: 'Overzicht', '1. Hbo-bachelor', '2. WO-master', and '3. Ulo'. Below the navigation bar, there is a main content area with the text 'Welkom bij de route tot eerstegraads leraar'. Below this text, there is a paragraph: 'Je hebt een interessante route gekozen tot eerstegraads leraar. Hiertoe ga je uiteindelijk een universitaire lerarenopleiding (ulo) afronden. In de door jou gekozen route zet je achtereenvolgens de volgende stappen: > hbo-bachelor > wo-master om vervolgens te kunnen beginnen aan de universitaire lerarenopleiding tot eerstegraads leraar.' Below the paragraph, there is a button labeled 'Volgende stap >'.

Dashboard

Sinds april 2021 kan iedereen op de website het [dashboard](#) raadplegen: een maandelijkse rapportage met relevante data voor het brede netwerk van het Onderwijsloket. Dit dashboard draagt bij aan een van de belangrijkste doelstellingen van het Onderwijsloket: het netwerk een beeld geven van wie de overstapper nu eigenlijk is. In het dashboard staan daarover de volgende gegevens: de thema's waar adviesvragers vragen over stellen en de onderwijssector waar adviesvragers graag zouden willen werken. Het aantal adviesvragers per maand en het aantal websitebezoeken per maand staan ook in het dashboard vermeld. Verder wordt er iedere maand een regiololet en een artikel of ervaringsverhaal uit de kennisbank uitgelicht. Het nieuwe dashboard komt op de eerste werkdag van iedere maand online. De rapportages van de afgelopen zes maanden kunnen in het archief bekeken worden. Inmiddels is het dashboard in totaal ruim 2.000 keer bekeken. Zoals gehoopt, blijkt dat de data uit het dashboard ook binnen het netwerk van het Onderwijsloket worden gebruikt en gedeeld.

Zoekmachineoptimalisatie en advertenties

Er zijn veel verschillende manieren om bij het platform [Onderwijsloket.com](#) terecht te komen. Een van de meest voorkomende manieren is via een zoekmachine. Vanaf de lancering van het Onderwijsloket is er onderzocht hoe de vindbaarheid onder de primaire doelgroep van het Onderwijsloket kan worden vergroot, bijvoorbeeld door zo goed mogelijk vindbaar te zijn op Google. Dit houdt in dat de website van het Onderwijsloket zo hoog mogelijk moet komen te staan als iemand zoekt op woorden zoals 'omscholen', 'overstappen naar het onderwijs' of 'leraar worden'.

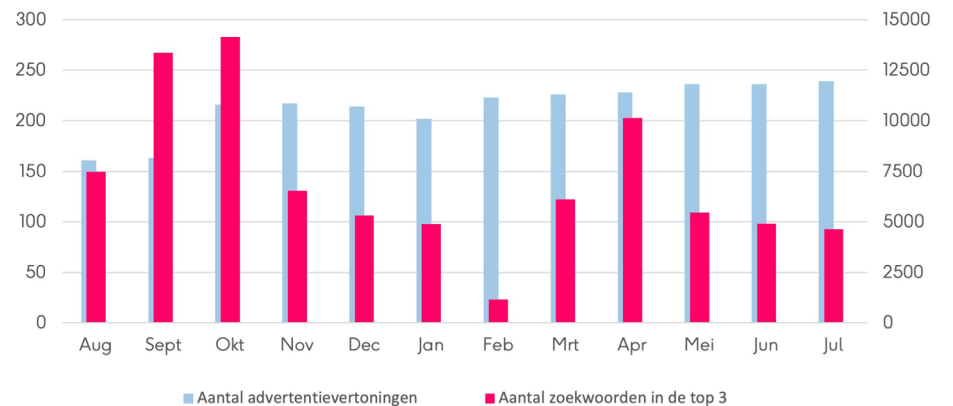
Er is het afgelopen jaar gewerkt aan het verbeteren van de vindbaarheid door middel van SEO (search engine optimization) en SEA (search engine advertising). Als onderdeel daarvan hebben we een lijst van zo'n 1000 relevante zoektermen samengesteld, die continu gemonitord wordt. Zo kunnen we nog beter aan te sluiten het actuele zoekgedrag van de potentiële overstapper. Een aantal adviseurs van het Onderwijsloket heeft hiervoor eigen expertise op het gebied van internetstrategie opgebouwd, aangevuld door externe expertise. De vorig jaar ontwikkelde analysemethode, hebben we dit jaar gecontinueerd om de vindbaarheid van het platform doorlopend inzichtelijk te maken.

Daar waar we sinds het begin van het Onderwijsloket een grote toename in vindbaarheid zagen (die ook naar voren kwam in de evaluatie van vorig jaar), zien we daar momenteel geen hele grote veranderingen. Het aantal zoekwoorden waarbij het Onderwijsloket in de top 3 van zoekresultaten van Google voorkomt neemt nog steeds licht toe, zoals te zien is in de grafiek hiernaast. De zichtbare daling is dus positief: waar het Onderwijsloket in augustus 2021 gemiddeld op positie 5,05 stond, is die positie elke maand beetje bij beetje gezakt naar 3,79.

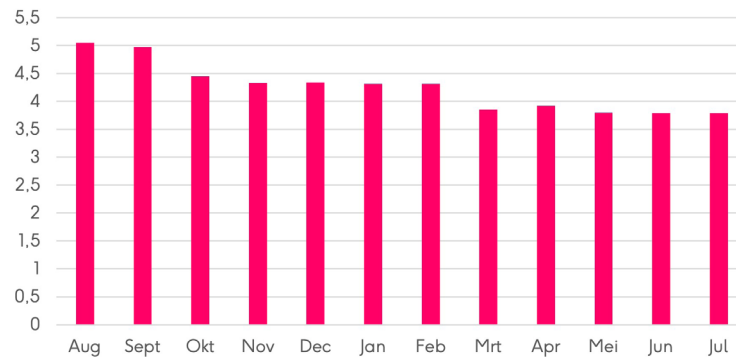
Ook het aantal vertoonde advertenties laat een positieve ontwikkeling zien. Met name in de maanden waarin vaker gezocht wordt op de relevante zoekwoorden, bijvoorbeeld in april, september en oktober, neemt het aantal advertentievertoningen sterk toe. De data met gemiddelde posities zijn als volgt te interpreteren: hoe dichter de waarde bij 1 zit, hoe beter.

Met advies over advertenties en het samen analyseren van de content en de aanpassingen, verbetert de vindbaarheid van het Onderwijsloket continu. Zolang het budget toereikend is, zal er ingezet blijven worden op SEA en SEO. De hoop is echter dat de website in de toekomst ook zonder te adverteren hoog in de zoekresultaten van Google terechtkomt.

SEO- en SEA-resultaten



Gemiddelde positie



Overzicht doelstellingen september 2021 - augustus 2022

| Thema | Doelstelling | Resultaat |
|------------|---|--|
| Kennisbank | ≥ 10 nieuwe artikelen over beroepen anders dan leraar. | Behaald: er zijn sinds september 2021 10 nieuwe artikelen toegevoegd, waaronder artikelen over associate degrees, leraarondersteuners en schoolleiders in het voortgezet onderwijs. |
| Navigator | <p>Er is een duidelijke landingspagina voor de navigator.</p> <p>De informatie in de navigator doorlopend uitbreiden; de informatie is nooit 'af'.</p> <p>De navigator en de kennisbank aan elkaar linken op alle relevante plekken.</p> <p>Het ontwikkelen van een logisch en efficiënt systeem om informatie in de navigator up-to-date te houden, dat prettig werkt voor onze samenwerkingspartners.</p> | <p>Deels behaald: de duidelijke landingspagina is ontwikkeld, maar die wordt gelanceerd zodra de geüpdatete navigator live gaat (november 2022).</p> <p>Behaald: de informatie wordt doorlopend uitgebreid en up-to-date gehouden, dit doen onderwijsinstellingen en opleidingen deels zelf via een gezamenlijk digitaal portaal.</p> <p>Nog niet behaald, zeer binnenkort wel. Het linken van de navigator met de kennisbank zal plaatsvinden zodra de nieuwe navigator gelanceerd is.</p> <p>Behaald: onderwijsinstellingen en regioloketten kunnen via Notion eenvoudig wijzigingen doorvoeren.</p> |
| Routetool | De routetool wordt in afstemming met het veld en de wensen van de primaire doelgroep ontwikkeld. Lancering najaar 2021. | Niet behaald: de lancering is niet gelukt, vanwege de complexiteit van de tool en de kritische houding van de adviseurs van het Onderwijsloket zelf. Het streven is dat de routetool in 2022 wordt gelanceerd en hij naar tevredenheid van zowel de overstappers als het netwerk kan worden gebruikt, waarbij hij continu wordt doorontwikkeld. Er is nog geen realistische uitspraak te doen over het doel voor het aantal gebruikers van deze nieuwe tool voor komend jaar. Het streven voor de routetool is om in 2023 minstens hetzelfde aantal gebruikers als de navigator te zien. |
| Dashboard | Behouden zoals het nu werkt. | Behaald. |

III Samenwerking met het netwerk

Partnerschappen zijn voor het Onderwijsloket erg belangrijk. Om de potentiële overstapper zo goed mogelijk te helpen, is het voor het Onderwijsloket noodzakelijk om samen te werken met allerlei organisaties, initiatieven en personen die zich ook met de overstapper bezighouden. Het netwerk bestaat uit de stuur-, werk- en klankbordgroep van het Onderwijsloket, uit de regioloeketten, uit onderwijsinstellingen, vakbonden, overheidsinstanties en allerlei andere landelijke en regionale organisaties. Het Onderwijsloket onderhoudt alle contacten zorgvuldig en persoonlijk, staat open voor nieuwe partnerschappen en wisselt waar mogelijk data en kennis uit.

Het afgelopen jaar heeft het Onderwijsloket op meerdere vlakken geïnvesteerd in de samenwerkingen in het netwerk. Een van de doelstellingen was om actiever en beter gestructureerd informatie met partners uit te wisselen. Dat doel is bewerkstelligd met behulp van het dashboard: een maandelijkse rapportage met de belangrijkste data over de adviesvragers en websitebezoekers van het Onderwijsloket. Het netwerk kan zichzelf aanmelden voor een mailinglist en krijgt een notificatie van het nieuwe dashboard op de eerste werkdag van de maand. Daarnaast is er actief samengewerkt met de stuur- en klankbordgroep tijdens bijeenkomsten. Ook is er veel contact geweest met allerlei partijen uit het netwerk, voor inhoudelijke feedback op de content in de kennisbank en navigator.

Klankbordgroep

Zoals in de evaluatie van vorig jaar was aangekondigd, zijn sinds januari 2022 de werkgroep en de klankbordgroep samengevoegd tot één klankbordgroep die drie keer per jaar digitaal en één keer per jaar fysiek bij elkaar komt om de lopende zaken te bespreken en het Onderwijsloket van advies te voorzien. De vertegenwoordiging van de arbeidsmarktplatforms AP-PO en Voion en SOM is bovendien toegevoegd aan de klankbordgroep, omdat zij belangrijke expertise toe kunnen voegen vanuit de arbeidsmarkt in de sectoren. De oude en de nieuwe samenstelling van de klankbordgroep is te vinden in bijlage 1.

Deze wijziging in de samenstelling was nodig: de werkgroep had in de opstartfase van het Onderwijsloket een actieve meewerkfunctie, maar dat bleek steeds minder nodig. Het werd belangrijker om te klankborden over lopende projecten, en er bleek veel behoefte om met verschillende organisaties in het onderwijsveld in gesprek te gaan over kansen en gesignaleerde knelpunten van overstappers. Dat sluit aan bij de signaleringsfunctie van het Onderwijsloket, die steeds belangrijker wordt. Tijdens klankbordgroepbijeenkomsten worden echte verhalen van (potentiële) overstappers gepresenteerd. Regelmatig is er een oriënteerder die contact met het Onderwijsloket had opgenomen aangeschoven bij een klankbordbijeenkomst, om zijn of haar ervaring met de oriëntatie op een overstap naar een baan in het onderwijs met de klankbordgroep te delen.

Onderwijsinstellingen

Ook het contact met de onderwijsinstellingen is voor het Onderwijsloket belangrijk. Het streven is immers om adviesvragers zo warm mogelijk door te verwijzen. Het contact tussen het Onderwijsloket en de onderwijsinstellingen gaat grotendeels over het proces van dat doorverwijzen van adviesvragers die bijvoorbeeld vragen hebben over toelaatbaarheid. Ook is er contact met onderwijsinstellingen over de doorverwijzingen vanuit websites (referrals): doorverwijzingen op de websites van onderwijsinstellingen naar de website van het Onderwijsloket. Zo kunnen oriënteerders idealiter eerst informatie en persoonlijk advies inwinnen bij het Onderwijsloket en daarna met specifieke vragen over een opleiding of traject contact opnemen met de onderwijsinstelling. Verder is er contact over de navigator van het Onderwijsloket: zo zorgen we ervoor dat de informatie daarbinnen - die raakt aan onderwijsinstellingen - altijd up to date is.

Regioloeketten

Het Onderwijsloket heeft zich het afgelopen jaar gericht op het uitbreiden van de samenwerking met regioloeketten. Deze samenwerking is er al sinds de start van het Onderwijsloket, zodat adviesvragers warm en gericht kunnen worden doorverwezen naar regioloeketten en andersom. Het Onderwijsloket verwijst o.a. vanuit de kennisbank en de navigator naar de regionale loketten, maar doet dit ook wanneer er persoonlijk contact is met adviesvragers (via telefoon of e-mail). Andersom is het zo dat regionale loketten hun adviesvragers naar het Onderwijsloket sturen voor algemene en landelijk geldende informatie over werken in het onderwijs. Het laatste jaar is de samenwerking uitgebreid met de nieuwe regioloeketten die zijn opgezet en is de samenwerking met bestaande regioloeketten verder bestendigd.

In de maanden juni en juli 2022 heeft het Onderwijsloket een [vragenlijst](#) uitgestuurd naar alle projectleiders van de 37 regioloeketten, met vragen over de onderlinge samenwerking. De vragen gingen over de website van het Onderwijsloket, het contact met de adviseurs en over de doorverwijzing van adviesvragers. Tot slot was er ruimte om iets te schrijven over de kansen die de projectleiders zagen voor de samenwerking in de toekomst. Daaruit bleek dat 11 van de 19 projectleiders die de vragenlijst hadden ingevuld, behoefte had aan meer samenwerking.

Verder heeft het Onderwijsloket op 21 juni 2022 samen met Voion een bijeenkomst georganiseerd voor alle projectleiders van regioloeketten, waarin de klantreis centraal stond. Deze werd vanuit landelijk en regionaal perspectief besproken. Ook werd er gebrainstormd over hoe de klantreis van overstappers te optimaliseren valt (en wat daarvoor nodig is). De notitie waarin deze inzichten zijn verwerkt - en waar het Onderwijsloket aan heeft meegewerkt - geeft mogelijk input voor de verbetering van het beleid gericht op de klantreis van overstappers vanuit andere sectoren naar het onderwijs. Deze notitie zal in eerste instantie worden besproken met de initiatiefnemers van het Onderwijsloket, UNL en VH, en het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap.

Vragenlijst regiokolletten - juni/juli 2022

Welke kansen voor het loket en/of de overstapper zie je?

'Dat wat het Onderwijsloket doet is mooi en compleet. Helemaal in lijn met wat wij doen.'

'Ik mis een loket voor de scholen. Waar kunnen zij terecht met hun vragen over begeleiding van zij-instromers, deeltijders, hybride docenten, statushouders?'

'Ook al is het niet direct de functie van het landelijke loket, toch zou het fijn zijn als vanuit het landelijke loket zo af en toe (online) bijeenkomsten voor de regionale kolletten georganiseerd zouden worden over bepaalde thema's, zoals ontwikkelingen/trends zij-instroom, financiën etc.'

'Ik zou meer samenwerking willen op het gebied van informatieverschaffing aan de overstapper, maar ook op het gebied van landelijke en regionale activiteiten.'

'Er moet een dekkend traject komen waarbij de rol van landelijk en regionaal beter is bepaald.'

'De opleidingen bij de verschillende hogescholen in de regio uitlichten. Waarom zou je als overstapper in Arnhem de Pabo doen, of in Nijmegen, of in Utrecht, of in Doetinchem, of in Zwolle?'

Vakbonden en het UWV

In het afgelopen jaar is het aantal samenwerkingspartners van het Onderwijsloket uitgebreid. Zo is er contact gelegd met de vakbonden. De adviseurs van het Onderwijsloket kunnen adviesvragers die vragen hebben bijvoorbeeld over hun rechten bij een nieuw contract, bij ziekte of bij een arbeidsconflict, nu doorverwijzen naar de vakbond. Zowel de Algemene Onderwijsbond als CNV Onderwijs hebben eind 2021 een aparte communicatielijn voor het Onderwijsloket opgezet, waar adviesvragers via het Onderwijsloket terecht kunnen. Zij worden in veel gevallen ook zonder lidmaatschap van de vakbond geholpen met hun vraag.

Met het UWV ligt de nadruk van de uitgebreide en intensievere samenwerking op de verschillende structuren die rond werkzoekenden georganiseerd zijn, zoals de werkgeversservicepunten en de leerwerkkolletten. Daarnaast denken het UWV en het Onderwijsloket na over de manieren waarop het Onderwijsloket zo goed mogelijk met deze organisaties kan samenwerken. Een voorbeeld hiervan is dat het Onderwijsloket afgelopen jaar een presentatie heeft gegeven aan de leerwerkkolletten en dat er nu regelmatig contact is, waarvan de hoop is om dat volgend jaar uit te breiden.

'Ik ben bij twee evenementen betrokken geweest die door het WerkgeversServicepunt (WSP) zijn georganiseerd waarbij het Onderwijsloket gevraagd is om online een presentatie te geven over werken in het onderwijs. De presentaties werden gegeven voor werkzoekenden en andere geïnteresseerden. De presentatie van het Onderwijsloket was erg duidelijk, er werd helder gecommuniceerd en er was voldoende ruimte voor vragen. Ook in de aanloop naar het evenement toe verliep de communicatie en bereidheid mee te denken goed. Vooraf was een moment gepland om Zoom te testen. Ook dat liep soepel. Onderwijsloket communiceert helder en duidelijk en dat is fijn voor ons en onze doelgroep!'

**Werkgevers
Servicepunt**
Noord-Holland Noord

Ilona Smit
Adviseur Werkgeversdiensten

Overzicht doelstellingen september 2021 - augustus 2022

| Thema | Doelstelling | Resultaat |
|-----------------------------|--|---|
| Communicatie met netwerk | Actiever en gestructureerder uitwisselen van informatie met samenwerkingspartners. | Deels behaald. Structureel worden data en een enkel uitgelicht artikel gedeeld via het maandelijkse dashboard, en er wordt actiever contact onderhouden met onderwijsinstellingen rondom navigator en met regioloketten over de ideale klantreis. |
| Stuur-/werk-/klankbordgroep | De werkgroep en klankbordgroep samenvoegen en uitbreiden voor meer klankbordsessies en wisselwerking tussen de verschillende betrokkenen ten gunste van de kwaliteit, bekendheid en het aanbod van het Onderwijsloket. | Behaald. Nieuwe samenstelling (inclusief arbeids-marktfondsen), nieuwe frequentie (vier keer per jaar) en nieuwe opzet. |
| Uitbreiding netwerk | Meer betrekken van de beroepsgroep van overstappers. | Behaald. Het netwerk is uitgebreid (vakbonden) en regelmatig worden overstappers gevraagd hun ervaring te delen in ervaringsverhalen voor in de kennisbank of wordt iemand uitgenodigd om diens verhaal te vertellen bij de klankbordgroep. |

3. Vooruitblik komend jaar 2022 – 2023

Inleiding

Het Onderwijsloket is gestart in 2020, gebaseerd op het projectplan dat is geschreven in de zomer van 2019. Daarin is een voorspelling gemaakt van hoe de vier jaren die zouden volgen eruit zouden gaan zien. Het was toen nog onduidelijk hoeveel behoefte er was aan een dergelijk loket, hoeveel mensen het loket zouden weten te vinden, en wat de precieze werkzaamheden van de medewerkers van het loket zouden worden.

Inmiddels bestaat het loket 2,5 jaar en blijkt er veel vraag naar zo'n centraal punt. Ook is er steeds beter zicht op de vraag van potentiële overstappers – en die van het netwerk. De potentiële overstapper wil in de allereerste fase vooral heldere, kloppende informatie en persoonlijk advies over diens mogelijkheden in het onderwijs. De partijen in het netwerk van het Onderwijsloket willen een beeld krijgen van wie deze potentiële overstapper is en van de klantreis die deze oriënteerder doormaakt, zodat zij daar optimaal op kunnen inspelen.

Vooruitkijkend blijft de nadruk liggen op het belangrijkste onderdeel van het werk van het Onderwijsloket: er voor zorgen dat de informatievoorziening van een hoge kwaliteit is. Via telefoon, e-mail, de website en digitale evenementen streeft het Onderwijsloket ernaar om zo helder mogelijk te informeren en toegespitst op persoonlijke situaties te adviseren. Zoals in de vorige hoofdstukken te lezen is, wordt de kwaliteit van de dienstverlening enorm gewaardeerd. Een belangrijk streven van Het Onderwijsloket is om in de komende jaren deze kwaliteit te blijven leveren.

Daarnaast zal de periode vanaf september 2022 in het teken staan van groeien en doorontwikkelen. Denk bijvoorbeeld aan het uitbreiden van de informatieve webevents voor specifieke doelgroepen, het blijven vernieuwen en verbeteren van de content op de website en het uitbreiden van contacten met organisaties binnen het onderwijs. Dit alles ten behoeve van de verbetering van de klantreis van de overstapper. Hopelijk worden daarmee komend jaar opnieuw meer mensen geholpen dan in de afgelopen jaren en zet de toename in bezoekers van zowel de website als het loket door.

Verder zal worden ingezet op het verbeteren van de klantreis. Met de komst van het Onderwijsloket is het eerste gedeelte van de oriëntatiefase van een potentiële overstapper goed neergezet. De stappen in de klantreis die na deze oriëntatiefase volgen, zijn nu grofweg in kaart gebracht in verschillende fases en vragen per fase. Het is duidelijk dat er op een aantal vlakken nog gaten vallen, waardoor de oriënteerder de weg naar een baan in het onderwijs soms niet weet te vinden. Het is daarom nodig om de gehele klantreis hindernisvrij en dekkend voor de overstapper te krijgen. In het laatste hoofdstuk van dit document worden de knelpunten die het Onderwijsloket signaleert in de behoeftes van overstappers tijdens hun klantreis op een rijtje gezet. In dit hoofdstuk zullen we allereerst per domein de doelstellingen van aankomend jaar bespreken.

Vooruitblik voor september 2022 tot en met augustus 2023 per domein

Net als voorgaande jaren, is de belangrijkste doelstelling voor september 2022 tot en met augustus 2023 om zoveel mogelijk potentiële overstappers goed te helpen in de eerste fase van hun oriëntatie met informatie en advies. Dat helpen doet het Onderwijsloket op verschillende manieren, zodat iedereen kan kiezen welke activiteit bij hem, haar of hen past in de fase waarin diegene zich bevindt. Het Onderwijsloket streeft continu naar een goede balans tussen de verschillende middelen, om zoveel mogelijk mensen te helpen zonder dat dat ten koste gaat van de kwaliteit van de dienstverlening.

Informeren en adviseren

Het Onderwijsloket blijft streven naar het helpen van zoveel mogelijk potentiële overstappers met informatie en advies, via de website, evenementen, via telefoon en e-mail. Iedereen die belt of mailt krijgt direct (bij bellen) of binnen 24 uur (bij mailen) antwoord. Het is aannemelijk dat het aantal adviesvragers het komende jaar zal toenemen, maar minimaal gelijk zal blijven. Het streven is bovendien dat de tevredenheid van mensen die van de dienstverlening gebruikmaken ook komend jaar hoog blijft. Dit wordt twee keer per jaar gemeten via het tevredenheidsonderzoek naar de kwaliteit van de service van het Onderwijsloket.

Voor het aantal websitebezoeken is de verwachting dat het aantal mensen dat Onderwijsloket.com weet te vinden, blijft groeien. Er wordt daarvoor ook actief ingezet op SEO en SEA waardoor de vindbaarheid via zoekmachines toeneemt. Maar ook door de huidige en nieuwe samenwerkingen met partijen in het netwerk die actief naar het Onderwijsloket doorverwijzen, zal de bekendheid en vindbaarheid blijven groeien.

Vanwege het aanhoudend hoge aantal aanmeldingen, wordt ook komend jaar maandelijks een webevent aangeboden. De webevents voor het najaar van 2022 zijn al gepland en gecommuniceerd via de socialemediakanalen van het Onderwijsloket zelf en zijn brede netwerk. Het centrale thema van de webevents blijft het leraarschap, maar er zullen ook minimaal twee thematische webevents worden georganiseerd, bijvoorbeeld over schoolleiders en over onderwijsassistenten. Mits relevant en aansluitend bij de doelstelling om potentiële overstappers te helpen, blijft het Onderwijsloket ook ingaan op uitnodigingen van (online) bijeenkomsten van andere partijen waarin grote groepen oriënteerders op het onderwijs samenkomen. Hiermee worden in een keer veel mensen geholpen met beperkte inzet van een adviseur.

Platform Onderwijsloket.com

Kennisbank

Het komende jaar gaat het Onderwijsloket door met het werken aan de samenhang binnen de kennisbank. Daarnaast wordt ook de redigeercyclus voortgezet, waardoor alle artikelen periodiek worden bekeken op correctheid en compleetheid. Ook zal er nieuwe content bij komen. Daarin is het streven niet 'hoe meer, hoe beter', maar dat websitebezoekers snel en gemakkelijk hun weg vinden in het aanbod van content. Dat kan betekenen dat artikelen worden aangescherpt, samengevoegd en dat er nieuwe content bij komt.

De nieuwe content zal met name gaan over andere functies dan die van leraar, zoals technische onderwijsassistenten (toa's), intern begeleiders en conciërges. Dit zijn functiegebieden waarvan het huidige informatieaanbod beperkt is. Ook zullen subsectoren van het onderwijsstelsel meer worden uitgelicht, zoals het praktijkonderwijs. Tot slot is een doelstelling om meer content te maken waarmee doelgroepen aangesproken worden die op dit moment nog niet bereikt worden. Denk bijvoorbeeld aan anderstaligen (en dus Engelstalige content) of mensen zonder hbo-bachelordiploma. We verwachten hiervoor zo'n 15 nieuwe artikelen op te leveren.

Komend jaar wordt ook uitgedacht hoe een goed gebruikersonderzoek opgezet zou kunnen worden om in het jaar daarna te kunnen toetsen of mensen de informatie die zij zoeken ook kunnen vinden. Hieruit kunnen ook verbetertips of nieuwe ideeën komen vanuit het gebruikersperspectief die vervolgens weer meegenomen kunnen worden in de doorontwikkeling van het platform.

Navigator

Het komende najaar zal voor de onderwijsnavigator in teken staan van de lancering van de nieuwe versie, met een nieuwe landingspagina, updates in de lay-out en een uitbreiding van de opleidingen en beroepen. Na de lancering van de nieuwe navigator in het najaar van 2022 zullen relevante verwijzingen naar en vanuit de content van de kennisbank worden toegevoegd.

Routetool

Gedurende de rest van 2022 zal de benodigde inhoud worden ingeladen in de routetool. De uitvraag in het netwerk zal in september en oktober 2022 plaatsvinden en als alles volgens plan verloopt zal nog dit jaar de lancering plaatsvinden (eind 2022). De routetool wordt komend jaar gelanceerd, uitgeprobeerd en doorlopend geëvalueerd. Het is een belangrijke tool, waarbij nauwlettend wordt bekeken of hij werkt zoals bedoeld is. Het streven is om in 2023 mensen te kunnen helpen via deze tool, en de tool het hele jaar aan te scherpen en bij te schaven om een duurzame, goedwerkende tool

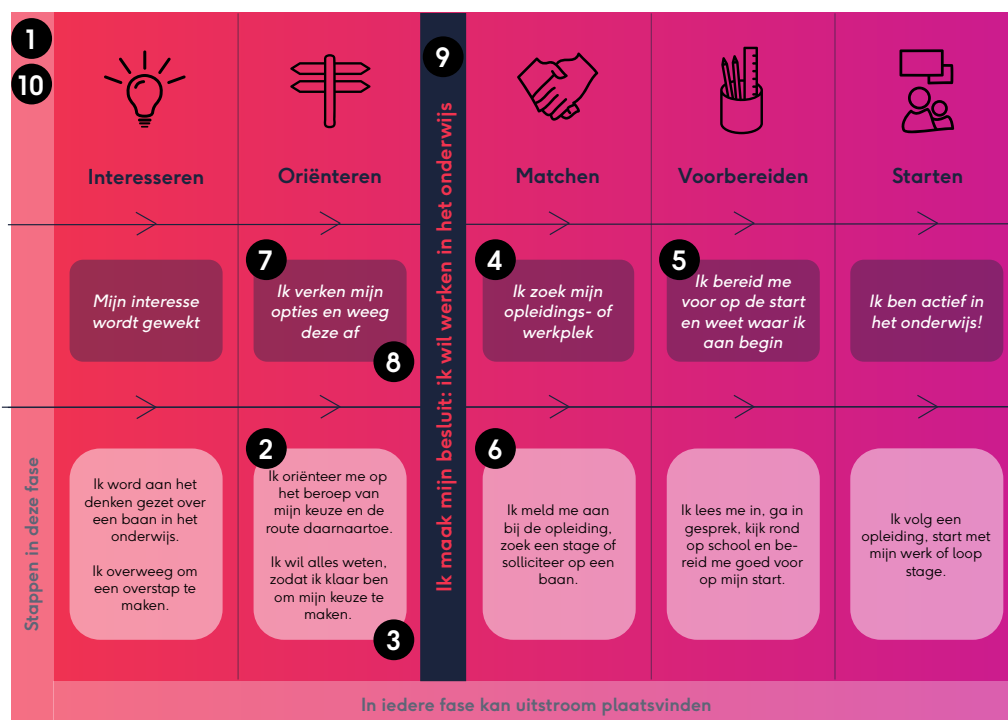
te creëren. Op die manier willen we mensen gaan helpen door inzicht te geven in hun persoonlijke routhemogelijkheden.

Samenwerking met het netwerk

In 2022/2023 blijft het Onderwijsloket investeren in de samenwerking met het netwerk. Er zullen bovendien nieuwe samenwerkingen worden opgezet, onder andere in samenhang met ontwikkelingen in de verdere klantreis van de overstapper. Denk aan de regionale allianties die ontstaan, het vervolg op de RAP-subsidie waar nieuwe regio-initiatieven uit voortkomen en het verder uitbouwen van samenwerkingen met organisaties in en rond het onderwijs. Ook komend jaar wordt ingezet op samenwerken aan een zo goed mogelijke dienstverlening van de potentiële overstapper naar het onderwijs.

4. Knelpunten in de overstap naar het onderwijs

In de afgelopen jaren is het Onderwijsloket een belangrijke schakel geworden binnen het Nederlandse onderwijslandschap. Het is goed dat het Onderwijsloket zoveel mensen kan helpen, dat er duidelijk vraag is naar deze diensten en dat mensen zeer tevreden zijn over de kwaliteit van de adviezen die ze bij het loket krijgen. Ook bij het netwerk van het Onderwijsloket groeit deze positieve houding: steeds meer betrokkenen en partners zien het Onderwijsloket als belangrijke partij in de eerste fase(s) van de klantreis van de overstapper. Deze erkenning leidt er ook toe dat het aantal hulpvragen dat vanuit het netwerk binnenkomt, stijgt. Steeds meer partijen zijn op zoek naar samenwerking en hulp bij de onderdelen van de klantreis die zij dekken. Hoewel het Onderwijsloket deze samenwerking heel belangrijk vindt, moet zo'n vraag op dit moment nog vaak met 'nee' worden beantwoord, omdat de scope van het Onderwijsloket zich beperkt tot de oriënterende fase, waarin de potentiële overstapper zichzelf informeert over diens mogelijkheden. Echter vinden we dat bij het Onderwijsloket ook een enorme gemiste kans: een kans voor verbetering van de klantreis. Door meer in te zetten op samenwerking, regie, bundeling van initiatieven en intensivering van de gehele keten van de klantreis, zullen meer potentiële overstappers het onderwijs bereiken.



Vanaf de start van het Onderwijsloket zijn er veel data verzameld over de overstapper. Met die data wordt er inzicht gecreëerd in de doelgroep van potentiële overstappers en in de knelpunten waar zij tegenaan lopen tijdens hun oriëntatieproces. In de periode mei tot augustus 2022 heeft het Onderwijsloket van alle adviesvragers die per e-mail of telefonisch contact met ons opnamen, bijgehouden wat hun vraag was en welke knelpunten er achter die hulpvraag zaten. Daaruit is een selectie van de 10 belangrijkste knelpunten gemaakt, die hieronder worden opgesomd en toegelicht. Tijdens een aantal werksessies met het netwerk (waaronder met regioloketten en lerarenopleidingen) is de afgelopen maanden nagedacht over de oplossingen en kansen die op dit knelpuntenoverzicht zouden kunnen volgen. De inzichten uit deze bijeenkomsten zijn gebundeld in een aparte notitie die zich richt op de doorontwikkeling van de klantreis. Deze ideeën staan buiten de scope van het huidige project van het Onderwijsloket, maar geven veel aanknopingspunten om over in gesprek te gaan. Het doel is een vlekkeloze, transparante klantreis, vanuit het perspectief van de potentiële overstapper. Het gesprek naar aanleiding van deze notitie wordt gevoerd bij de stuurgroepbijeenkomst van het Onderwijsloket op 9 november 2022, waar vertegenwoordigers van VH, UNL, het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap en het Onderwijsloket aanwezig zullen zijn.

1. De overstap naar een baan in het onderwijs vanuit een andere beroepsgroep is geen overzichtelijk, aaneengesloten traject

Potentiële overstappers die contact opnemen met het Onderwijsloket geven aan dat de overstap naar het onderwijs onduidelijk en onoverzichtelijk is. Ook als ze hun oriëntatieproces bij het Onderwijsloket starten, of hier in een beginfase terecht komen, is de stap ná het Onderwijsloket niet helder. Ze vragen zich af welke stappen ze moeten zetten, wie hen daarin begeleidt en waar ze terecht kunnen als ze in de fases erna vragen hebben. De overstapper wordt door het Onderwijsloket weliswaar zo warm en specifiek mogelijk doorverwezen naar een onderwijsinstelling of andere instantie, maar vanwege het ontbreken van een duidelijke routebeschrijving en de vele zijwegen raken overstappers helaas toch vaak verdwaald. De overstapper mist een centraal aanspreekpunt, van de oriëntatie tot en met de start van een opleidingstraject, baan of stage, maar belangrijker nog: de oriënteerder mist het overzicht in de overstapreis. Een professionele en klantgerichte klantreis stimuleert eigenaarschap en succes. We raken nu een grote groep van *high potentials* met toegevoegde waarde aan het onderwijs kwijt. Een groep die soms niet eens begint met de overstap, omdat vooraf geen helderheid over de reis daarnaartoe is gecreëerd.

2. De overstapper kan in de oriëntatiefase niet in iedere regio ervaren hoe het is om in het onderwijs te werken

De oriëntatiefase omvat grofweg drie verschillende activiteiten die overstappers in meer of mindere mate en in verschillende volgorde doorlopen. Deze drie bestaan uit: feitelijke informatie vergaren, advies inwinnen over persoonlijke mogelijkheden en ervaren hoe het is om te werken in het onderwijs. Het Onderwijsloket speelt een belangrijke rol in de eerste twee activiteiten, maar helpt een oriënteerder niet met het antwoord op de vraag hoe het nu is om in een bepaalde onderwijssector of in een bepaalde functie te werken, of met vragen als 'Past werken in het onderwijs wel bij mij?'. Er worden wel her en der meeloopmogelijkheden geboden, maar dat aanbod is nog op geen enkel vlak dekkend. Deze activiteiten worden bijvoorbeeld niet in iedere regio aangeboden, niet voor iedere onderwijssector en niet gedurende het gehele jaar. Bovendien weten de overstappers ook niet altijd de initiatieven die er wel zijn te vinden.

3. De overstapper weet vooraf niet wat diens achtergrond en opleiding waard is

Voordat er een keuze voor een traject gemaakt wordt, willen overstappers graag hun opties in kaart brengen. De vraag wat ze waard zijn, hangt nauw met dat proces samen. Ze hebben behoefte aan een check in de vorm van een intakegesprek of een (voorlopige) vaktoetsing, zodat ze weten of een trajectmogelijkheid haalbaar is. Ze willen niet alleen graag weten of ze toelaatbaar zijn, maar ook of een traject aansluit bij wat ze al kunnen. Overstappers zijn weliswaar starters in het onderwijs, maar nemen allerlei vaardigheden, kennis en competenties mee. Ze zijn benieuwd of die bagage uit hun loopbaan tot nu toe van waarde is voor het traject dat ze overwegen.

4. De overstapper kan in de matchingsfase niet in iedere regio vinden waar werk-/stageplekken zijn

Niet alleen in de oriëntatiefase ervaren overstappers dat er onvoldoende goed georganiseerde regiodekkende activiteiten zijn, maar ook in de matchingsfase lopen ze hier tegenaan. In deze fase krijgt de overstapper graag overzicht over alle relevante matchingsinformatie in de regio, zoals het aanbod van vacatures, de uiterlijke inschrijfdata of de toelatingseisen. Er is op dit moment geen dekkend, regionaal aanbod van deze informatie. In de regio's is onvoldoende beeld waar de vraag is naar mensen, waar zij kunnen starten of zich kunnen inschrijven en wat de situatie is van het lerarentekort in hun eigen omgeving. Denk daarbij aan tekortvakken, tekortsectoren en het aantal openstaande fte's. Die informatie is noodzakelijk, omdat de oriënteerder zich in deze fase afvraagt: 'Welke scholen zitten op mij te wachten?'. Het gaat hierbij om alle functies in het onderwijs en om alle routes: zowel over vacatures voor het traject 'zij-instroom in het beroep', voor stageplekken bij deeltijdopleidingen, als bijvoorbeeld voor de inzet van gastdocenten.

5. De overstapper kan in de voorbereidingsfase niet in iedere regio vinden hoe die zich kan voorbereiden op de start

In de voorlaatste fase van de klantreis bereidt de overstapper zich voor op de start. Dat kan zijn: het voorbereiden op een aanstelling, het voorbereiden op een opleiding of het voorbereiden op een stage. Overstappers hebben vaak nog enkele maanden voor de start. Ze willen die tijd nuttig besteden en zich bijvoorbeeld graag inlezen, video's bekijken, ervaringen horen (of opdoen!) en tips ontvangen. Daar is lang niet altijd (voldoende en goed) aanbod in de regio voor.

6. Er is weinig tot geen aanbod van trajecten voor herintreders in het onderwijs

Dit zesde knelpunt richt zich op een specifieke doelgroep: herintreders. Het Onderwijsloket wordt regelmatig benaderd met de vraag van mensen die de overstap terug willen maken naar het onderwijs. We noemen deze groep 'herintreders', waarmee we iedereen aanduiden die nu niet meer in het onderwijs werkt, maar wel in het onderwijs gewerkt heeft – ongeacht in welke sector of functie – en die nu weer op zoek is naar een baan in het onderwijs. Herintreders hebben vaak een bevoegdheid of andere kwalificatie op zak, maar ze zijn onzeker of ze hun functie nog steeds goed kunnen uitvoeren. Daarom is deze groep op zoek naar opfristtrajecten met een cursusaanbod en/of meeloopmogelijkheden, die hen helpen met pedagogische, didactische en vakinhoudelijke vraagstukken. Op dit moment is er voor herintreders nauwelijks aanbod. In sommige regio's worden al enkele goede activiteiten georganiseerd, maar lang niet overal. Door het gebrek aan aanbod, is de stap soms te groot en wordt deze groep niet aangesproken.

7. Er is weinig tot geen aanbod van informatie en oriëntatieactiviteiten voor niet-Nederlandse overstappers naar het onderwijs

Er is weinig informatie (en begeleiding) te vinden voor mensen met een niet-Nederlandse achtergrond die graag in Nederland in het onderwijs willen werken. Deze mensen kunnen weliswaar terecht bij instanties zoals DUO en Nuffic/IDW voor de erkenning van hun buitenlandse bevoegdheid of voor de waardering van hun buitenlandse diploma, maar er is weinig informatie beschikbaar over de stappen die ze daarnaast moeten zetten als ze in het onderwijs willen werken. De bereidheid om een opleiding te volgen is vaak groot, maar dat is vaak niet mogelijk totdat ze de Nederlandse taal voldoende beheersen. De doorlooptijd en de volgorde van deze stappen voor deze groep, is door deze mensen vaak niet goed te overzien. Daarnaast zouden deze potentiële overstappers zich bijvoorbeeld graag willen oriënteren op de onderwijscultuur in Nederland, maar ook daarvoor ontbreekt voldoende en goed aanbod.

8. Er is weinig tot geen informatie over onderwijsondersteunende functies

Het Onderwijsloket wordt regelmatig benaderd door mensen die een overstap naar het onderwijs willen maken, maar die geen interesse hebben om dat in de rol van leraar of instructeur (in het mbo) te doen. Er zijn natuurlijk veel onderwijsondersteunende functies (oop-functies) op een school, maar in de wet zijn daar geen bekwaamheidseisen voor vastgelegd – met uitzondering van de functie van instructeur in het mbo. Dat betekent dat er geen functieprofielen en functie-eisen vastliggen. Scholen richten de inzet van hun onderwijsondersteunende personeel daarom naar eigen inzicht in. Dat maakt dat er ook geen eenduidige, algemeen geldende informatievoorziening voor deze groep vanuit het Onderwijsloket mogelijk is: er zijn geen vaste routes naar deze oop-functies. Oriënteerders kunnen zich dus niet goed oriënteren op oop-beroepen, noch op de route naar deze functies. Dat geeft aan de ene kant ruimte omdat scholen in principe iedereen kunnen aannemen voor een oop-vacature, want de overstapper hoeft niet per se een bepaalde kwalificatie op zak te hebben om in aanmerking te komen, maar het bemoeilijkt de oriëntatiefase op het beroep. Het is lastig voor oriënteerders om zichzelf goed te laten informeren en adviseren als de inhoud van een functie en routes ernaartoe niet vastliggen.

9. Overstappers zonder hbo-bachelordiploma die leraar willen worden, vinden vaak geen passend traject

Veel van de potentiële overstappers die ons benaderen zijn op zoek naar snelle, praktische overstap naar het leraarschap. De opleiding moet voor deze groep in deeltijd zijn en het liefst via een leerwerktraject, zodat ze direct voor de klas kunnen en inkomen kunnen genereren. Voor de meeste versnelde en/of duale opleidingsvarianten komen overstappers echter alleen in aanmerking wanneer ze minimaal een hbo-bachelordiploma op zak hebben. Dat geldt in het bijzonder voor het traject 'zij-instroom in het beroep', waarvoor wettelijk is vastgelegd dat je minimaal een hbo-bachelordiploma nodig hebt om in aanmerking te komen voor dit traject. Het Onderwijsloket is bekend met de uitzondering op deze toelatingseis wanneer iemand wil zij-instromen als leraar in een van de vier vmbo-beroepsprofielen (BWI, HBR, M&T en PIE) en met het PDG-traject (voor het mbo), dat ook een zij-instroomtraject is welke wel een uitzondering maakt op de hbo-bachelortoelatingseis. Om in aanmerking te komen voor het PDG-traject heb je in principe hbo-bachelordiploma nodig, maar bij voldoende werkervaring voldoet hbo-werk/denk niveau ook. Deze twee uitzonderingen bieden voor het grootste deel van de groep potentiële overstappers die leraar wil worden echter geen passende oplossing. Dit knelpunt staat ook beschreven in de notitie lerarenstrategie, pagina 14.

10. Er is weinig tot geen informatie over overstappers voor scholen

Het Onderwijsloket hoort met regelmaat terug van potentiële overstappers dat scholen niet goed weten hoe ze met overstappers om moeten gaan. Er lijkt koudwatervrees te bestaan voor andere mensen die in het onderwijs willen werken dan mensen die al een bevoegdheid hebben, een andere juiste kwalificatie hebben of studenten die via een LIO/DIO-stage de school binnenkomen. Scholen hebben niet voldoende toegang tot informatie over hoe ze overstappers van buiten het onderwijs het beste kunnen inzetten en begeleiden. Zij zitten met vragen als: hoe om te gaan met hybride arbeidsvormen of gastdocentschap, welke subsidies er aangevraagd kunnen worden en hoe dit te doen.

Het Onderwijsloket is het afgelopen jaar meerdere keren benaderd door scholen of scholengroepen met de vraag om informatie over deze thema's. Ook komen mensen die de overstap al hebben gemaakt of nog in gesprek zijn met de hr-afdeling van een school terug bij het Onderwijsloket met vragen vanuit de school waarmee ze in gesprek zijn over de aanstelling, de begeleiding en het traject dat ze hebben gekozen. Het signaal lijkt 'onbekend maakt onbemind', of te wel: het gebrek aan informatie over de inzet en begeleiding van een overstapper uit een andere sector leidt ertoe dat scholen deze groep overstappers zien als een groot risico en een uiterst redmiddel bij een vacature.

5. De toekomst van de overstapper

Zoals hierboven al beschreven staat, staan in voorgaand hoofdstuk een aantal belangrijke knelpunten beschreven en gaat deze tekst niet uitgebreid in op de ideale situatie vanuit het perspectief van de overstapper. Met deze knelpunten in het achterhoofd, geeft deze preview weer hoe het kán worden als er flink wordt ingezet op de hele klantreis van de potentiële overstappers.

Wat moet er komen om de ideale klantreis voor potentiële overstappers naar het onderwijs te verwezenlijken? Grofweg zijn er zes benodigdheden te onderscheiden die je in het plaatje hiernaast terugziet.

Voor overstappers

1. Een landelijk platform voor overstappers, dat in iedere fase van de overstap helpt met informatie, aanbod aan activiteiten en contactmogelijkheden.
2. Voldoende, kwalitatief, goed georganiseerd en regiodekkend aanbod aan activiteiten voor de verschillende fases van de overstap.
3. Voldoende, goed geschoolde (regionale en landelijke) adviseurs, die potentiële overstappers in iedere fase van de overstap kunnen helpen met de juiste informatie, tips, vragen en persoonlijk advies.

Een voorwaarde voor bovenstaande drie initiatieven is dat deze goed gecoördineerd worden.

Voor scholen & regio-initiatieven

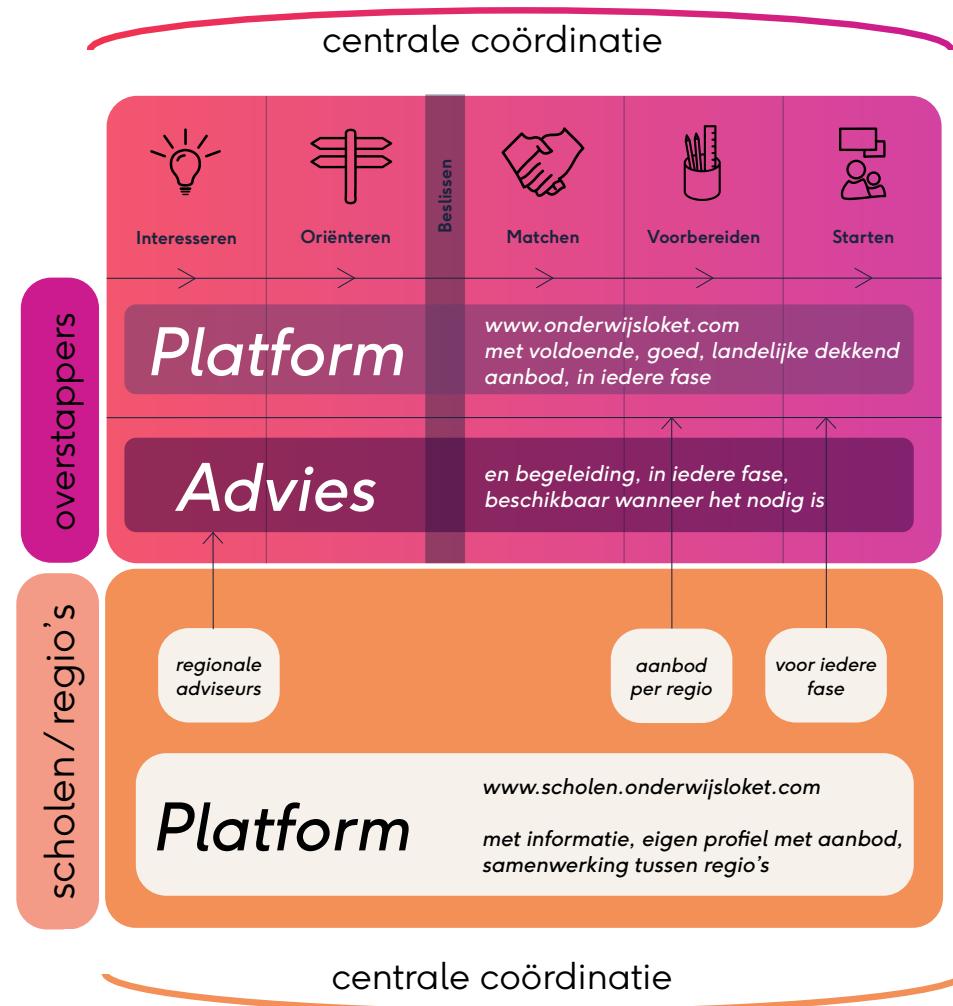
4. Een landelijk platform voor scholen en regio-initiatieven, met alle informatie over overstappen naar en werken in het onderwijs geschreven ten behoeve van scholen/werkgevers.
5. Een regionaal dekkend aanbod, zowel dekkend wat betreft locatie, als op onderwijssector als op fase. Scholen en regio's worden gestimuleerd te werken aan goed aanbod aan activiteiten, vacatures, mogelijkheden in het oriëntatieproces en dit te plaatsen op een eigen profiel waarin al het regionale aanbod voor overstappers wordt geplaatst. Door elkaars profielen te bekijken, inspireer je elkaar om door te ontwikkelen, te leren en kennis te delen.
6. Kennisdeling en samenwerking tussen regio's. Het platform voor scholen en regio-initiatieven gaat hier een belangrijke rol in spelen. Het geeft zicht op elkaar en biedt de mogelijkheid voor kennisdeling en samenwerking, zowel digitaal als fysiek. Er worden bijeenkomsten georganiseerd, zowel op thema als op bredere regio's. Hier vindt, voedt en inspireert men elkaar.

Een voorwaarde voor bovenstaande drie initiatieven is dat deze eveneens goed gecoördineerd worden.

Daarnaast is het ook essentieel dat er samenhang en afstemming bereikt wordt tussen de initiatieven voor de verschillende doelgroepen en dat hier regie op wordt gevoerd.

Door samen te werken aan de route van interesse tot daadwerkelijke start, en natuurlijk ook nog daarna, bereiken we veel meer goede mensen die verrijking gaan bieden, het onderwijs. Niet alleen wordt zo het huidige lerarentekort aangepakt, maar er wordt ook een duurzaam model voor de toekomst neergezet. Een samenwerkingsmodel waarbij kwaliteiten gecombineerd worden voor het allerbeste onderwijs voor onze leerlingen.

Meer over de doorontwikkeling van de klantreis wordt beschreven in een aparte notitie die besproken wordt met betrokken partijen om in gesprek te gaan over beleid en middelen voor de toekomst. Als hier een publieksversie van verschijnt, zal de link hier worden toegevoegd.



Afsluiting

Het afgelopen jaar heeft het Onderwijsloket zich bewezen als volwaardig informatiepunt voor de oriënteerder op een overstap naar het onderwijs. Met persoonlijke aandacht en een aanhoudend streven naar kwaliteit heeft het Onderwijsloket veel mensen geholpen en heeft het hard gewerkt aan het uitbouwen van het platform, de expertise van de adviseurs en de samenwerking met het netwerk.

Ondanks het succes van het Onderwijsloket is het einde nog niet in zicht. Er zijn nog veel mensen te bereiken die een overstap naar het onderwijs overwegen en de route(s) die zij hiervoor kunnen bewandelen kunnen beter georganiseerd worden.

Komend jaar hoopt het Onderwijsloket minstens zoveel te kunnen doen en bereiken als afgelopen jaar. Het Onderwijsloket wil zoveel mogelijk mensen, zo goed mogelijk helpen bij hun eerste fases in de oriëntatie op een overstap naar het onderwijs. Dit doet we met net zoveel plezier en enthousiasme als het afgelopen jaar. Hierbij streeft het Onderwijsloket ernaar een bredere bijdrage te kunnen leveren aan de klantreis van de overstapper naar het onderwijs. De overstapper wordt nu nog onvoldoende ondersteund vanaf de oriëntatiefase tot de start in het onderwijs. Het Onderwijsloket zet daarom aankomend jaar nog meer in op samenwerken, om uiteindelijk nog meer mensen goed verder te kunnen helpen.

Dank voor jullie inbreng en samenwerking!

Bijlage 1: Overzicht van de stuur-, klankbord- en werkgroep van het Onderwijsloket

Stuurgroep

| <i>Persoon</i> | <i>Organisatie</i> |
|-------------------|------------------------------|
| Pieter Duisenberg | Universiteiten van Nederland |
| Ron Minée | Vereniging Hogescholen |

Klankbordgroep vanaf januari 2022

| <i>Persoon</i> | <i>Organisatie</i> |
|---------------------|--------------------------------|
| Yvonne Gielen | Ministerie van OCW |
| Rhea van der Dong | Universiteiten van Nederland |
| Hugo Nierstrasz | Vereniging Hogescholen |
| Judith Kivits | ADEF/Fontys Hogescholen |
| Silvia van Spronsen | LOBO |
| Jacobijn Olthoff | ICL/Universiteit van Amsterdam |
| Fleur Veringa | VO-raad |
| Eefje Boef | MBO-raad |
| Roel van Koeveringe | MBO-raad |
| Claudie Grgiç | PO-raad |
| Hanneke Ackermann | VNO-NCW |
| Jack de Bruin | Voion/SOM |
| Simone Hoogenboom | Arbeidsmarktplatform PO |

Werkgroep tot december 2021

| <i>Persoon</i> | <i>Organisatie</i> |
|---------------------|------------------------------------|
| Yvonne Gielen | Ministerie van OCW |
| Rhea van der Dong | Universiteiten van Nederland (UNL) |
| Hugo Nierstrasz | Vereniging Hogescholen (VH) |
| Sabine van Eldik | ADEF |
| Silvia van Spronsen | LOBO |
| Jacobijn Olthoff | ICL/Universiteit van Amsterdam |
| Judith Kivits | Fontys Hogescholen |

Klankbordgroep tot december 2021

| <i>Persoon</i> | <i>Organisatie</i> |
|-------------------|--------------------|
| Fleur Veringa | VO-raad |
| Eefje Boef | MBO-raad |
| Maarten Lamé | PO-raad |
| Hanneke Ackermann | VNO-NCW |

Bijlage 2: Overzicht referrals

Referrals naar het Onderwijsloket van september 2021 tot en met augustus 2022

| <i>Categorie</i> | <i>Percentage (%)</i> | <i>Kleur</i> |
|------------------------|-----------------------|--------------|
| Rijksoverheid | 57.51 % | Donkerblauw |
| Regioloketten | 15.74 % | Lichtblauw |
| Scholen/schoolbesturen | 5.73 % | Rood |
| Onderwijsinstellingen | 4.40 % | Roze |
| Werk zoeken | 3.91 % | Paars |
| Overig | 12.79 % | Geen kleur |