

Customer Journey - Leerwegen



Fase in de journey

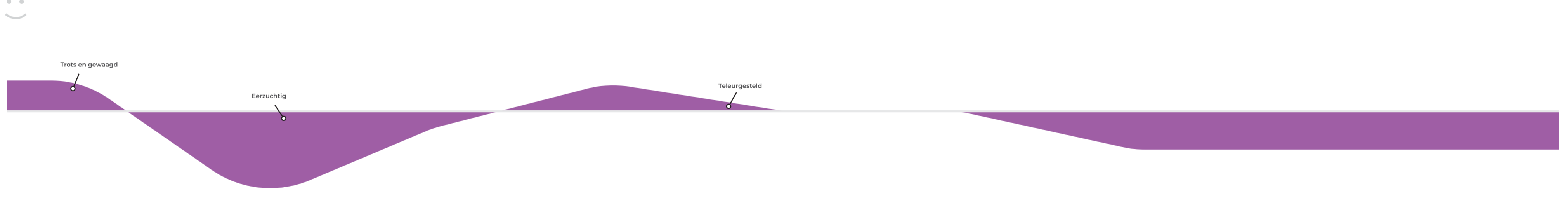
Activiteiten
Wat onderneemt ofervaart de persoon?

Raakpunten
Hoe verloopt de interactie?

De autodidact is altijd bezig met leren op de job, en zelf informatie opzoeken.	De autodidact mist de kans om door te groeien gebaseerd op opleidingsgraad.	De autodidact vergelijkt meerdere opleidingen en de daarbijhorende certificaten.	De autodidact verkiest een opleiding met een volwaardig diploma.	De autodidact wil een certificaat halen zonder deel te nemen aan opleidingen. De autodidact zoekt naar haalbare manieren om een diploma te halen naast werk.	De autodidact weegt af of een diploma voldoende meerwaarde biedt.			
studies/boeken Webinars LinkedIn Google	Werkgever	Websites van opleidingsverstrekkers, Google		Werkgever Opleidingsverstrekkers	Werkgever			

Ervaringscurve

De autodidact voor een gesloten deur



Gedachtegang
Waar denkt de persona aan?

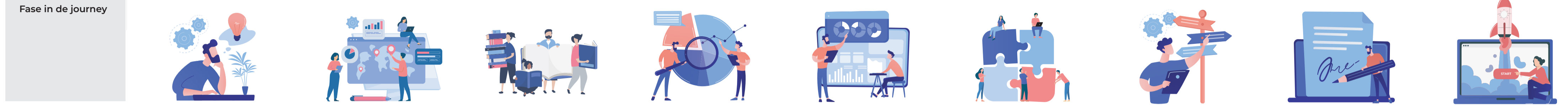
Ik absorbeer graag zelf nieuwe kennis. Ik leer sowieso graag en ik ben een informatiejunk. Ik hou ervan heel veel info te verzamelen maar ook om ze te schillen en weg te gooien wat niet belangrijk is.	Mijn kansen zijn afhankelijk van mijn diploma graad. Ik heb altijd te horen gekregen 'ga jij maar werken op je achterdeur, verder studeren is niet voor mensen zoals jij'. Door de situatie thuis kom je een soort vaarwater systeem bereikt. Dat heeft niets te maken met intellectuele capaciteiten. Ik mocht dat (meesters), heb ik veel doen maar mijn loon goeide niet mee in die richting en ook de erkenning niet.	Het is niet duidelijk welke certificaten me wat opleveren. Wat gaat het me opleveren? Zolang het niet erkend wordt en ze me niet aanpakken met dat certificaat is het toch verloren energie? Ja heb vaak de basis, je doet die dan. Maar het verschil tussen de basis en het echt als bachelor studeren, daarsussen zit een 'kannagaat' voor mensen die de basis onder de knie hebben en die meer willen maar niet zo ver om er een hele studie aan te wijden. Het is me ook niet 100% duidelijk wat elk papertje doet, want ze zeggen dat ze iets doen maar de meesten zijn toch een pak minder waard.	Ik kies op basis van de deuren die de opleiding opent. Een diploma is maar potentieel werkgevers toe wel belangrijk. Maar doe voor mezelf als een zeldzaam vorm van erkenning.	Ik zou zo graag via leersnelce een volwaardig diploma binnenhalen. Je denkt dan dat je een diploma moet bijhalen of maar een cursus. Maar dat is allemaal niet zo praktisch en daar zijn dan allerlei regels aan verbonden voor educatief verlof. Als ik dat op mezelf geleerd heb wil ik er nu een avondcursus doen, gewoon om dat certificaat te krijgen. Of gewoon om een examen te doen, te kijken of ik voldoende en dan een certificaat te krijgen. Ik denk dat dat, als we kijken naar allerlei opleidingen, een punt is waarop verbetering mogelijk is. Dat je kan zeggen 'ik leg een test af, daarna krijg ik de resultaten en als ze voldoende zijn om dat certificaat of dat diploma te halen, dan krijg je het'.	Ik wil het diploma vooral voor externe erkenning, ik wil geen onnodige dingen leren. Ik heb lang getyeld over een bachelor. Ik sta daar heel dubbel tegenover. Ik snap dat het hebben van dat papier het makkelijkst maakt. Daar komt het voor mij eigenlijk op meer, in mijn functie, want dat is heel tijdelijk geldig. De prijs die ik betaal is dat ik met soms een sloot voor het eerdere veranderingen maar het is constant blijven op de job, daar was ik naar op zoek en dat heb ik nu.
---	---	--	---	--	---

Drempels
Wat houdt de persoon tegen om verder te gaan?

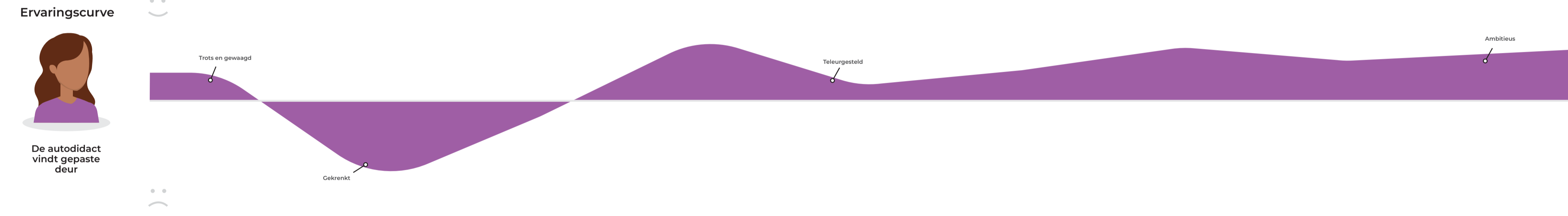
	Gebrek aan kansen gebaseerd op diploma graad Erkenning en loon groeien niet mee in loopbaan Watervalstroom in onderwijs	Er is geen overzicht van alle opleidingen, en de certificaten zijn niet eenduidig. Er zijn kansen genoeg, maar het is niet heel duidelijk op wat en hoeveel je recht hebt. Kenningsat tussen basisonderwijs en meerjarige studie.	Diploma enkel voor externe erkenning vanuit werkgever nodig. Diploma nodig om door te groeien in functie en loon	Specifieke regels verbonden aan educatief verlof bij volgen van avondschool. Niet mogelijk om examens te doen zonder de cursus te volgen	De autodidact hecht weinig intrinsieke waarde aan een diploma. Korte geldigheid en relevantie van een diploma. Vakken die niet nodig zijn voor op de werkvloer.
--	---	---	---	---	---

Opportunities
Wat valt er reeds te optimaliseren?

Minder diploma focus door werkgevers "Een opleiding in theorie is leuk maar uiteindelijk zijn er mensen die theoretisch iets lezen en het kunnen herhalen maar of ze het dan echt begrepen hebben is iets anders. Andere mensen, daar reken ik mee af, zijn praktischer en snappen het misschien niet als je het hebt maar als ze het zien en weten wat het doet zou de klik dan komen. Ik denk dat voor de meeste bedrijven het interessanter is om iemand te hebben die weet wat hij aan het doen is dan iemand die in theorie weet hoe het moet."	Overzichtspitaal met alle opleidingen en bijbehorende certificaten. "Een algemeen portaal om alle soorten opleidingen te vinden waarbij je een goede filterfunctie hebt. Als ik bijvoorbeeld ingefit ik wil gaan richting H2, ik wil een bachelor, dat is dan de opleidingen die dat gebied filteren en dat er een sortering wordt gemaakt tussen wat essentieel is en wat facultatief is. Om eventueel daarna nog een bachelor na bachelor te kunnen doen of eventueel een master, o.b.v. de facultaten en je daarvoor zorgen dan. Een algemene website waarop alles wordt gebundeld wat er mogelijk is, over alle huisjes en verschillen heen."	Langetermijngevolgen becijferen: opleidingsverstrekkers ondersteunen in het zichtbaar maken van lange termijn effecten van het behalen van opleiding Financiële return quantificeren Professionele benefits in de verf zetten	EVC procedures verbeteren Methode of centrum waarbij ervaring gevalueerd kan worden en mogelijk omgezet kan worden in een diploma of certificaat. Meer flexibiliteit in het behalen van Fragmenten van een diploma → alles in stukjes behalen; micro credentials en kleine successen faciliteren Echt een diploma halen o.b.v. aantal certificaten dat zou nog wel een verbetering kunnen zijn. Dat dat je een opleiding als stuk apart kan doen in de loop van de tijd, en je behaalt alle certificaten vlnid is dat je moet kunnen zeggen er is een situatie waar je ze allemaal kan indienen waar ze bekijken met welke richting het ongeveer overeenkomt of met welk diploma. Misschien moeten ze die persoon dat diploma dan toekennen.	Er is veel meer mogelijk online. Wat eigenlijk een mogelijkheid zou zijn voor mij, is een volledige opleiding online met dan examen ook online, op de momenten dat het je past.
---	--	---	---	---



Fase in de journey	Activiteiten	Raakpunten
Pre-contemplatie	De autodidact is altijd bezig met leren om de job, en met zelf informatie opzoeken.	Studies/boeken Webinars Sociale media Google Informeel leren
Trigger: identificatie leernood/wens	De autodidact mist de kans om door te groeien gebaseerd op opleidingsgraad.	Werkgever Niet weerhouden bij sollicitaties
Oriëntatie leermogelijkheden (niet opleidingsspecifiek)	De autodidact vergelijkt meerdere opleidingen en de daarbij horende certificaten.	Websites van opleidingsverstrekkers, Google Vacatures begeleiding VDAB
(Pre)selectie van opleiding(en)	De autodidact zoekt een opleiding die hem een erkenning oplevert.	Werkgever Opleidingsverstrekkers Kennissen met gelijkwaardig pad Begeleiding VDAB
Informeren & vergelijken	De autodidact zoekt naar haalbare manieren om een diploma te halen naast zijn werk.	Werkgever
Afwegen	De autodidact weegt af of een diploma voldoende meerwaarde biedt.	Werkgever
Beslissing	De autodidact vindt een passende leerweg en beslist de opleiding te volgen.	Infomoment opleidingsverstrekker Website opleidingsverstrekker
Inschrijving	De autodidact schrijft zich vastberaden in.	Website opleidingsverstrekker Campus opleidingsverstrekker
Deelname	De autodidact is dankzij de passende leerweg tevreden over de opleiding.	



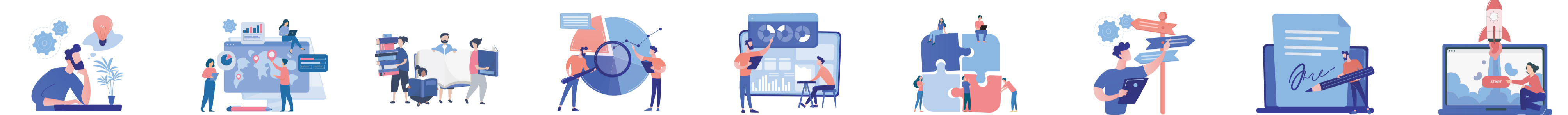
Waar denkt de persona aan?	Drempels	Hefbomen	Opportunities
<p>Gedachtegang</p> <p>Ik absorbeer graag zelf nieuwe kennis.</p> <p>Mijn kansen zijn afhankelijk van mijn diploma's.</p> <p>Ik heb vertrouwen dat deze opleidingen ervoor zullen zorgen dat ik mijn kennis kan aanvullen, en zal beland worden voor mijn inspanning.</p> <p>Ik kies op basis van de deuren die de opleiding opent.</p> <p>Ik zou zo graag via modules een volwaardig diploma binnenhalen.</p> <p>Ik wil het diploma vooral voor externe erkenning. Ik wil geen onnodige dingen leren.</p> <p>De opleiding biedt niet de flexibiliteit die ik verlang, maar ik heb geen alternatief. Ik basis om deze opleiding te volgen, gezien ik het diploma nodig heb om door te kunnen groeien.</p> <p>Ik kom me zeer eenvoudig inschrijven op de site van de opleidingsverstrekker.</p> <p>Als je een duidelijk doel voor ogen hebt, en de interesses zijn er, dan ja... komt de motivatie automatisch.</p>	<p>Ik leer sowieso graag en ik ben een informeelgebruiker. Ik hou ervan heel veel info te verzamelen maar ook om ze te schikken en weg te gooien wat niet belangrijk is.</p> <p>Het besef is gekomen dat je ook kan leren via filmpjes en collega's zonder tijd te moeten stelen in een aparte opleiding.</p> <p>Ik kreeg tijdens mijn initiële onderwijs niet de juiste ondersteuning van ouders en leerkrachten.</p> <p>Ik heb altijd te horen gekregen 'ja jij maar werken op je acties, verder studeren is niet voor mensen zoals jij'. Door de situatie thuis kom je in een soort waterkussen terecht. Dat heeft niets te maken met intellectuele capaciteiten.</p> <p>Het is enorm frustrerend dat werkervaring niet erkend wordt door mijn werkgever. Ik heb durfelijk al bewezen dat ik het kan.</p> <p>Ik ben een andere richting opgegaan dan mijn initiele diploma, hierdoor mis ik kennis in mijn huidige sector.</p> <p>Ik kon mijn functie niet volwaardig opnemen omdat ik het juiste diploma niet had.</p>	<p>Online nodige info gevonden</p> <p>Goede ondersteuning gekregen, VDAB school, werkgever</p> <p>Duidelijk zicht op en vertrouwen in effect van erkenning</p> <p>Afstandsonderwijs mogelijk</p> <p>Flexibele leerwegen: selectie modules mogelijk</p> <p>Begeleiding door VDAB</p> <p>EVC procedures verbeteren</p> <p>Hecht meer intrinsieke waarde aan het bijleren zelf</p> <p>Vertrouwen in effect van erkenning</p> <p>Leervorm: zelfstandig leren om mogelijk maken door opleidingsverstrekkers</p> <p>Flexibele leerwegen</p>	<p>Overzichtspitaal met alle opleidingen en bijbehorende certificaten</p> <p>"Een algemeen portaal om alle soorten opleidingen te vinden waarbij je een goede risicofunctie hebt. Als ik bijvoorbeeld ingefit is wil gaan richting 10. Het is een bachelor, dat ze dan de opleidingen op dat gebied filteren en dat er een sortering wordt gemaakt tussen wat essentieel is en wat facultatief is. Om overtuigd daarna nog een bachelor na bachelor te kunnen doen of eventueel een master, ook de facultatieve en je daarin verdiepen dan. Een algemeen website waarop alle wordt getuigd wat er mogelijk is, over alle huigjes en verschillen heen."</p> <p>Minder diploma focus door werkgevers</p> <p>Langtermijngevolgen certificaten: opleidingsverstrekkers ondersteunen in het zichtbaar maken van langtermijneffecten van opleidingen (financiële return en professionele voordelen)</p> <p>Beroepgerichtere/kortere opleidingen ontwikkelen om de nodige erkenning te behalen</p> <p>Verhoogd inzetten op dual learning</p>

De autodidact vindt gepaste deur

Customer Journey - Leerwegen



Fase in de journey



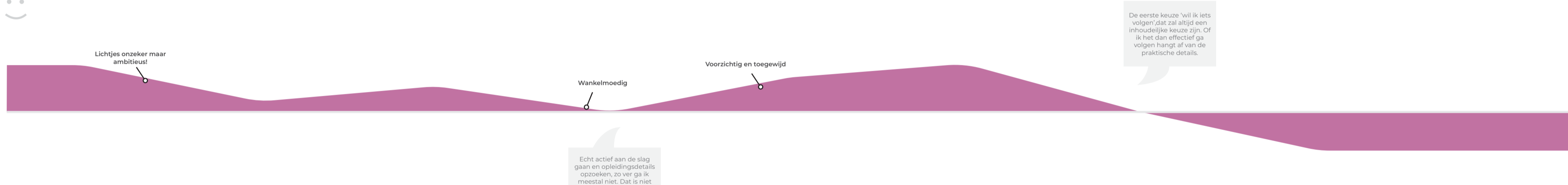
Activiteiten
Wat onderneemt ofervaart de persoon?

Raakpunten
Hoe verloopt de interactie?

De bijlijver is actief bezig met up to date te blijven.	De bijlijver heeft skills nodig in zijn job nu die hij niet bezit, en die alleen maar belangrijker gaan worden.	De bijlijver verkent en vergelijkt welke opleidingen direct toepasbaar zijn in zijn job.	De bijlijver vindt geen aanbod met meerwaarde voor zijn job. De reis stopt hier. De bijlijver vindt een opleiding met meerwaarde voor zijn job.	De bijlijver zoekt verder naar de opleiding die praktisch haalbaar is, alsook naar leervormen die bij hem passen.	De bijlijver kijkt naar de mogelijkheden die aangeboden worden door de werkgever.	Het is niet te combineren op dit moment, dus de bijlijver besluit de opleiding niet te volgen.		
studies/boeken Webinars LinkedIn	LinkedIn Vacatures Nieuwsbrieven van opleidingsverstrekkers	Websites van opleidingsverstrekkers		Websites van opleidingsverstrekkers	Werkgever			

Ervaringscurve

De berekende bijlijver



Gedachtegang
Waar denkt de persona aan?

Ik heb een gevoel van onwetendheid in mijn vakgebied. Ik denk dat het vaak een obstakel is voor mensen, een nieuwe job is nieuwe dingen bijleren. Elke keer ik een nieuwe functie heb heb ik in het begin veel vast angst. 'ik weet hier niks van.' Ik was al aangenomen in de job en verzekerd dat het geen probleem was dat ik minder technische bagage had. Dan vind ik het moeilijk om over te brengen dat ik me soms toch nog onzeker voel in de discussies en ik dromg graag zo'n opleiding zou willen volgen.	Ik wil graag op een hoog niveau blijven functioneren. Ik voel dat ik het nodig heb om op een goed niveau te kunnen blijven functioneren enerzijds. Ik denk dat het mij ongeveer 20% frustreren als ik voel dat ik mijn job niet meer goed kan uitvoeren omwille van het feit dat ik ergens een boost gemist heb qua opleiding. Dat zou ik doodzonde vinden.	Ik verdrink in het aanbod. Ik kon het me allemaal moeilijk voorstellen. Misschien ook omdat ik weinig mensen ken die op zo'n manier een opleiding hebben gevolgd. Werk gerelateerd dan, ik kan perfect een cursus taken of potentieken vinden. Dan weet ik nog altijd niet welke opleiding ik best moet doen om relevant te blijven.	Is de meerwaarde voor mijn job de investering waard? Daarin heeft het ook niet echt een meerwaarde en was het niet relevant om nog eens drie jaar te studeren, opnieuw een diploma te hebben maar eigenlijk een top een vak te al had. Ik heb dat zelf heel moeilijk. Je hebt heel veel verschillende opleidingsaanbieders. Je hebt individueel traditionele hogescholen en universiteiten die postgraduat of cursussen aanbieden, je hebt Vlerick, sets in Antwerpen, volwassenenonderwijs, Syntra. Ik heb dat zelf met collega's besproken, ook thuis. We kwamen vrij snel tot de conclusie dat als ik minder ging werken het wel kon, ofwel gaat het mogelijk lukken. Ik weet van mezelf dat ik heel stressgevoelig ben omdat ik alles tot in de puntjes wil kunnen doen maar dat kan je niet. Je kan niet én én, en alles zeer goed doen. Een stuk dove ik dat niet omdat ik denk dat ik mogelijk mezelf daar de vemeeling in tijd als ik beste zou willen doen.	Ik reflecteer over wat ik zoek in een opleiding. Ik hoef niet per se getest te worden. Ik denk wel dat de discipline van het in de les zitten belangrijk is. Niet het groepswerk gebouwen, dat wil ik liever niet. Daarvoor denk ik dat ik een job heb. Soms wel eerder het klasikaal van de discipline. Een examen op zich, lessen is toch ook wel belangrijk voor mij. Ik hoef niet per se een eindwerk of groepswerk te hebben, ik denk dat ik dat genoeg in mijn job heb. Maar ik denk maar versn een jobverwering. Het samenwerken en denken aan projecten heb ik wel. Ik wil toetsen of ik de theorie heb verstaan. dat netwerkaspect vind ik vooral van belang om te weten dat mensen met gelijkaardige projecten bezig zijn. Maar je ergens op waartzen of lang achter vissen, dat je die personen kan contacteren en vice versa, een kennisdeling.	Ik heb het gevoel dat mijn werkgever me niet zou ondersteunen. De opleidingen die me werden voorgesteld gingen meer over die managementvaardigheden en ik had ook echt het idee dat er reactie ging zijn als 'we verwachten dat niet van jou, als je toch een opleiding wil volgen doe dan eerder dit of dat'. Een keer ja op de werkgever zelf staat, zijn er niet zo heel veel bedrijven die je de mogelijkheid geven om zelf door te groeien, die je tijd en ruimte geven. Al dan niet met een target, je krijgt zoveel, laat zien dat je het kan.	De redenering Maar de combinatie met de tijd die het vraagt en je eigen functie zou mooi zijn maar ik krijg dat niet voorgestaan. Dat is jammer omdat ik wel weet dat mocht je zo'n academijaar kunnen volgen is dat goedkoop voor je netwerk en ook om inzicht te krijgen in hoe andere organisaties dat aanpakken. Het interesseert me maar de drempel voor die tijd die ik niet heb die ik daarin zou moeten investeren. Dan denk ik laat het maar... Je voelt je niet gesteund door je werkgever wat ervoor zorgt dat je denkt 'aan doe ik het wel niet in het kader van mijn werk'.
--	--	--	---	---	---	--

Drempels
Wat houdt de persoon tegen om verder te gaan?

Moelijk om onzekerheid in werk aan te geven bij werkgever. Niet inzien dat er nieuwe vaardigheden nodig zijn.	Transitie in eigen job niet altijd inzichtelijk. Relevantie van nieuwe skills voor job niet altijd duidelijk.	Het is soms heel onduidelijk op wie die zich richten (werkgever, opleidingsverstrekker...) voor informatie. Het is moeilijk om het niveau van opleidingen in te schatten. Niet weten met welke vaardigheden te beginnen.	De meerwaarde en toepasbaarheid in de job is niet inzichtelijk/groot genoeg. De investering (tijd/geld) is te groot voor wat het oplevert. Combineren van druk leven, job en opleiding levert te veel stress op en verslechtert de prestatie. Keuzestress tussen verschillende opleidingen.	Tijdrovend Houding werkgever ten opzichte van leren. Als je echt aan een blended leren opleiding gaat volgen, kom je zelfs niet meer in aanmerking voor het opleidingsverlof, of slechts voor een aantal uren. Werk in een context waar grenzen er bijna niet zijn.	Combinatie van drukke job en studeren is niet realistisch. Werk blijft liggen tijdens opleidingen.
--	--	--	--	--	---

Opportunities
Wat valt er reeds te optimaliseren?

Centrum / website / werkgevers => programma ontwikkelen (+ begeleiding) die werknemers helpt opleidingsnoden te ontdekken en te identificeren	Persoonlijke details en toekomst visualiseren Werkgevers: loopbaanpaden binnen jobs, binnen een organisatie visualiseren, daaraan opleidingen koppelen die onderweg gevolgd kunnen worden en toegang tot nieuwe fase in job / nieuwe functie kunnen bevorderen (horizontaal en verticaal). Individuele opleidingsmoden van werknemers beter in kaart brengen	Werkgevers: aanbod op maat voorzien voor werknemers via persoonlijke communicatie "Dat is een mail die we krijgen, elk individueel, met daarin een aantal opleidingen, afhankelijk van wat je opgevoerd hebt met vorige. Er zijn een aantal links of websites waar je kan gaan kijken of specifieke workshops als ze al weten dat ze daarvoor in bepaalde richtingen. Dan worden die specifiek doorgegeven. Of er wordt gezegd "we zien dat het bij jou nu een nood is".	Opleidingsverstrekkers (eventueel in samenwerking met werkgever). Meerwaarde van opleidingen visualiseren Transparant opleidingsaanbod. Kosten-baten vergelijking (toevoegen bij de informatie van opleidingsaanbod.	Opleidingsverstrekkers: samenwerken met organisaties: ontwikkelen van aanbod afgestemd op noden van werknemers en haalbaar voor werkgever Interactie in opleidingsaanbod. "Bij online opleidingen moet je in de context aangeven en interacteren met de mensen die met de mensen die echter een ander scherm zien, waar weinig reactie van komt"	Werkgevers: opname van opleidingsuren monitoren en meer stimuleren. Leercultuur stimuleren. Ik kan wel snappen dat ze niet altijd ruimte en budget hebben maar moeten ze er een soort target aanhangen kan je er wel direct de mensen uithalen die gemotiveerd zijn en die iets willen bereiken. Dan kan je de mensen die ervan willen profiteren of het niet kunnen en ook uithalen. Misschien zijn er ook opleidingen waarvoor ik niet zou slagen, maar gewoon het gevoel krijgen dat je de kans hebt om te proberen. Dat zou al veel doen en dan zou ik denkbaar zijn. Dan kan ik enkel zeggen: ik heb geprobeerd. Ik heb de mogelijkheid gehad en het is niet gelukt. Dan ligt het aan mij, punt. Maar die dingen zijn er niet.
---	---	---	--	--	--



Fase in de journey



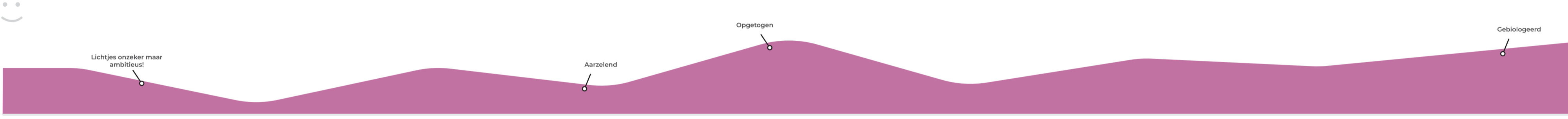
Activiteiten
Wat onderneemt of ervaart de persoon?

Raakpunten
Hoe verloopt de interactie?



Ervaringscurve

De gestimuleerde bijlijver



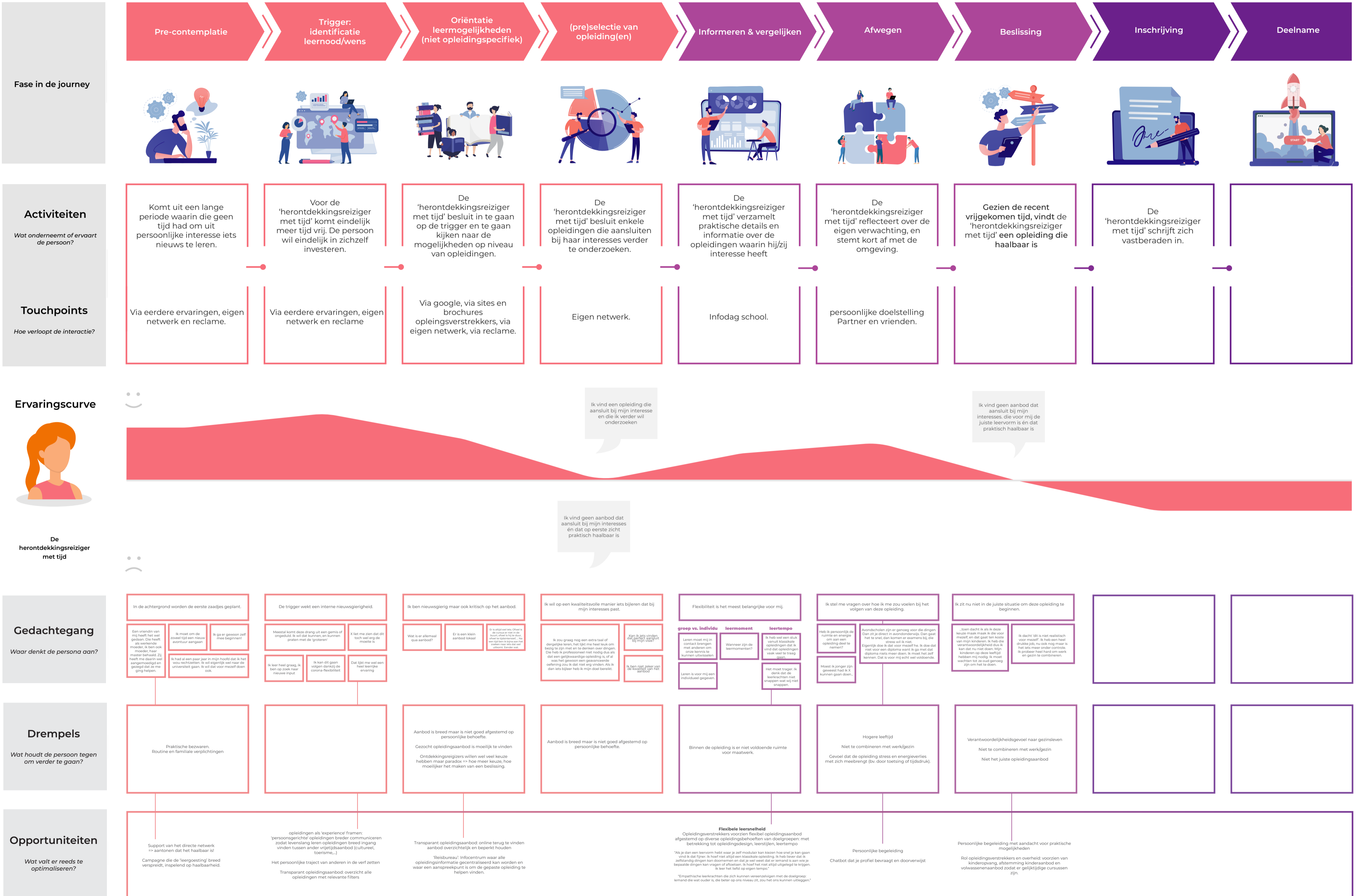
Gedachtegang
Waar denkt de persona aan?

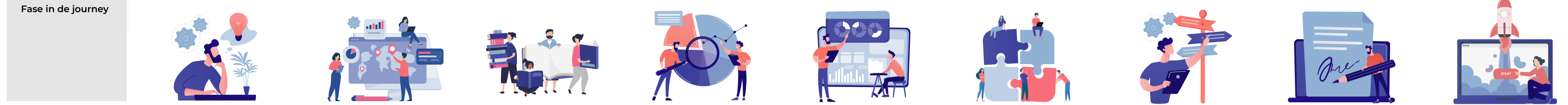
Drempels
Wat houdt de persoon tegen om verder te gaan?

Hefbomen
Hoe verloopt dit nu?

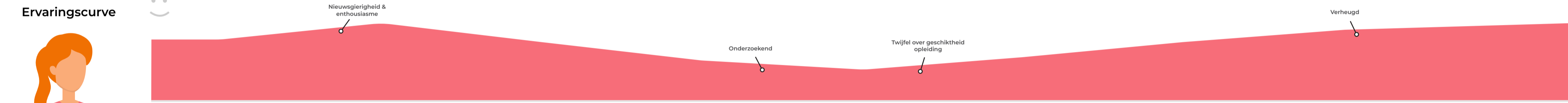
Opportunities
Wat valt er reeds te optimaliseren?

Customer Journey - Leerwegen





Fase in de journey	Pre-contemplatie	Trigger: identificatie leernood/wens	Oriëntatie leermogelijkheden (niet opleidingspecifiek)	(Pre)selectie van opleiding(en)	Informeren & vergelijken	Afwegen	Beslissing	Inschrijving	Deelname
Activiteiten <i>Wat onderneemt of ervaart de persoon?</i>	De herontdekkingsreiziger komt uit een lange periode waarin er geen tijd was om uit persoonlijke interesse iets nieuws te leren.	De herontdekkingsreiziger vindt eindelijk meer tijd, en wil in zichzelf investeren door te leren.	De herontdekkingsreiziger gaat op zoek naar mogelijke opleidingen die aansluiten bij haar interesse.	De herontdekkingsreiziger besluit enkele opleidingen die aansluiten bij haar interesses verder te onderzoeken.	De herontdekkingsreiziger kijkt verder naar de opleidingsvorm en -details.	De herontdekkingsreiziger reflecteert over de eigen verwachting, en stemt kort af met de omgeving.	De herontdekkingsreiziger vindt het haalbaar om een opleiding te volgen, gezien de recent vrijgekomen tijd.	De herontdekkingsreiziger schrijft zich vastberaden in.	De herontdekkingsreiziger geniet van het bijleren.
Touchpoints <i>Hoe verloopt de interactie?</i>	Eigen netwerk Flyers Eerdere ervaringen Instagram	Eigen netwerk Flyers Eerdere ervaringen Instagram	Google Websites van opleidingsverstrekkers Infodag school	Eigen netwerk		Persoonlijke doelstelling Partner en vrienden			

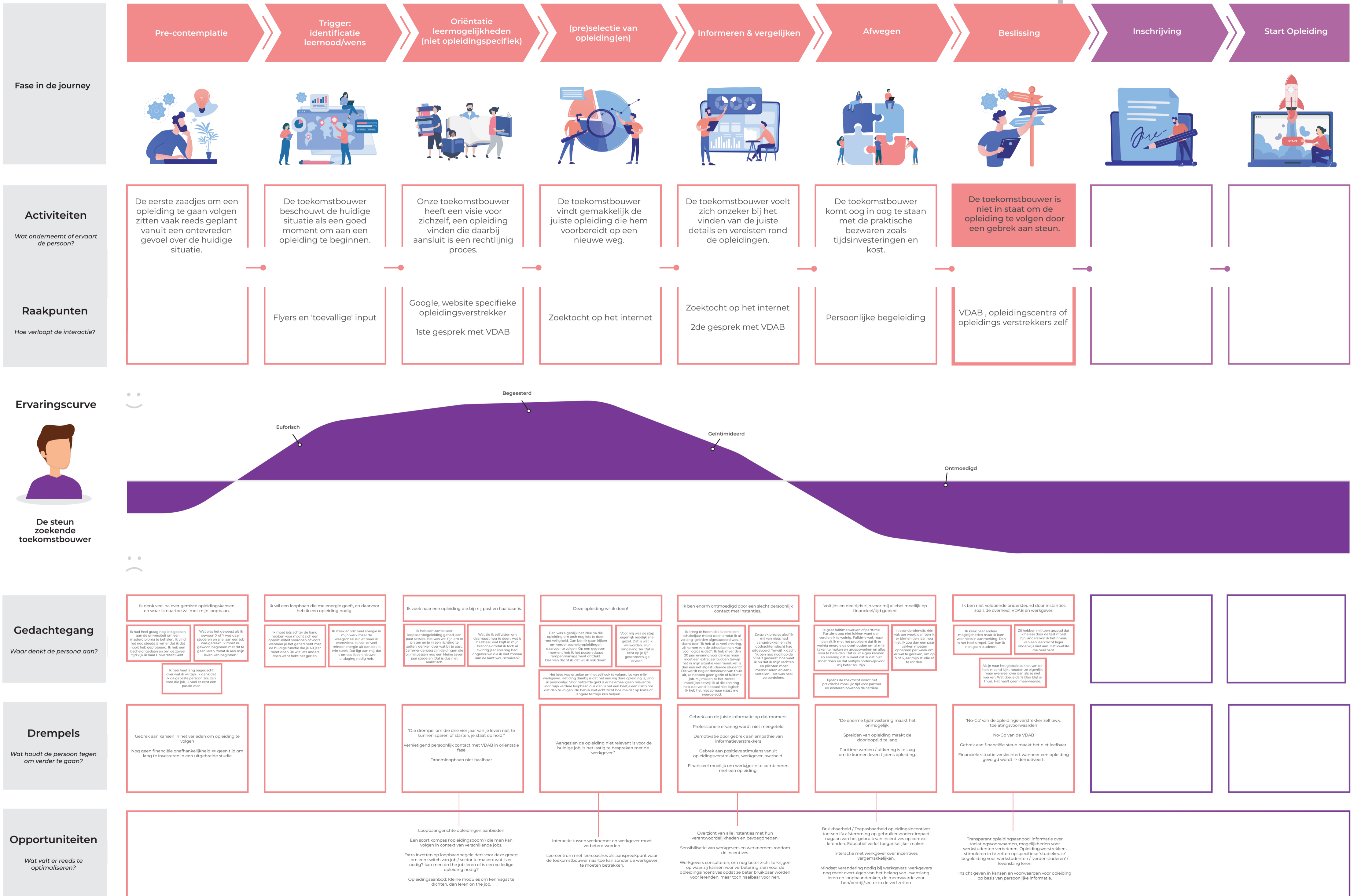


Gedachtegang	Pre-contemplatie	Trigger: identificatie leernood/wens	Oriëntatie leermogelijkheden (niet opleidingspecifiek)	(Pre)selectie van opleiding(en)	Informeren & vergelijken	Afwegen	Beslissing	Inschrijving	Deelname
<i>Waar denkt de persona aan?</i>	Ik wil al zo lang algerhande dingen bijleren, maar vind er door mijn job de energie niet voor.	De trigger wekt een interne nieuwsgierigheid. Deze drang tot bijleren komt uit een gemis, de noodzaak om iets te doen voor zichzelf. Ik heb eindelijk weer tijd om iets voor mezelf te leren. Ik leer heel graag, ik ben op zoek naar nieuwe input.	Ik ben nieuwsgierig en sta open voor quasi alles, ik wil gewoon vanalles leren. Wat is er allemaal qua aanbod? Ik wil al heel lang een fietslessie doen, waarvoor ik mijn fiets wil kunnen repareren. Gelukkig wordt dit dicht in de buurt aangeboden. Ik kan al heel goed lezen, maar ik wil graag meer weten over de wereld. Ik wil graag nog een extra taal of dergelijke leren, het lijkt me heel leuk om bezig te zijn met en te denken over dingen. Die heb ik professioneel niet nodig dus als dat een leuke opleiding is, of al was het gewoon een geavanceerde oefening zou ik dat niet erg vinden. Als ik dan iets bijleer heb ik mijn doel bereikt.	Ik wil op een kwaliteitsvolle manier iets bijleren dat bij mijn interesses past.	Tijdens de onthaalde openeerdag op school werd duidelijk dat de opleiding helemaal mijn ding is. Via leren wil ik, tijdens de lessen leren kennen. Leren is voor mij een individueel gegeven. Wanneer zijn de leermomenten? Ik wil enkel opleidingen volgen die me werkelijk interesseren. Daarom zou ik graag modules willen selecteren van sommige vakken.	Ik barst van de energie om aan een opleiding te beginnen, mijn partner steunt me hier ook volledig in. Omdat ik ikvonds bij mijn ghem wil zijn, wil ik de opleiding niet in avonduren volgen. Voor mij is het zeer van belang dat de opleiding gericht is op thuis is. Als er een optie in de buurt is, dan draagt dat mijn goedhartigheid. Ik wil een opleiding waarbij de nadruk ligt op leren, niet op toetsen. Ik heb de druk van examens niet. Ik doe deze opleiding echt als een investering in mezelf.	Gezien de recent vrijgekomen tijd, is het nu het uitgelezen moment om deze opleiding te beginnen. Ik heb gewacht tot mijn kinderen oud genoeg waren, nu is het eindelijk tijd om voor mezelf te kiezen. Dankzij mijn partner heb ik nu heel wat extra vrije tijd. Nu wil ik eindelijk mezelf verliezen.	De inschrijving zelf verliep heel erg eenvoudig. Ik moest me online inschrijven via de site, en het was in orde. Ik was eens langsgaan op school, en heb me meteen ingeschreven, ik heb hier niet over getwijfeld.	Altsanderwijs werkt niet voor opleidingen als muziek en tekenen. Maar ik ben de kerkrachten zeer dankbaar voor hun creatieve pogingen het te doen verlaten. Dit is begonnen iedereen individueel les te geven, iedereen een half uurje. En dan is die ook een Youtube kanaal begonnen, waar die filmpjes plaatste van technische oefeningen. Ik had misschien toch liever de muziek lesing gestroomde gevolgt. Maar gelukkig dat in avonduren is, ik heb geen spijt voor mij. Het is echt heel tof dat ik daar met andere volwassenen in de les zit, dat ik zo nieuwe mensen leer kennen.

Drempels	Pre-contemplatie	Trigger: identificatie leernood/wens	Oriëntatie leermogelijkheden (niet opleidingspecifiek)	(Pre)selectie van opleiding(en)	Informeren & vergelijken	Afwegen	Beslissing	Inschrijving	Deelname
<i>Wat houdt de persoon tegen om verder te gaan?</i>	Familiale verplichtingen, werk		Aanbod is breed maar niet goed afgestemd op persoonlijke behoefte	Aanbod is breed maar niet goed afgestemd op persoonlijke behoefte	Binnen de opleiding is er niet voldoende ruimte voor maatwerk			Niet het juiste opleidingsaanbod	

Hefbomen	Pre-contemplatie	Trigger: identificatie leernood/wens	Oriëntatie leermogelijkheden (niet opleidingspecifiek)	(Pre)selectie van opleiding(en)	Informeren & vergelijken	Afwegen	Beslissing	Inschrijving	Deelname
<i>Hoe verloopt dit nu?</i>	Meer tijd vrijgekomen	Breed geïnteresseerd	Voldoende ruim aanbod dat past bij persoonlijke behoefte	Meer tijd vrijgekomen	Meer tijd vrijgekomen	Opleidingsaanbod zonder evaluatiedruk	Meer tijd	Opleidingsaanbod in dagonderwijs	
Opportunities <i>Wat valt er reeds te optimaliseren?</i>	Steun van het directe netwerk => aantonen dat het haalbaar is! Campagne die de 'leergeroest' breed verspreid, gericht op leeftijd (vb. ouders met kinderen van 12+)	Opleidingen als 'experience' framen, 'persoongericht' opleidingen breder communiceren zodat LLL-opleidingen breed ingang vinden tussen ander vrijetijdsaanbod (cultureel, toerisme...)	'Reisbureau': Infocentrum waar alle opleidingsinformatie geïntegreerd kan worden en waar een aanspreekpunt is om de gepaste opleiding te helpen vinden	Flexibele leerwegen: selectie van modules mogelijk maken	Opleidingsaanbod: breed opleidingsaanbod voorzien waarin wel training, maar niet toetsen centraal staat	Persoonlijke begeleiding met aandacht voor praktische mogelijkheden	(Digitale) infrastructuur aanbieden aan lerende		

Customer Journey - Leerwegen





Fase in de journey



Activiteiten
Wat onderneemt ofervaart de persoon?

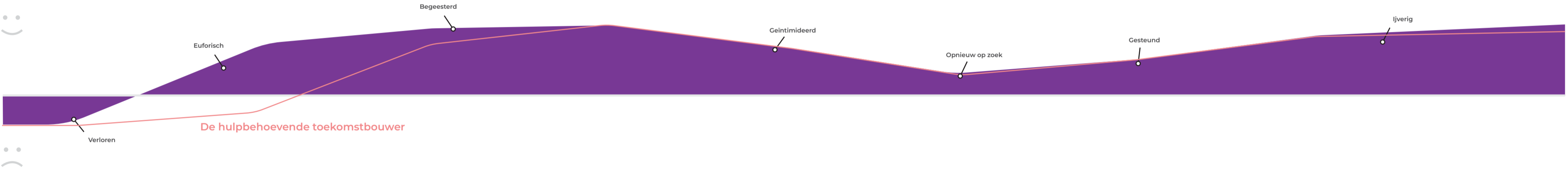
Raakpunten
Hoe verloopt de interactie?

De eerste zaadjes om een opleiding te gaan volgen zitten vaak reeds geplant vanuit een ontevreden gevoel over de huidige situatie.	De toekomstbouwer beschouwt de huidige situatie als een goed moment om aan een opleiding te beginnen.	Onze toekomstbouwer heeft een visie voor zichzelf, een opleiding vinden die daarbij aansluit is een rechtlijnig proces dankzij begeleiding.	De toekomstbouwer vindt gemakkelijk de juiste opleiding die hem voorbereidt op een nieuwe weg dankzij begeleiding.	De toekomstbouwer voelt zich onzeker bij het vinden van de juiste details en veristen rond de opleidingen.	De toekomstbouwer komt oog in oog te staan met de praktische bezwaren zoals tijdsinvesteringen en kost.	De toekomstbouwer is in staat de opleiding te volgen dankzij begeleiding en steun van de sociale omgeving	De gesteunde en hulpbehoevende toekomstbouwer schrijven zich vastberaden in.	De toekomstbouwer volgt de opleiding met volle moed, ondanks de praktische uitdagingen
Intensief begeleidingstraject Vorige opleiding	Flyers en 'toevallige' input Kennissen met gelijkaardige paden Intensief begeleidingstraject Nieuwsbrieven opleiders Kennissen	Google, website specifieke opleidingsverstrekker 1ste gesprek met VDAB Kennissen met gelijkaardige paden Intensief begeleidingstraject	Zoektocht op het internet Begeleiding Website specifieke opleidingsverstrekker Intensief begeleidingstraject	Zoektocht op het internet 2de gesprek met VDAB Opendeurdag school Website specifieke opleidingsverstrekker Intensief begeleidingstraject	Persoonlijke begeleiding Partner Sociale omgeving	VDAB, opleidingscentra of opleidingsverstrekkers zelf Vorige werkgever	Website opleidingsverstrekkers Campus opleider	De hulpbehoevende toekomstbouwer volgt de opleiding met volle moed, en hoopt het geschikte pad gevonden te hebben.

Ervaringscurve

De gesteunde toekomstbouwer

De hulpbehoevende toekomstbouwer



Gedachtegang
Waar denkt de persona (gesteunde toekomstbouwer) aan?

Ik denk veel na over gemiste opleidingskansen en waar ik naartoe wil met mijn loopbaan.	Ik wil een loopbaan die me energie geeft, en daarvoor heb ik een opleiding nodig.	Ik zoek naar een opleiding die bij mij past en haalbaar is.	Deze opleiding wil ik doen!	Er was een verplicht informeren van VDAB waar op een harde toon gesproken werd. Er werd gezegd 'je moet zien dat je slaagt, je kan geen jaar herdoen, je hebt ook plichten... Ik versta dat wel, maar het was toch zeer ontmoedigend.	Ik wil de opleiding volgen in afstandsonderwijs. Dat is het best te combineren met mijn job en kindjes.	Ik had het geluk veel steun te krijgen van mijn partner en ondersteunende begeleiding van instanties als VDAB.	Om me in te schrijven diende ik naar de campus van de school te gaan. Omdat dit zo een ingrijpende beslissing is, kon ik de begeleiding van de school bij de inschrijving wel appreciëren. Ik ben immers niet verwant met het systeem van studiepunten en de cijfers.	Nu heb ik terug een uitzicht. Ik ben terug bezig en leer dingen bij en ik heb terug een doel. Ik kan me ook veel beter concentreren dan als puber, ik weet waarvoor ik het doe, ik werk grondiger dan vroeger.	
Ik werd tijdens mijn instabiele onderwijstijd niet goed ondersteund, waardoor ik iets studeerde dat niet aansloot bij wat me interesseerde.	Ik heb al een hele tijd een droombij voor ogen, ik voel er een enorme passie voor.	Mijn loopbaanbegeleider gaf me terug vertrouwen om op zoek te gaan naar wat bij mij past. We hebben samen na over mijn sterke en zwaktes.	Ik heb verteld aan mijn baas dat ik graag zou willen Nederlands voor volgen. Hij heeft me geholpen om dit te vinden, we zijn het samen gaan vragen aan het afdelingshoofd van de school.	Zammer genoeg was het online maar matig duidelijk hoe de opleiding praktisch ging doorlopen. Sommige dingen stonden er niet op, bijvoorbeeld de samenkomsten. Ik heb het niet zomaar naast me weggelegd.	Mijn man en ik hebben in die periode vaak samen rond de tafel gezeten om te bespreken hoe we het zouden doen. Ja, je moet zo een beslissing echt als koppelt nemen en er alle twee volledig achterstaan. Anders kun je dat niet bewerkstelligen.	Als ik zelf mijn onzorg zou hebben, dan had ik geen recht gehad op een uitkering van de VDAB. Ik had het geluk dat mijn werkgever akkoord is gegaan om mij te ontslaan.	De verplichte instaattoetsen, vergroten mijn zelfvertrouwen. Het was een bevestiging dat ik het niveau zou aankunnen.	Sommige formaties zijn bij de inschrijving waren zeer veeleidelijk. Zo moest ik mijn diploma middelbaar onderwijs, budgetten, bachelors ik aan het werk ben als informaticus. Zulke verandering slaan echt op niet.	Ik vind dat echt belangrijk om fysiek naar de lessen te gaan. Want ik heb veel succes aan mijn mediatiediensten.
Door Corona is de sector waarin ik werk in crisis, en ben ik onverwacht werkloos geworden.	Tijdens mijn burn-out heb ik dikwijls aan mijn toekomst gedacht. Het viel me op dat we in een gelijkaardige situatie zaten. Zij haalde ook geen energie meer uit haar werk, en heeft toen de knoop doorgehakt iets anders te gaan studeren.	Ten ben ik bij VDAB geweest. Die vertelden dat ik individueel een opleiding kon doen, maar dat ik op invaliditeit stond, en dat dan niet mogelijk is. Ik zou moeten werkzoekende zijn.	Voor mij was de stap eigenlijk heel klein. Het was wel een beetje spannend, maar ik heb het wel gedaan.	Die dame van VDAB heeft me de juiste richting ingelooft. Die vertelde dat ze samenwerkte met een school, en dat ze een goede samenwerking hadden. Dus dan heb ik meteen beslist om naar die school te gaan.	Die dame van VDAB heeft me de juiste richting ingelooft. Die vertelde dat ze samenwerkte met een school, en dat ze een goede samenwerking hadden. Dus dan heb ik meteen beslist om naar die school te gaan.	Er was nog een heel praktische inloop op de campus. Daar ontmoeten we de mentoren en docenten van de school, en zo werden we goed begeleid om de eerste stappen te zetten op de campus.	Dat tijdsvolletje toen in het leven werd geroepen, zorgde ervoor dat het financieel haalbaar was om mijn mastandopleiding.	Ik kon me makkelijk inschrijven via de site van de school.	De meest belangrijke dingen die ik heb geleerd, is dat ik moet bereidschap maken, ik moet vanalles doen. Het is heel interessant, wat heel leuk is het is fantastisch, maar enorm interessant, zeker als je er een gezin bij hebt.

Gedachtegang
Waar denkt de persona (hulpbehoevende toekomstbouwer) aan?

Omwille van mijn psychische problemen ervaar ik moeilijkheden een zingende job te vinden.	Ik zoek toegang tot de arbeidsmarkt.	Dankzij intensieve persoonlijke begeleidingsessies ontdekke ik hoe ik mijn problemen kan omzetten in sterktes.	Ik wil de lessen niet volgen in afstandsonderwijs. Ik wil het praktisch kunnen gaan, want voor mij is dat een beetje structuur. Het is voor mij ook heel belangrijk om tijdens de lessen vragen te kunnen stellen aan de leerkracht.					Ik ga binnenkort een aanvraag doen voor begeleiding bij een dienst waardoor ik langere stagen kan doen bij werkgevers. Als ze zouden twijfelen om mee aan te nemen, krijg ik zo een kans mee te bewijzen.
Ik ervaar moeilijkheden een job te vinden die aangepast is aan mijn fysieke beperking.	Ik zoek een job waar ik energie uithaal, en die mij geen stress bezorgt.							Ik voel me niet begrepen door de leerkracht, waardoor ik volledig gedemotiveerd ben. Ik twijfel of ik wel echt geschikt ben voor de job.
								Sijn begeleidings traject is ook ondersteunend. Tijdens corona hebde zo me veel geleerd om te vragen hoe het ging, hoe de lessen verlopen, wat er nog meer te leren was.

Drempels
Wat houdt de persoon tegen om verder te gaan?

Gebrek aan kansen in het verleden om opleiding te volgen. Financieel geen ruimte om een opleiding aan te nemen in overweging te nemen.	Incorrecte informatie door begeleidingsinstanties over leren aan burgers die erkend invalide zijn. Wantrouwen L.v.v. diensten Twijfel aan zelfeffectiviteit Begeleiding die niet afgestemd is op de nood van de cliënt. Nood aan competenties, en gezamenlijke exploratie van de leertraag.	*Aangezien de opleiding niet relevant is voor de huidige job, is het lastig te bespreken met de werkgever.*	Gebrek aan positieve stimulans vanuit opleidingsverstrekkers, werkgever, overheid. Financieel moeilijk om werk/gezin te combineren met een opleiding Geen financieel vangnet bij vrijwillig ontslag	Enorme tijdsinvestering bij lange omscholingstraject	Geen beroep kunnen doen op opleidingsincentives zoals tijdskrediet vormt een struikelblok, maar geen definitieve drempel			Moeilijk om uitgebreid takenpakket te combineren met werk en/of familie Te weinig begrip voor problematieken van lerende
---	--	---	---	--	--	--	--	---

Hebomen
Hoe verloopt dit nu?

Kennissen met gelijkaardig pad stimuleren Intensief begeleidingstraject Samenwerking tussen begeleidingsdiensten onderling en tussen begeleidingsdiensten en scholen	Steun sociale omgeving Loopbaanbegeleiding (outplacementbegeleiding)	Steun partner en sociale omgeving Loopbaanbegeleiding (outplacementbegeleiding)	Steun partner Opleidingsincentives (o.a. knelpuntopleidingen) Werkplekieren	Steun werkgever; ontvangst uitkering tijdens werkloosheid dankzij ontslag door werkgever na gezamenlijk overleg Toegang tot opleidingsincentives maakt het financieel leefbaar	Steun partner Steun sociale omgeving Bijvande begeleiding door lokale begeleiding: deze knelpunt oversteekt Begeleidende opleidingsverstrekkers' kwalificatie
--	---	--	---	---	--

Opportunities
Wat valt er reeds te optimaliseren?

Inspirerende overheids campagne gericht op leerinstelling: - klemtoon op opleiding als potentiële bron van energie - rolmodellen die tonen dat anderen een gelijkaardig pad bevandelen	Loopbaancheques: werklozen ook toegang geven Link maken tussen zorgverleners en leerloopbaanbegeleiders om mensen te ondersteunen om opties aan te reiken	Loopbaangerichte opleidingen aanbieden Overheidswebsite waarop duidelijk staat welke opleidingen kunnen gecombineerd worden met werken, en welke praktische regelingen hiervoor nodig zijn Getrapte systeem van leerloopbaanbegeleiding met loketfunctie, afgestemd op de noden van de lerende	Sensibilisering van werkgevers en werknemers rondom de 'Incentive' Inzetten op samenwerking tussen begeleidingsdiensten onderling en begeleidingsdiensten en opleidingsverstrekkers Verhoogd inzetten op dual leren Atijd optie afstandsonderwijs aanbieden aan lerenden met problematiek	Evaluatie van opleidingsincentives: afstemmen op gebruikelijke werkwijzen Verbeter DVC-procedure: vrijstellingen op basis van vermorren competenties tijdens werkloosheid Vettere erkenning van bachelordiploma's	Nood aan derdebetaalstelsysteem inschrijvingskosten en vergoedingen opleiding Meer samenwerking tot stand brengen tussen organisaties Intagsgesprek bevragen van de leertraag, van leerproblemen, fysieke en psychische problemen
--	--	--	--	---	---