

Smart in Progress 2020-2021

Voorstel van aanbevelingen

Thema: Begeleiding

Groepen: Brussel (BE), Rennes-Nantes (FR).

Secretarissen: Dorcas Sizaire, Georgia Walter, Judith Verhoeven, Paul Alain Boulvert.

Moderators: Corinne Lepage, Farah El Hour, Jan Vercauteren.

Deelnemers: Alejandra Flichman, Ann De Visscher, Igor t'Serstevens, Inès Berghman, Jeroen Boogaerts, Josiane Droeghag, Karin Dolmans, Marie Dorge, Marie Jaillard-Seffals, Nicolas Berut, Nils Solari, Paolo Boselli, Pierre D'haenens, Nathalie Marcoul.

Taal van de groepen: Frans en Nederlands

Inhoud

De coöperatie	3
Inleiding	3
1. Smart bevordert de oprichting van vergaderingen of groepen van vennoten	3
2. Smart werkt aan het leven in de coöperatie en aan de wisselwerking tussen vennoten	4
3. Smart geeft een update van eerdere SIP-aanbevelingen in verband met de begeleiding en ontwikkeling van de Activiteit	4
4. De school voor de coöperatie (école de la coopération) tot leven brengen	4
5. Uitwerken van 'inwijdingsactiviteiten' tot het lidmaatschap	5
Professionele begeleiding en ontwikkeling van projecten	5
6. Bewustwording van machtsverhoudingen om beroeps- en begeleidingspraktijken te veranderen	5
7. Begeleiding van profielen in de fase van projectidee of projectincubatie	5
8. Individuele begeleiding bij Smart zichtbaar maken en verduidelijken	6
Netwerken, kansen creëren, partnerschap	6

Smart in Progress 2020-2021

Voorstel van aanbevelingen

9. Smart stimuleert het creëren van werk en de groei van een project/activiteit/onderneming door het netwerken en samenwerken tussen leden onderling aan te moedigen	6
10. Smeden van specifieke partnerschappen voor de terbeschikkingstelling van ruimten met het oog op gemengd gebruik door vennoten en adviesverleners	8
11. Smart versterkt de basis van een partnerstrategie	8
Communicatie en informatie	9
12. Smart herzielt haar communicatie voor een betere bereikbaarheid tijdens de openingsuren van de kantoren	9
13. Smart moet haar websites opnieuw vormgeven	10
14. Smart herzielt de communicatie met betrekking tot de noodzakelijke informatie voor basisbegeleiding (om tijd vrij te maken voor de adviesverleners)	10
15. Smart werkt aan tutorials om de gebruiksvriendelijkheid van haar tools te verbeteren	12
16. Digitaal Welkomstboekje	12
17. Smart vereenvoudigt haar jargon en gebruikt een universele woordenschat	12
18. Smart zou haar " <i>mission statement</i> " duidelijker moeten communiceren.	12
De transversale kwestie van Smart Agora	13
Inleiding	13
19. Smart evalueert eerdere SIP-aanbevelingen in verband met Smart Agora of de oprichting van een nieuw forum/ledenregister en voert ze uit.	14
20. Smart moet de Smart Agora-website herzien en nieuw leven inblazen	14
21. Smart moet een ledenregister aanmaken	15
22. Smart werkt aan de ontwikkeling van een forum	15
Bijlage I: Enkele inleidende bedenkingen van de werkgroep "Begeleiding" van Rennes-Nantes	16

Smart in Progress 2020-2021

Voorstel van aanbevelingen

De coöperatie

Inleiding:

Deze pandemie heeft de vennoten doen inzien dat ze meer dan ooit nood hebben aan wisselwerking en zingeving binnen hun activiteiten en samenwerking met Smart.

Begeleiding bestaat niet alleen gekoppeld aan een adviesverlener of een team, maar ook door de wisselwerking tussen vennoten onderling.

Vennoten van Smart raken ook ontmoedigd in hun deelname aan SIP-groepen. Ze hebben het gevoel dat ze voor niets “werken”. De uitvoering van de aanbevelingen van de voorbije jaren heeft sinds de oprichting van SIP veel vertraging opgelopen.

Smart is een pakboot die moeilijk om te keren is.

In tegenstelling tot wat men zou kunnen denken, voelen de vennoten zich minder verbonden met Smart sinds de overgang naar een coöperatie.

Hoe kunnen de fundamenten van de werking van de SIP worden hervormd?

Coöperaties zijn bijzonder zeldzaam in ons economisch landschap, dus Smart moet zichzelf uitvinden en niet bang zijn om dingen te veranderen die niet werken.

Aanbevelingen:

1. Smart bevordert de oprichting van vergaderingen of groepen van vennoten BE-ACC1/ BE-ACC2

Tijdens de bijeenkomsten van Smart in Progress hebben veel vennoten te kennen gegeven actief te willen deelnemen aan het leven van SmartCoop. Ze namen het project in handen en organiseerden een vergadering. Het eerste voorstel is om te proberen bepaalde aanbevelingen die door bepaalde vennoten “gemakkelijk” kunnen worden uitgevoerd, snel uit te voeren, en dus de verwerking van de aanbevelingen van Smart in Progress te verlichten, te vergemakkelijken en te versnellen.

Smart doet al het mogelijke om het werk van deze groep te bevorderen door ruimten, middelen, contactpersonen, enz. ter beschikking te stellen.

Smart in Progress 2020-2021

Voorstel van aanbevelingen

Inspiratiebron: *Le comptoir des sociétaires* (ontstaan in de groep SIP2020-2021 - Brussel Begeleiding/FR), *Le Comité Collectif Local* (ontstaan in de groep SIP2019-2020 - Nantes "*Pour qui avec qui*" ("Voor wie, met wie")).

2. Smart werkt aan het leven in de coöperatie en aan de wisselwerking tussen vennoten onderling BE-ACC1

- a. Smart organiseert een dag voor vennoten om ervaringen uit te wisselen.
- b. Smart organiseert vergaderingen voor vennoten in elke stad waar ze gevestigd is. Het doel is om de vennoten te verenigen (minibus evenementen, park, enz.).
- c. Smart zou een beurs voor Smart-beroepen kunnen organiseren en zo alle sectoren van de coöperatie zichtbaar maken.
- d. Smart zorgt voor de uitbreiding van ruimten zoals de KOP (Brussel) in andere steden waar ze aanwezig is.

3. Smart geeft een update van eerdere SIP-aanbevelingen in verband met de begeleiding en ontwikkeling van de Activiteit BE-ACC1-

Smart moet haar vennoten informeren over de voortgang van vorige aanbevelingen.

Smart moet de vennoten die aan SIP hebben deelgenomen, informeren over de voortgang of de opvolging van de aanbevelingen.

Smart moet nadenken over het beheer van de gedane aanbevelingen, alsook over de algemene SIP-aanpak. De vennoten van deze werkgroep hebben al eerder deelgenomen aan andere SIP-groepen en deze vaststelling is algemeen.

Het doel van deze aanbeveling is de RvB op deze belangrijke kwestie te wijzen. Begeleiding staat al verscheidene jaren op de agenda in verschillende SIP-groepen, maar er is geen vooruitgang gerapporteerd en het is niet mogelijk te weten waar er al dan niet rekening mee werd gehouden. Het werk wordt bij elke SIP opnieuw gedaan.

4. De school voor de coöperatie (école de la coopération) tot leven brengen FR-ACC1

Door de school voor de coöperatie tot leven te brengen kunnen de adviesverleners intern gebruikmaken van de collectieve samenwerkingspraktijken om ze in een positieve dynamiek te ontwikkelen.

Middelen: Menselijke middelen => verband met het beroep van adviesverlener.

(Cf. Bijlage I - Wie begeleidt wie?).

Smart in Progress 2020-2021

Voorstel van aanbevelingen

5. Uitwerken van inwijdingsactiviteiten tot het lidmaatschap FR-ACC1

Door de organisatie van 'inwijdingsactiviteiten' om vennoot te worden, is het mogelijk het coöperatieve aspect van Smart concreet gestalte te geven en de betrokkenheid van de vennoten te ontwikkelen.

(Cf. Aanbeveling 22.f en Bijlage I - over medebegeleiding)

Professionele begeleiding en ontwikkeling van projecten

6. Bewustwording van machtsverhoudingen om beroeps- en begeleidingspraktijken te veranderen (seksisme, klassendiscriminatie, validisme, racisme, enz.) FR-ACC1

Individuele begeleiding, (niet-gemengde) opleidingen en uitwisselingsgroepen

- Waakzaamheid in de diversiteit van aanwervingen.
- Ervoor zorgen dat de betrokken personen toegang krijgen tot deze tools.

(Cf. Bijlage I "Wie begeleidt wie" en het voorstel van aanbevelingen over "Gendergelijkheid")

Middelen:

- Menselijke middelen bij de vennoten en adviesverleners/via opleidingen, informatie, praatgroepen
- Middelen voor de creatie van tools voor mensen met een handicap.

Uitvoering:

- Lokaal door vennoten voor niet-gemengde praatgroepen.
- HR voor aspecten die verband houden met aanwerving.

7. Begeleiding van profielen in de fase van projectidee of projectincubatie FR-ACC1

In het beroep van adviesverlener de mogelijkheid opnemen om profielen te begeleiden in de fase van projectidee of projectincubatie. (Cf. Bijlage I "Wie begeleidt wie")

Smart in Progress 2020-2021

Voorstel van aanbevelingen

Om deze aanbeveling uit te voeren kan Smart een beroep doen op bestaande partnerschappen of haar partnerstrategie ontwikkelen om bij te dragen aan de gemeenschappelijke middelen. (Cf. Bijlage I "Interstructurele begeleiding" => indien geen middelen, partnerschappen smeden)

Middelen: Menselijke middelen om de krijtlijnen van het beroep te herschrijven + opleiding voor adviesverleners.

8. Individuele begeleiding bij Smart zichtbaar maken en verduidelijken FR-ACC1

De begeleiding voorstellen en zichtbaar maken: de grenzen ervan, de middelen, de inhoud van deze begeleiding, de thema's die aan bod komen, hoe de adviesverlener al dan niet kan helpen en in hoeverre hij raadpleegbaar is, waar de informatie zo nodig kan worden gevonden, de evoluties van de functie en van Smart, enz.

Middelen: Menselijke middelen, maar waakzaamheid ten aanzien van de arbeidstijd. Werken aan de grote lijnen, de behoeften.

(Cf. Bijlage I « Welke begeleiding »)

Netwerken, kansen creëren, partnerschap

9. Smart stimuleert het creëren van werk en de groei van een project/activiteit/onderneming door het netwerken en samenwerken tussen de leden onderling aan te moedigen. BE-ACC2 / FR- ACC1

Argumentatie: De kernvraag van de mensen die bij Smart komen is: "Hoe genereer ik inkomsten"? Daar moet Smart een duidelijk antwoord op kunnen geven door zich de vraag te stellen: "Hoe creëer ik werk voor de leden?"

Smart moet haar grootste kracht uitspelen: de tienduizenden leden die allemaal hetzelfde voorstaan (betaald werk ...) met elkaar in contact brengen, zodat mensen weten wie er werk zoekt, wie er werk in de aanbieding heeft. Liever via de 'Smartcommunity' werk vinden dan via bijvoorbeeld uitzendbureaus. Dit genereert ook weer inkomsten voor Smart.

Smart in Progress 2020-2021

Voorstel van aanbevelingen

(Cf. ook Aanbeveling 2: "De coöperatie" en Bijlage I "Welke begeleiding")

Hoe?

- a. Vraag en aanbod van werk bij elkaar brengen door netwerkmomenten te organiseren:

Veel actiever dan nu het geval is zinvolle netwerkmomenten organiseren, met name ook lokaal.

- b. Vraag en aanbod van werk bij elkaar brengen via de site:

Maak op de ledenzone een pagina of link voor de vennoten die hun professionele informatie willen delen, en/of door een extra GDPR functie/module toe te voegen bij de inschrijving.

- c. Smart Agora (of een soortgelijke tool) reactiveren:

Het is van essentieel belang te beschikken over een makkelijk toegankelijke tool die de adviesverleners zou ontlasten van de taak leden met elkaar in contact te brengen.

(Cf. Aanbevelingen 9c, 19 en 20 en Bijlage I "Medebegeleiding")

- d. Vraag en aanbod van werk bij elkaar brengen via de adviesverleners:

Door een centraal aanspreekpunt /comité op te richten voor te ondersteunen projecten.

Inspiratiebron: initiatief Coopcity "project zoekt partner".

(Deze aanbeveling wordt aangevuld door aanbeveling 14, die tot doel heeft tijd vrij te maken voor de adviesverleners om deze taak uit te voeren).

- e. Bevordering van onderlinge kennis en collectieve begeleiding:

Smart moet onderlinge kennis en collectieve begeleiding aanmoedigen via:

- i. Rondetafelgesprekken tussen leden onder leiding van adviesverleners (cf. Aanbeveling 22).
- ii. Welkomstmoment: halve dag, ontbijt, aperitief => de meest ervaren leden uitnodigen.
- iii. Toegankelijkheid en leesbaarheid van locaties of het creëren van nieuwe locaties indien nodig met een budget om te kunnen samenkomen wanneer dat nodig is. Voor de locaties is het mogelijk voort te bouwen op bestaande partnerschappen of nieuwe partnerschappen met andere structuren aan te gaan. (Cf. Aanbeveling 13)

Smart in Progress 2020-2021

Voorstel van aanbevelingen

Middelen: Interne menselijke middelen + identificatie van partners + financiële middelen.

Uitvoering: Lokaal door vennoten en adviesverleners

(Cf. Bijlage I "Welke begeleiding")

- f. Het aanmoedigen, versterken en zichtbaar maken van de medebegeleiding door de oprichting van werkgroepen

De medebegeleiding aanmoedigen, versterken en zichtbaar maken door de oprichting van

- specifieke werkgroepen (al dan niet lokaal) met referentiepersonen (leden) voor technische kwesties.
- momenten van uitwisseling van ervaringen en praktijken, zowel over technische kwesties als over coöperatieve waarden.

(Cf. Bijlage I Medebegeleiding)

10. Smeden van specifieke partnerschappen met andere structuren voor de terbeschikkingstelling van ruimten FR-ACC1

Specifieke partnerschappen met andere structuren aangaan voor de terbeschikkingstelling van ruimten voor gemeenschappelijk gebruik door vennoten en adviesverleners.

Middelen:

- a. Geolocatietools (telefoongids/kaarten) om gebieden te lokaliseren waar Smart-leden aanwezig zijn. (Cf. aanbevelingen 9, 19 en 20)
- b. Mensen: degenen die belast zijn met de partnerschappen en met het beheer van de *third places*

Uitvoering: DSI - vennoten

(Cf. Bijlage I "Interstructurele begeleiding")

Smart in Progress 2020-2021

Voorstel van aanbevelingen

11. Smart versterkt de basis van een partnerstrategie FR-ACC1-

Smart versterkt de fundamenteën van een partnerstrategie ten voordele van de structuur en haar vennoten door:

- a. In kaart brengen van de ondernemersgemeenschap in een bepaald grondgebied

Samen met partnerstructuren identificeren hoeveel en welk type ondernemers een bepaald grondgebied telt, maar ook welke structuren er zijn (openbaar/privé, incubatoren, verenigingen) waar ondernemers of freelancers een beroep op kunnen doen

Middelen: Menselijke middelen

Uitvoering: De teams belast met partnerschappen DOP en DGD.

(Cf. Bijlage I “Interstructurele begeleiding”)

- b. Partners identificeren en Smart zichtbaar maken voor hen

Middelen: Menselijke middelen/ communicatie.

Uitvoering: Dienst communicatie/ adviesverleners/ teams belast met partnerschappen tussen de DOP en DGD.

(Cf. Bijlage I “Interstructurele begeleiding”)

Communicatie en informatie

Smart verbetert de communicatie binnen de coöperatie en met de buitenwereld

12. Smart herzielt haar communicatie voor een betere bereikbaarheid tijdens de openingsuren van de kantoren BE-ACC1

Bevindingen over de huidige situatie: Op dit moment is het in sommige Belgische steden onmogelijk om adviesverleners telefonisch te bereiken. Alle contacten gebeuren uitsluitend per e-mail. In dit communicatietijdperk is het ondenkbaar dat vennoten geen contact kunnen opnemen met de adviesverleners van Smart. We vragen niet dat onze adviesverleners altijd bereikbaar zijn, maar wel dat er tijdens de kantooruren telefonisch contact mogelijk is.

Smart in Progress 2020-2021

Voorstel van aanbevelingen

Het is ook ondenkbaar dat **opdrachtgevers** Smart niet telefonisch kunnen bereiken.

Voorstellen:

- a. Oprichting van een (of meer) telefoonlijnen voor dispatching die de vennoten of opdrachtgevers in staat stellen rechtstreeks contact op te nemen met elk van de diensten die bij het probleem van de oproep betrokken zijn. Voorbeeld: toets 1 voor de administratieve dienst, toets 2 voor de klantendienst, enz.
- b. Via de website en via een contactpagina die de andere diensten en hun volledige contactgegevens vermeldt.
- c. Smart zorgt ervoor dat de kantoren tijdens de vermelde openingsuren telefonisch bereikbaar blijven.

13. Smart moet haar websites opnieuw vormgeven BE-ACC1

Bevindingen over de huidige situatie:

- De websites van Smart zijn niet duidelijk en bevatten te veel informatie.
- De informatie is moeilijk toegankelijk. De interface is te ingewikkeld, evenals de gebruikte woordenschat voor wat de *corporate* website betreft.
- Sinds de komst van de Blog Kronik, is er verwarring bij de toegang tot informatie. Doorgaans weet de gebruiker niet hoe hij de gezochte informatie kan vinden en hoe hij er in minder dan 3 klikken toegang toe kan krijgen. Om zich bijvoorbeeld te registreren en de factureringsgegevens van Smart te vinden, moet men naar de website gaan. Voor informatie over onkostennota's, moet je naar Kronik.

Voorstellen voor de herziening/reorganisatie van de websites:

- a. Er moet samenhang zijn tussen de verschillende websites van Smart, op niveau van vormgeving, structuur en inhoud. Smart Agora moet volledig worden herzien (cf. Aanbevelingen 9.c, 9.e, 20)
- b. Om de structuur te vereenvoudigen, stellen we voor om drie afzonderlijke ingangen op de website te creëren met specifieke inhoud, inclusief tutorials:
 - i. Smart Easy voor nieuwkomers (voor gebruikers die nog nooit toegang tot de coöperatie hebben gehad).
 - ii. Smart Basic (voor gebruikers die 'eenvoudige' contracten opstellen of eenvoudige basisinformatie nodig hebben).
 - iii. Smart Expert (voor meer ontwikkelde activiteiten: auteursrechten, engagement, investeringen, enz.)
- c. Momenteel zijn de tutorials niet makkelijk te vinden en zijn ze niet voor iedereen geschikt. We vragen om eenvoudige, doeltreffende en makkelijk toegankelijke tutorials en informatie.

Smart in Progress 2020-2021

Voorstel van aanbevelingen

14. Smart herziet de communicatie met betrekking tot de noodzakelijke informatie voor basisbegeleiding (om tijd vrij te maken bij de adviesverleners) BE-ACC2

Bevindingen over de huidige situatie:

De adviesverlener is te veel tijd kwijt met het uitleggen van de tools op individuele basis. Het is moeilijk om na één infosessie en één ontmoeting met de adviesverlener al te weten hoe de tools werken. Ze zijn ook vrij omslachtig, sommige items moet je steeds opnieuw invoeren. Er is schroom om de adviesverlener daarvoor lastig te vallen.

Die tijd moet worden vrijgemaakt bij de adviesverlener zodat deze

- een individuele, gepersonaliseerde begeleiding op maat kan geven aan de leden. Dit voor wat betreft de inhoud van de activiteit/werk door een commerciële analyse (eventueel m.b.v. interne of externe coaches/consultancy) te maken van de activiteit van een lid. Zo hou je ook de leden met een sterk groeiende activiteit aan boord.
- projecten kan detecteren die een hoog potentieel hebben en zelf ook weer werk/projecten kan creëren binnen de 'Smartcommunity'. Binnen Smart een centraal aanspreekpunt /comité oprichten aan wie de adviesverlener de interessante projecten kan doorgeven, en waar die suggesties worden opgevolgd (cf. pilootproject B.A.F. -> LaVallée). (Cf. ook 2.3)

Voorstellen:

a. De infosessies reorganiseren:

- i. Tijdens de reguliere collectieve infosessies Smart presenteren: de structuur, de coöperatieve waarden en doelstellingen, de diensten, het cursusaanbod; wegwijs maken op de website. (Kan ook online, in de vorm van webinars.)
- ii. Tijdens extra collectieve infosessies (bv. maandelijks) een 'echte cursus' aanbieden in kleine groepjes om de tools uit te leggen voor diegenen die daar behoefte aan hebben, of die een activiteit willen openen. Inhoud: hoe de tools te gebruiken, dieper ingaan op de inhoud, en veel ruimte voor Q&A.

Inspiratiebronnen: (onder meer) de « *sessions outils* » in Frankrijk.

b. Verbetering van de communicatie over de tools:

- i. Naast de informatieknop (bij ingave contract) ook een onlineboekje maken met "Tips & tricks van de tools Smart".

Smart in Progress 2020-2021

Voorstel van aanbevelingen

- ii. Elke substantiële verandering heel goed communiceren via de adviesverleners en op de website ook met bv. een videopresentatie.
- c. Het Team Admin uitbreiden met personen die met de tools kunnen helpen:

Naast zeer gewaardeerd aanspreekpunt voor administratieve en financiële kwesties, óók aanspreekpunt maken voor vragen over het gebruik van de tools. Naast mail en telefoon, ook een chatbox en een helpdesk inrichten voor de Q&A. (Cf. Aanbeveling 12a)

15. Smart werkt aan tutorials om de gebruiksvriendelijkheid van haar tools te verbeteren BE-ACC1

Vennoten mogen geen uren verspillen met het zoeken naar eenvoudige informatie.

De tutorials moeten makkelijk toegankelijk zijn, via het portaal, de website of het YouTube-kanaal.

Waar mogelijk moeten de tools worden toegevoegd aan de gemeenschappelijke middelen.

16. Digitaal Welkomstboekje FR-ACC1

Aanbevolen wordt om voor elk kantoor een specifiek digitaal welkomstboekje te maken dat kan worden afgedrukt, aan nieuwe vennoten kan worden gegeven en jaarlijks kan worden aangepast. Dit moet een luik bevatten over de coöperatie om de belangstelling voor het onderwerp te stimuleren.

Inspiratiebron: sjabloon van het bestaande boekje (op de website van Frankrijk) <https://www.smartfr.fr/wp-content/uploads/2020/03/Bienvenue-chez-Smart.pdf>)

Middelen: Interne menselijke middelen.

Uitvoering: Lokaal, gemengd vennoten - werknemers.

(Cf. Aanbeveling 14 en Bijlage I "Welke begeleiding")

Smart in Progress 2020-2021

Vorstel van aanbevelingen

17. Smart vereenvoudigt haar jargon en gebruikt een universele woordenschat in haar communicatie BE-ACC1

Om haar communicatie te verbeteren, moet Smart haar jargon vereenvoudigen en voor en naar iedereen communiceren. De Smart-gemeenschap is groot en de vennoten zijn niet allemaal op dezelfde manier betrokken. De "Smartiaanse" woordenschat wordt niet door iedereen begrepen.

18. Smart zou haar "mission statement" duidelijker moeten communiceren BE-ACC2

Argumentatie: De historiek van Smart, wat Smart doet en waar ze voor staat, wordt duidelijk gecommuniceerd. Maar wat is haar visie op langere termijn? Wat wil ze de komende 10 jaren bereiken met/voor de leden?

Die visie moet duidelijk gecommuniceerd worden want is essentieel.

De transversale kwestie van Smart Agora

Inleiding: De volgende reeks aanbevelingen is gecategoriseerd als transversaal omdat de uitvoering ervan afhangt van verschillende diensten (IT, communicatie, operationele directie, klantendienst, enz.). Ze beïnvloeden ook de uitvoering van andere aanbevelingen rond verschillende thema's: autonomie van de leden, vermindering van de werklast van de adviesverleners, betere netwerkvorming, smeden van partnerschappen, creëren van nieuwe kansen, participatie en betrokkenheid bij het leven van de coöperatie, enz.

Uitgangspunt: Smart Agora wilde de vennoten vanaf het begin de kans bieden een community vormen om hun werk voor te stellen en netwerken op te bouwen. Dit register/forum/platform moest het mogelijk maken een eigen professioneel/artistiek profiel op te stellen, een portfolio en een website te tonen, evenementen te publiceren, maar ook kansen te creëren zoals subsidies, projectoproepen of vacatures.

Smart Agora wordt al enkele jaren verwaarloosd:

- De link naar de tool is steeds meer verborgen (onderaan de pagina, in het grijs, zonder enige tekst die de belangstelling wekt).

Smart in Progress 2020-2021

Voorstel van aanbevelingen

- De tool wordt niet bijgewerkt om aan de behoeften van de community te voldoen.
- Er is geen follow-up van de forums, noch enige interactie met de ondersteunende teams.

Bevindingen over de huidige situatie:

Sinds de omschakeling van Smart tot een coöperatie vraagt het haar vennoten en haar teams "hoe de coöperatie tot leven te brengen".

Parallel daarmee hebben de vennoten, sinds de eerste Smart in Progress, in Smart Agora (of een ledenregister/forum) de ideale oplossing gezien om te voldoen aan hun "professionele" behoeften om in contact te komen, hun werk te promoten, medewerkers te vinden, hun behoeften te bespreken, ideeën met elkaar uit te wisselen, een gemeenschap te vormen, kortom "de coöperatie te doen leven".

In een tijdperk van digitalisering kan die ambitie niet worden waargemaakt zonder een performant IT-instrument dat beantwoordt aan de behoeften van de Smart-gemeenschap. Dat geldt des te meer in een beroepswereld in voortdurende beweging, waar afstanden en onverwachte verplaatsingen het niet mogelijk maken dat iedereen zich op dezelfde dag in dezelfde stad of dezelfde buurt bevindt.

De coronacrisis heeft duidelijk gemaakt dat het nodig is elkaar te ontmoeten, elkaar te leren kennen, uit te wisselen, zich te informeren, zich te organiseren en over afstanden heen samen te werken.

De deelnemers aan de SIP-groepen zien de herlancering van Smart Agora of de oprichting van een forum/ ledenregister als een integraal onderdeel van professionele begeleiding, die niet beperkt kan blijven tot het opmaken van onkostennota's of offertes. Ze moet ook gericht zijn op het creëren van nieuwe kansen door de ontwikkeling van beroepsnetwerken en uitwisselingen onderling.

19. Smart evalueert eerdere SIP-aanbevelingen in verband met Smart Agora of de oprichting van een nieuw forum/ledenregister en voert ze uit. BE-ACC1/ BE-ACC2/ FR-ACC1

In verband met aanbeveling 3 "Smart geeft een update van eerdere SIP-aanbevelingen in verband met de begeleiding en ontwikkeling van de Activiteit", neemt Smart alle aanbevelingen in verband met de reactivering van Smart Agora of de oprichting van een nieuw Forum/Ledenregister serieus in aanmerking:

- a. SIP 2018-2019 Oprichting van economische netwerken Aanbeveling 3 Instellen van een gids en/of platform om de vennoten met elkaar te verbinden en de netwerken te dynamiseren

<https://ita.calameo.com/read/00469814102b59665a9b4?page=1>

Smart in Progress 2020-2021

Voorstel van aanbevelingen

- b. SIP 2019-2020 Mijn Activiteit lanceren, ontwikkelen en consolideren: Hoe? Met met welke middelen? Aanbeveling 2 Smart stelt een ledenregister samen.
<https://smartbe.be/wp-content/uploads/2020/05/Recommandations-SIP-2019-2020-Outils-.pdf>
- c. SIP 2020-2021 Gendergelijkheid Cf. Aanbeveling 2.4.
- d. SIP-2020-2021 Nieuwe vooruitzichten na de gezondheidscrisis (Aanbeveling N°).
- e. SIP 2020-2021 Begeleiding. 20, 21, 22 gelinkt aan de Aanbevelingen 9.c, 9.e, 10.a, 13.a.

20. Smart moet de Smart Agora-website herzien en nieuw leven inblazen BE-ACC1/ BE-ACC2

Smart Agora moet volledig worden herzien. De interface is zwaar, de informatie is moeilijk toegankelijk.

Het is van essentieel belang te beschikken over één makkelijk toegankelijke tool die de adviesverleners zou ontlasten van de taak vennoten met elkaar in contact te brengen.

De site moet gestroomlijnd en aantrekkelijk zijn. Er moet een link zijn naar de andere Smart-websites en er moet consistentie zijn qua vormgeving, structuur en inhoud.

Het reactiveren van Smart Agora zou het creëren van werk en de groei van een project/activiteit/onderneming moeten stimuleren door het netwerken en samenwerken tussen de leden onderling aan te moedigen.

(Cf. Aanbeveling 9,13.a, 19,21 en 22)

21. Smart moet een ledenregister aanmaken. BE-ACC1

Door middel van dit register kunnen Smart-vennoten hun community levend houden en samenwerkingen aanknopen.

Dit register kan openbaar worden gemaakt en zo nieuwe prestaties met "de buitenwereld" mogelijk maken.

Het moet niet verplicht zijn voor vennoten om in dit register te worden opgenomen.

Smart kan dit register gebruiken om een beroep te doen op de vennoten bij de uitvoering van projecten of naargelang van haar behoeften.

(Cf. Aanbeveling 9.c, 9.e, 10.a, 13.a, 20)

Smart in Progress 2020-2021

Voorstel van aanbevelingen

22. Smart werkt aan de ontwikkeling van een forum BE-ACC-1

Smart Agora is niet langer een echt forum. Een forum kan het leven van de adviesverleners echt vereenvoudigen, die elke dag dezelfde vragen moeten beantwoorden. Het zou de reactietijden, die momenteel te lang zijn, kunnen verkorten.

Het forum moet een soort sociaal netwerk inter-Smart zijn.

Het moet deel uitmaken van een projectoproep binnen de coöperatie Smart.

Voorstel:

Het forum moet:

- a. Meerdere moderators omvatten en bij voorkeur geleid worden door de adviesverleners om collectieve kennis en begeleiding te bevorderen.
- b. Onderverdeeld worden per netwerk of thema, zoekknoppen en archieven per index, enz.
- c. Zorgen voor profielen in functie van de competenties (b.v. steenhouwer, pianist, boekhoudspecialist).
- d. Een kalender bevatten met de professionele evenementen van de vennoten.
- e. Zorgen voor een FAQ-rubriek.
- f. Tools voorzien om het meter-/peterschap tussen de vennoten onderling te ontwikkelen (Cf. Aanbeveling 5)

(Cf. Aanbevelingen 9.c, 9.e, 13.a, 19, 20 en Bijlage I “Medebegeleiding”; Cf. SIP 2020-2021 Gendergelijkheid, Aanbevelingen 2.4)

Smart in Progress 2020-2021

Voorstel van aanbevelingen

Bijlage I: Enkele inleidende bedenkingen van de werkgroep “Begeleiding” van Rennes-Nantes

Wie we zijn: De groep bestaat uit mensen uit de vakgebieden communicatie, fotografie, levenslang leren, mediavorming en begeleiding, in de kantoren van Rennes, Parijs en Lyon. De vennoten werden uitgenodigd om aan één of meer vergaderingen deel te nemen zonder verplichting om bij alle vergaderingen aanwezig te zijn, wat de komst van moeilijk beschikbare personen vergemakkelijkte. We wisselden fysieke ontmoetingen af met videoconferentie, wat de debatten en deelname bevorderde.

Begeleiding is een onontbeerlijk proces om opgenomen te worden in een coöperatie en haar betrokkenheid te begrijpen bij het werk van de *commons*, overdracht, uitwisseling, van een vorm van zelfbeheer en onderlinge hulp. We kozen voor de politieke en sociale aspecten van begeleiding. De waarden van Smart waren immers een veelbesproken thema bij de leden en vaak een drijvende kracht achter hun keuze om zich bij de structuur aan te sluiten.

Uitgaande van deze vaststelling hebben we de begeleiding vanuit vier invalshoeken benaderd:

1. “Wie begeleidt wie” om de kwesties aan te pakken van de wisselwerking tussen de twee betrokkenen bij de begeleiding.

Het is van belang de "wie" van de adviesverlener (profiel, houding, instelling) en de "wie" van de vennoten (profielen, verwachtingen, betrokkenheid) in detail te beschrijven om aan te tonen dat de machtsverhoudingen de professionele houding van de adviesverlener en de coöperatieve betrokkenheid van de vennoten beïnvloeden/veranderen.

2. “Welke begeleiding” om het kader en de middelen te begrijpen, alsook de onderlinge kennis die nodig is om Smart te ontwikkelen.

Over de begeleiding bij het onthaal en over het begrip van de coöperatieve dimensie van Smart, wat onderlinge kennis mogelijk maakt die noodzakelijk is voor de ontwikkeling van Smart, haar activiteiten en het beroep van adviesverlener => Een verband leggen met de aanbevelingen uit 2020 over de noodzakelijke deelname van de vennoten aan de uitwerking van deze aanbevelingen, met name over de begeleidingsbehoeften van de vennoten.

3. “De medebegeleiding” om de kwalificaties van elke vennoot en de implicaties van de coöperatieve waarden te versterken.

De medebegeleiding maakt onderlinge kennis tussen de leden mogelijk en concretiseert en versterkt de vennootschap Smart en haar implicaties.

Smart in Progress 2020-2021

Voorstel van aanbevelingen

4. **“Interstructurele begeleiding”** en de waarden van openheid die dat met zich meebrengt.

Smart bij de lokale ondernemersgemeenschap van de sociale en solidaire economie integreren om de zichtbaarheid van Smart te vergroten en de capaciteiten te vergroten om de vennoten te begeleiden.

De vier thema's worden dus afzonderlijk uitgewerkt volgens een identiek model, waarin we een aantal aanbevelingen doen, maar ook de middelen toelichten die nodig zijn voor de verwezenlijking ervan en de mogelijke omvang van de uitvoering.