

EUROPEES
HANDBOEK
**SUPPORTED
EMPLOYMENT**



INHOUD

VOORWOORD	2
INLEIDING	4
DEELNEMENDE ORGANISATIES	6
COMITÉ EN VERGADERINGEN	7
DEELNEMERS	8
EUSE-VISIETEKSTEN	9
WAARDEN, NORMEN EN PRINCIPES VAN SUPPORTED EMPLOYMENT	10
KLANTBETROKKENHEID	16
BETAALD EN ONBETAALD WERK	22
BEROEPSGERICHTE PROFILERING	26
WERKERVARINGSSTAGES	30
JOBFINDING	36
WERKGEVERSDIENSTVERLENING	42
ONDERSTEUNING OP EN NAAST DE WERKVLOER	46
LOOPBAANONTWIKKELING	52
SE VOOR BELEIDSMAKERS	58
SE VOOR WERKGEVERS	64
HANDLEIDINGEN	69
KLANTBETROKKENHEID	70
BEROEPSGERICHTE PROFILERING	78
JOBFINDING EN WERKGEVERSBETROKKENHEID	96
ONDERSTEUNING OP EN NAAST DE WERKVLOER	108
EIGENSCHAPPEN EN KWALITEITEN VAN EEN GOEDE SE-DIENSTVERLENER	118
COLOFON	128

VOORWOORD

Beste lezer,

Na vele jaren van contact en diverse projecten hebben we met enkele kernpartners de nieuwe vzw Supported Employment (SUEM.be) opgericht. Dit handboek is de eerste concrete realisatie van die nieuwe organisatie. Het is een vertaling van hét standaardwerk rond Supported Employment, zoals het door de Europese Vereniging voor Supported Employment (EUSE) werd uitgegeven. In overleg met de EUSE kozen we voor de letterlijke vertaling ervan. Dit basiswerk is ontstaan vanuit een partnerschap met deskundigen uit diverse Europese lidstaten en werd al vertaald en uitgegeven in vele landen.

Wat hier beschreven wordt, klinkt wellicht niet altijd nieuw of vernieuwend. We zijn ervan overtuigd dat we ook in Vlaanderen heel wat elementen van deze methodiek gebruiken en dat ook hier veel goede voorbeelden te vinden zijn. Laat het boek vooral een overzicht bieden van een ruim verspreide methodiek en u als lezer het gevoel geven dat uw werk een plaats krijgt binnen een zeer brede stroming. Niet alleen Europees, maar zelfs wereldwijd: Supported Employment!

Voor wie nieuw is in ons werkveld is dit een eerste kennismaking of een zinvolle ondersteuning. Wie al wat meer ervaring heeft, kan dit handboek gebruiken als opfrissing of als aanzet tot verdere ontwikkeling en vernieuwing. Dit boek is bovendien een inspiratiebron: hoe komen we ertoe om personen met een (arbeids)beperking en andere kwetsbare groepen zo maximaal mogelijk te laten deelnemen aan de maatschappij via betaalde tewerkstelling? Welke kansen zien we nog? Waar liggen opportuniteiten om te groeien? Wat kan beter of anders? Hoe realiseren we voor iedereen 'recht op werk'?

Net omdat dit boek een letterlijke vertaling van het basishandboek is en omdat we ervan overtuigd zijn dat er reeds veel informatie, methodieken, tools en goede praktijken te vinden zijn in ons land, sporen we u aan onze website SUEM.be in de gaten te houden. Daar vindt u actuele info en nieuws over alles wat betrekking heeft op Supported Employment.

De visie en het opzet van onze nieuwe vzw kunnen we samenvatten in één krachtige term: 'werkvloerwerk'. De essentie van Supported Employment ligt immers in de directe begeleiding op de werkvloer. Deze visie willen we vanuit de vzw SUEM.be in een levendig en open debat promoten en ondersteunen. We richten ons tot u: beleidsmaker, begeleider, klant en werkgever.

Werk-vloer-werk-t!

Luc Henau
vzw SUEM.be

Noot voor de lezer:

Het oorspronkelijke handboek 'EUSE Toolkit 2010' vindt u terug op de site van de EUSE (www.euse.org). We blijven zo dicht mogelijk bij de originele tekst, maar voor de vlotte leesbaarheid voeren we volgende aanpassingen door:

- Supported Employment korten we consequent af tot SE (met uitzondering van het eerste hoofdstuk 'Waarden, normen en principes van Supported Employment').
- De mannelijke vorm van namen, voornaamwoorden enzovoort gebruiken we als neutrale vorm, die zowel naar vrouwen als naar mannen verwijst.
- De termen 'werknemer', 'werkzoekende' en 'cliënt' zijn vervangen door 'klant'. Uitzondering: in contexten waar de persoon effectief een contractuele band heeft met de werkgever spreken we over 'werknemer'.
- De voetnoten die in de oorspronkelijke tekst verwijzen naar interne, Engelstalige documenten zijn weggelaten.
- Na elke visietekst voorzien we ruimte om eigen aantekeningen te maken en bedenkingen te noteren.
- Vanuit SUEM.be omschrijven we 'Supported Employment' als 'een methodiek om mensen met een (arbeids)beperking en andere kwetsbare groepen te ondersteunen om betaald werk op een reguliere arbeidsmarkt te krijgen en te houden. Er wordt ondersteuning geboden aan de klant voor, tijdens en na het vinden van een job. Maar ook de werkgever wordt ondersteund, waarbij de focus ligt op de mogelijkheden van de persoon eerder dan op de beperkingen. De nadruk ligt op betaalde tewerkstelling en niet op activering of vrijwilligerswerk.'

Veel lees- en werkplezier,
de redactie

INLEIDING

De European Union of Supported Employment) (hierna de EUSE genoemd) werd opgericht om de methodiek van Supported Employment (SE) in Europa meer bekend te maken. Studies en onderzoek hebben aangetoond dat er weinig samenhang, algemene richtlijnen en vormingsmateriaal is voor professionals en dienstverleners op het terrein van SE voor mensen met een beperking of (arbeids)handicap.

De EUSE ontwikkelde een partnerschap, bestaande uit managers en professionals die nationale, regionale en lokale dienstverleners voor SE binnen Europa vertegenwoordigen. Deze partners waren reeds met elkaar in contact door hun engagement in de EUSE. Bovendien bieden alle partners nu reeds een vorm van beroepsopleiding of SE aan door hun rol als lokale of regionale organisatie of via hun nationale organisatie voor SE.

Het doel van de partners was om een Europese 'toolkit' voor SE te creëren. Deze toolkit bestaat uit een aantal visieteksten en praktische handleidingen en werd ontwikkeld om de kennis en vaardigheden van professionals, verantwoordelijk voor SE, te verbeteren. Deze toolkit is voornamelijk bedoeld voor leidinggevenden, die hem kunnen gebruiken als onderdeel van de vormingsprogramma's voor hun staf.

De doelstellingen van het partnerschap waren:

- opstellen en ontwikkelen van een waaier aan leerrijke, praktische richtlijnen en vormingsmateriaal, om begeleidingsorganisaties te helpen bij het verwerven en toepassen van hun kennis, vaardigheden en begrip, ter ondersteuning van mensen met een beperking of (arbeids)handicap op de Europese arbeidsmarkt;
- verspreiden van het SE-model in Europa, om een verbetering van de standaarden en praktijken binnen de professionele training van de dienstverleners mogelijk te maken;
- verbeteren van de kwaliteit en vergroten van de samenwerking tussen organisaties, instellingen en professionals die betrokken zijn bij SE doorheen heel Europa;
- faciliteren van de ontwikkeling van innovatieve en goede praktijken op het vlak van SE of beroepsopleiding bij de deelnemende landen/partners.

De bedoeling van het partnerschap was één samenhangende methodiek te ontwikkelen en te verankeren voor gespecialiseerde SE-dienstverlening. Dit als onderdeel van een langetermijndoelstelling om meer mensen met een beperking of (arbeids)handicap duurzaam tewerk te stellen. Het partnerschap beoogde tegemoet te komen aan de begeleidingsvraag van werkgevers en een verhoogd bewustzijn bij beleidsmakers en subsidiegevers te bewerkstelligen.

Het is algemeen bekend dat mensen met beperkingen tot de minst beroepsactieve groepen behoren en belangrijke drempels ervaren wanneer zij trachten toegang te krijgen tot het normaal economisch circuit (NEC). Het partnerschap wilde het bewustzijn en de competenties vergroten van personeelsleden die instaan voor de oriëntering en het vinden van werk en die permanente tewerkstellingsondersteuning aanbieden aan mensen met een beperking of (arbeids)handicap. Bovendien wil de toolkit de waarden, normen, principes en het proces van SE verankeren en ons allemaal ertoe aanzetten om het complete SE-model over te nemen.

Michael J. Evans



Voorzitter van de EUSE

Manager van de Dienst Tewerkstelling, Gemeentebestuur Dundee (Schotland)

DEELNEMENDE ORGANISATIES

COMITÉ EN VERGADERINGEN

DENEMARKEN	Hoofdpartner	Slagelse Kommune
	Meewerkende partners	VASAC Slagelse
		VASAC Odsherred
		Ellehøj
		EUSE Danmark
DUITSLAND	Hoofdpartner	Bundesarbeitsgemeinschaft für Unterstützte Beschäftigung e.V.
ENGELAND	Hoofdpartner	British Association of SE
FINLAND	Hoofdpartner	VATES Foundation
	Meewerkende partners	Rehabilitatione Foundation Kiipula Centre of Vocational Education and Rehabilitation
GRIEKENLAND	Hoofdpartner	Theotokos Foundation
	Meewerkende partner	Hellenic Association of SE
IERLAND	Hoofdpartner	Irish Association of SE Ltd
	Meewerkende partner	Employment Response North West Limited
NOORD-IERLAND	Hoofdpartner	Northern Ireland Union of SE
NOORWEGEN	Hoofdpartner	Molla Kompetansesenter
	Meewerkende partner	Forum for Arbeid med Bistand
OOSTENRIJK	Hoofdpartner	Dachverband Berufliche Integration
SCHOTLAND	Hoofdpartner	Dundee City Council
	Meewerkende partner	Scottish Union of SE
SPANJE	Hoofdpartner	Asociación Española de Empleo con Apoyo
ZWEDEN	Hoofdpartner	Stiftelsen Activa I Örebro län
	Meewerkende partner	Svenske Föreningen för SE

PARTNERSCHAPSCOÖRDINATOR	
Mike Evans	Dundee City Council, Schotland
VERGADERINGEN	
november 2008	Wenen, Oostenrijk
maart 2009	Palma, Spanje
augustus 2009	Stockholm, Zweden
november 2009	Athene, Griekenland
januari 2010	Londen, Engeland
maart 2010	Dublin, Ierland
juni 2010	Kopenhagen, Denemarken
REDACTIESTAF	
Mike Evans	Schotland
Marlene Mayrhofer	Oostenrijk
Henning Jahn	Denemarken

DEELNEMERS

AARNSETH, Kikki	Noorwegen
BELLVER, Fernando	Spanje
*BENGTSSON, Johanne Louise	Denemarken
BOYD, Neil	Schotland
*CUNNINGHAM, Dermot	Ierland
*DAVIES, Huw	Engeland
*DOOSE, Stefan	Duitsland
*DUNLOP, Edyth	Noord-Ierland
*EKLUND, Bengt	Zweden
*ELSTON, Robert	Engeland
*EVANS, Mike	Schotland
FRAGNER, Ute	Oostenrijk
HAARA, Øyvind	Noorwegen
*HADDOCK, Margaret	Noord-Ierland
HARKAPAA, Kristiina	Finland
HATLEM, Cathinca	Noorwegen
HAUGAARD, Marie	Denemarken
JAHN, Henning	Denemarken
*HOHN, Kirsten	Duitsland
JENSEN, Stig Bahl	Denemarken
JOHANSSON, Bertil	Zweden
KATSOUDA, Kaiti	Griekenland
LAMPINEN, Pauliina	Finland
MARTINEZ, Salvador	Spanje
*MAYRHOFER, Marlene	Oostenrijk
ORA, Petteri	Finland
PIKKUSAARI, Suvi	Finland
*RYAN, David	Ierland
VEITLMEIER, Sabine	Oostenrijk
*WANGEN, Grete	Noorwegen
WIIG, Ingunn	Noorwegen
ZAPHIROPOULOU, Io	Griekenland

*Verwijst naar de hoofdverantwoordelijke voor een visietekst of handleiding.



DE VISIETEKSTEN WERDEN GESCHREVEN OM ESSENTIËLE EN RELEVANTE INFORMATIE TE BIEDEN, NIET ALLEEN VOOR SE-DIENSTVERLENERS, MAAR OOK VOOR MENSEN MET EEN BEPERKING OF (ARBEIDS)HANDICAP, HUN OUDERS OF VERZORGERS, WERKGEVERS EN BELEIDSMAKERS OP LOKAAL, NATIONAAL EN INTERNATIONAAL NIVEAU.

DEZE TEKSTEN VERDUIDELIJKEN DE VISIE VAN DE EUROPESE VERENIGING VOOR SUPPORTED EMPLOYMENT OP EEN BREDE WAAIER AAN ONDERWERPEN MET BETREKKING TOT SE EN MOEDIGEN ONS ALLEN AAN OM DE STERKTES EN WAARDEN VAN HET COMPLETE SE-MODEL TE VOLGEN.

WAARDEN, NORMEN EN PRINCIPES VAN SUPPORTED EMPLOYMENT

INLEIDING

Supported Employment is een methodiek om te werken met mensen met een beperking of (arbeids) handicap of andere kansengroepen, om betaalde tewerkstelling op de reguliere arbeidsmarkt te bekomen en behouden. Deze manier van werken vormt een proactief beleid in overeenstemming met het VN-verdrag over de Rechten van Mensen met een beperking of (arbeids)handicap.

In dit hoofdstuk beschrijven we de verschillen tussen deze methodiek en andere begeleidingsvormen die momenteel in Europa gebruikt worden, en verduidelijken we de visie van de EUSE met betrekking tot de waarden, de normen en het proces van Supported Employment.

ACHTERGROND

Het concept, de principes en de waarden van Supported Employment zijn gebaseerd op eerdere ervaringen in Noord-Amerika, die aantoonde dat mensen met significante leerachterstanden een verscheidenheid aan complexe taken konden uitvoeren. Dit toonde aan dat mensen met leerproblemen het potentieel en de vaardigheden hadden om te participeren aan betaald werk op de reguliere arbeidsmarkt. Dankzij het succes van de systematische ondersteuning bij mensen met een leerachterstand (SE), werd het model verder ontwikkeld en uitgebreid naar alle gebieden van beperkingen en problematieken.

In de late jaren tachtig werd het model ook in Europa geïntroduceerd. Een aantal diensten voor gehandicaptenzorg in diverse Europese landen implementeerden met succes pilootprojecten, voornamelijk gesubsidieerd door EU-programma's zoals 'Helios' en 'Horizon'.

De EUSE werd opgericht in 1993 en werkte sinds die tijd zijn structuur verder uit. De algemeen aanvaarde definitie van Supported Employment in Europa luidt als volgt:

“Ondersteuning voorzien voor mensen met een beperking of (arbeids)handicap en andere kansengroepen om betaalde arbeid op de reguliere arbeidsmarkt te verzekeren en behouden”.

— EUSE 2005.

ASPECTEN VAN SE

Supported Employment is volledig in overeenstemming met de ideeën van empowerment, sociale inclusie, waardigheid en respect voor het individu. Binnen Europa is men het eens over de waarden en principes die aanwezig moeten zijn in alle fases en activiteiten van Supported Employment. De rechten van volwaardig burgerschap van het individu moeten steeds onderschreven worden:

Individualiteit:

Supported Employment beschouwt elk individu als uniek, met zijn eigen interesses, voorkeuren, omstandigheden en levensloop.

Respect:

SE-activiteiten zijn altijd aangepast aan de leeftijd, zijn (mens)waardig en bieden een meerwaarde.

Zelfbeschikking:

Supported Employment ondersteunt individuen om hun interesses en voorkeuren te ontwikkelen, hun keuzes duidelijk te maken en hun tewerkstellings- en levensplan te bepalen, rekening houdend met hun persoonlijke en contextuele omstandigheden. Het promoot de principes van zelfsturing bij klanten.

Geïnformeerde keuze:

Supported Employment ondersteunt individuen om hun mogelijkheden ten volle te begrijpen, opdat ze een keuze kunnen maken die aansluit bij hun voorkeuren en waarvan de gevolgen duidelijk zijn.

Empowerment:

Supported Employment ondersteunt individuen om beslissingen te nemen op het vlak van levensstijl en participatie aan de samenleving. Individuen zijn centraal betrokken bij de planning, evaluatie en ontwikkeling van diensten.

Vertrouwelijkheid:

de SE-dienstverlener beschouwt de informatie die hij van een individu krijgt als vertrouwelijk. De klant heeft toegang tot zijn persoonlijke informatie, verzameld door de dienstverlener. Informatiedoorstroom vindt slechts plaats na goedkeuring van het individu.

Flexibiliteit:

organisaties en hun personeel kunnen zich aanpassen aan de noden van klanten. De diensten zijn flexibel en beantwoorden aan de noden van het individu en kunnen worden aangepast aan specifieke vereisten.

Toegankelijkheid:

SE-diensten, -faciliteiten en -informatie zijn ten volle toegankelijk voor alle mensen met een beperking of (arbeids)handicap.

De waarden en principes van Supported Employment vormen de basis voor een 5-stappenproces of 5-stappenmethodologie. Dit proces wordt erkend als een Europees model voor 'goede praktijk', te gebruiken als kader voor Supported Employment.

1. Inleidend contact en engagementsafspraken: toegankelijkheid en geïnformeerde keuze zijn hier de kernwaarden.
2. Beroepsgerichte profilering: empowerment van het individu.
3. Jobfinding: zelfsturing en geïnformeerde keuzes.
4. Werkgeversbetrokkenheid: toegankelijkheid, flexibiliteit en vertrouwelijkheid zijn belangrijke waarden doorheen het proces.
5. Ondersteuning op en naast de werkvloer: flexibiliteit, vertrouwelijkheid en respect zijn de belangrijkste componenten voor geslaagde ondersteunende maatregelen. Het gaat hier specifiek om ondersteunende maatregelen door de SE-dienstverlener terwijl de klant een betaalde job heeft.

VISIE VAN DE EUSE

De EUSE stimuleert het concept van Supported Employment als een middel of methodiek om mensen met een beperking of arbeidshandicap te ondersteunen opdat ze hun recht op werk zouden kunnen uitoefenen.

Hoewel er wereldwijd kleine variaties van de definitie bestaan, kent het Europese SE-model 3 fundamentele elementen:

Betaalde arbeid:

individueel moeten een loon, evenredig aan het uitgevoerde werk, ontvangen. Indien er in een land een nationaal minimumloon van kracht is dan moet het individu op zijn minst dit loon krijgen of een gangbaar loon voor die job.

Reguliere arbeidsmarkt:

mensen met een beperking of (arbeids)handicap moeten gewone werknemers zijn, met dezelfde lonen en voorwaarden als andere werknemers, die worden tewerkgesteld in ondernemingen of organisaties binnen de publieke, private of vrijwilligerssector.

Voortdurende ondersteuning:

dit verwijst naar jobondersteuning in de ruimste betekenis, tijdens betaalde arbeid. De ondersteuning is geïndividualiseerd en gebaseerd op de noden van zowel de werknemer en zijn collega's als de werkgever.

Voor de EUSE moet een SE-professional zich bewust zijn van de onderliggende waarden in het SE-proces en die kunnen toepassen middels zijn professionele vaardigheden en kennis.

BESLUIT

SE is een interventiemethode, die personen met een beperking of (arbeids)handicap ondersteunt om toegang tot de reguliere arbeidsmarkt te verkrijgen.

De EUSE heeft haar waarden en principes met ethische richtlijnen voor professionals duidelijk bepaald om te verzekeren dat de noden van het individu centraal staan in alle beslissingen met betrekking tot het SE-proces.

MEER LEZEN

- EUSE-visietekst: 'Klantbetrokkenheid'
- EUSE-visietekst: 'Beroepsgerichte profilering'
- EUSE-visietekst: 'Jobfinding'
- EUSE-visietekst: 'Werkgeversdienstverlening'
- EUSE-visietekst: 'Ondersteuning op en naast de werkvloer'

Blank page with horizontal dotted lines for writing.

KLANTBETROKKENHEID

INLEIDING

Zoals veel modellen van tewerkstellingsinterventie hecht ook SE veel belang aan het initiële proces van klantbetrokkenheid. Dit proces is cruciaal voor een goed begrip van alle betrokken partijen (de klant en de SE-organisatie) alvorens men kan overgaan tot de volgende fase in het SE-model.

In deze tekst verduidelijken we de visie van de EUSE met betrekking tot de aspecten en activiteiten van SE in dit stadium van klantbetrokkenheid.

ACHTERGROND

Klantbetrokkenheid is de eerste belangrijke fase in het 5-fasenproces van SE. Het is van cruciaal belang dat de kernprincipes respect, zelfbeschikking, geïnformeerde keuze, empowerment, vertrouwelijkheid, flexibiliteit, toegankelijkheid en individualiteit zijn ingebed in deze initiële fase.¹

Het doel van klantbetrokkenheid is te verzekeren dat het individu een geïnformeerde keuze maakt of hij het SE-model al dan niet wenst te gebruiken om werk te vinden en welke SE-organisatie hem kan ondersteunen bij het vinden van werk.

De activiteiten tijdens deze fase zijn breed en gevarieerd en moeten zo ontworpen zijn dat ze ervoor zorgen dat het individu over de correctie informatie en kennis beschikt om een geïnformeerde beslissing te kunnen nemen om verder te gaan naar een SE-programma. De activiteiten moeten ook relevant zijn en de persoon centraal stellen, wil men een positief resultaat bereiken.

Bovendien is de waardenbasis van 'recht op werk voor iedereen' ingebed in het SE-model onder het grondbeginsel "al wie wil werken, kan werken, op voorwaarde dat een correct niveau van ondersteuning beschikbaar is".

¹ Voor meer details, zie ook EUSE-visietekst: 'Waarden, normen en principes van SE'.

ASPECTEN EN KNELPUNTEN

Het principe van 'recht op werk voor iedereen' blijft een heikel punt in Europa. Vele mainstream, door de lokale en nationale overheid gesubsidieerde programma's worden 'SE' genoemd en komen tegemoet aan de nationale criteria of het nationale begrip van economische tewerkstelling in plaats van aan de waardenbasis van SE zoals hierboven beschreven. Dit kan ertoe leiden dat klanten aan bepaalde criteria moeten voldoen om in aanmerking te komen voor toegang tot het project; bijvoorbeeld een klant moet akkoord gaan met een minimum aantal werkuren. Dit sluit bepaalde mensen uit en vormt een beperking voor veel mogelijke klanten met complexe behoeften. Het model van SE is van oorsprong ontworpen om mensen met ernstige beperkingen te ondersteunen bij het vinden en behouden van betaald werk. Dit moet altijd op de eerste plaats komen bij eender welke SE-ontwikkeling.

Het aspect 'werkgeschiktheid' is een andere factor die vandaag in veel landen wordt opgelegd in door de overheid gesubsidieerde mainstreamprogramma's. Ook dit druist in tegen het principe van SE om het individu in het werk te plaatsen, hem op de werkvloer te trainen en aan het werk te houden en hem vorderingen te laten maken. De terminologie van 'werkbereidheid' heeft ertoe geleid dat veel mensen met een beperking of (arbeids)handicap deelnemen aan een training om 'werkbereid' te worden en dat vervolgens het grootste deel of zelfs de rest van hun leven te blijven. Professionals die in dit veld werkzaam zijn, moeten individuen de weg wijzen naar andere programma's van training en/of vorming, wanneer ze in feite op zoek zijn naar werk. Opnieuw druist dit in tegen de fundamentele principes van SE.

Door deze beperkende terminologie van 'economische tewerkstelling' sluiten deze programma's vaak al op voorhand diegenen uit die het meeste nood hebben aan een model van SE. Hoe dan ook is het belangrijk om de waarden en principes van het model te behouden. Organisaties moeten daarnaast streven.

Wegens de bovenvermelde beperkingen binnen dewelke veel SE-dienstverleners werken, werden een aantal sleutelgebieden van partnerschapswerking ontwikkeld; er wordt blijvend gewerkt aan communicatie om de kennis van SE binnen Europa te bewerkstelligen.

Naast deze twee fundamentele aspecten (recht op werk voor iedereen en werkgeschiktheid) is het voornaamste doel van het stadium van klantbetrokkenheid te verzekeren dat het individu goed is geïnformeerd over het SE-proces om een passende organisatie voor de ondersteuning te bepalen.

Wanneer SE-organisaties met een individu in zee gaan, moeten ze zich ervan vergewissen dat de informatie die ze verstrekken zuiver en accuraat is, gemakkelijk te begrijpen en beschikbaar in toegankelijke formaten (groot lettertype, braille, audio, eenvoudige taal enz.). SE-organisaties moeten op zoek gaan naar alternatieve methodes om mensen met beperkingen en mensen uit andere kansengroepen te betrekken. Het is niet voldoende om enkel informatie over diensten aan te bieden (bijv. via informatiebrochures); ze moeten dit ook opvolgen met 'face-to-face' ontmoetingen, gesprekken met andere stakeholders die door het individu werden aangebracht (familieleden,

gezondheidswerkers, leerkrachten, loopbaanadviseurs enz.) en door gebruik te maken van nieuwe technologie. Klantbetrokkenheid moet ook gespreid worden over een zekere periode.

Toch zijn er vaak beperkingen qua tijd die een SE-medewerker kan spenderen aan deze fase van het proces. SE-organisaties moeten voldoende tijd en energie in de klantbetrokkenheid-fase investeren, want dit zal ten goede komen aan de volgende fasen in het SE-proces.

Een benadering waarbij de persoon centraal staat zou door alle SE-organisaties moeten worden aangenomen om dit doel te bereiken. Deze benadering verzekert dat het individu betrokken is en de controle heeft over het initiële stadium van klantbetrokkenheid en dat hij geïnformeerde keuzes en beslissingen maakt.

Individen die een keuze moeten maken omtrent de organisatie waarvan ze gebruik willen maken, moeten kunnen kiezen uit diverse aanbieders. In bepaalde geografische gebieden en vooral in landelijke streken kan er echter slechts één aanbieder zijn. Ook in dat geval moet de SE-organisatie een 'goede praktijk' verzekeren door een aanpak waarbij de persoon centraal staat en waarbij de voorziene informatie en communicatie op een toegankelijke manier worden aangeboden.

VISIE VAN DE EUSE

Hoewel de overheid gesubsidieerde programma's van SE in de landen van Europa erkent en verwelkomt, baart het de EUSE zorgen dat er geen eengemaakte Europese benadering bestaat. De EUSE benadrukt dat het model van SE de 5 fasen (klantbetrokkenheid, beroepsgerichte profilering, jobfinding, werkgeversbetrokkenheid en ondersteuning op en naast de werkvloer) moet bevatten. Programma's die niet al deze componenten bevatten of bijkomende elementen bevatten, zijn geen SE. Dat veel programma's desondanks SE worden genoemd, leidt tot verwarring bij alle belangrijke stakeholders, van overheidsdiensten tot mensen met een beperking of (arbeids)handicap.

De EUSE ijvert ervoor dat alle kernwaarden van SE bewaard blijven. 'Betrokkenheid' is de eerste stap in een belangrijk proces voor een individu en moet als dusdanig leiden naar tewerkstelling.

De EUSE raadt aan om een persoonsgerichte benadering aan te nemen in de 5 fasen van het SE-model. Dat is vooral zeer belangrijk tijdens het stadium van de klantbetrokkenheid. Daarenboven moeten SE-organisaties zich ervan vergewissen dat de informatie en de communicatiemethodes volledig toegankelijk en geschikt voor alle individuen zijn.

De EUSE pleit ervoor dat individuen kunnen kiezen uit diverse SE-organisaties, maar erkent dat dit in bepaalde gebieden niet altijd mogelijk of haalbaar is. De EUSE raadt aan dat alle SE-organisaties, ongeacht de vraag of ze al dan niet de enige aanbieder zijn, de beste praktijken nastreven.

BESLUIT

De EUSE merkt dat er moeilijkheden zijn in de toepassing van de hedendaagse 'modellen' van SE in heel Europa en zal daarom de belangrijkste beleidsmakers van het model blijven betrekken en informeren. Ondanks deze visie erkent de EUSE ook dat de nood aan economische tewerkstelling aan de basis ligt van veel landelijke tewerkstellingsactieplannen. De basis voor debat en verkenning in de nabije toekomst bestaat eruit dat de EUSE werkzaam is in heel Europa, opdat we een evenwicht kunnen garanderen tussen enerzijds de nood aan economische tewerkstelling en anderzijds de rechten van het individu dat wenst te werken, met de juiste ondersteuning.

MEER LEZEN

- EUSE-visietekst: 'Waarden, normen en principes van SE'

A series of horizontal dotted lines for writing, spanning the width of the page.

BETAALD EN ONBETAALD WERK

INLEIDING

Het recht van werknemers om loon voor werk te ontvangen geldt als een fundamenteel principe binnen het Europese model van SE.

In deze tekst verduidelijken we de visie van de EUSE op kwesties met betrekking tot betaald of onbetaald werk binnen SE in Europa.

ACHTERGROND

De EUSE werd opgericht in 1993 en heeft als erkende definitie van SE:

“Ondersteuning voorzien voor mensen met een beperking of (arbeids) handicap en andere kansengroepen om betaalde arbeid op de reguliere arbeidsmarkt te verzekeren en behouden”.

— EUSE 2005.

Hoewel er wereldwijd kleine variaties op de definitie bestaan, is men het er algemeen over eens dat klanten van SE de gangbare lonen voor hun werk moeten krijgen.

Ondanks de universele erkenning van betaald werk als een fundamenteel principe, is het een blijvende bezorgdheid dat klanten van SE niet altijd het gangbare loon voor de job krijgen, of het nationale minimumloon (als er een bestaat). Soms krijgen ze zelfs helemaal geen loon.

ASPECTEN EN KNELPUNTEN

De problemen rond betaald versus onbetaald werk hebben te maken met de verklaringen van een aantal organisaties in heel Europa. Die stellen dat ze SE aanbieden, maar dat ze tegelijk geen loon uitkeren en dus niet voldoen aan een basiselement van SE (betaald werk op de reguliere arbeidsmarkt).

Voor we dit kunnen toelichten, is het belangrijk eerst te verduidelijken wat SE volgens de algemene conventie NIET is:

- Werkervaring – er wordt geen betaling ontvangen voor het uitgevoerde werk
- Vrijwilligerswerk – er wordt geen betaling ontvangen voor het uitgevoerde werk
- Beroepsopleiding – dit wordt niet gezien als werk

Terwijl erkend wordt dat werkervaringsstages en vrijwilligerswerk op zich geen SE zijn, is het belangrijk op te merken dat dit aanvaardbare methodes kunnen zijn om personen naar tewerkstelling te begeleiden, als een relevante manier om het individu ervaring, kennis en vertrouwen te laten opdoen.

Werkervaringsstages en vrijwilligerswerk zijn voor werkgevers ook mogelijke manieren om hun toekomstige werknemers te leren kennen, wat hun bereidwilligheid om mensen aan te nemen kan vergroten.²

Toch bestaat het gevaar dat, wanneer individuen in werkervaring of vrijwilligerswerk (i.e. onbetaald werk) terecht komen, ze worden beschouwd als ‘werkend’. Ze kunnen dan in die situatie blijven steken, zonder door te stromen naar betaald werk. Er werd reeds aangetoond dat sommige aanbieders van SE de klanten niet verder naar betaalde tewerkstelling leiden. Dit kan evenwel gebeuren om geldige redenen, zoals subsidies, verlies van uitkering of het onvermogen van het individu om bepaalde taken in betaalde tewerkstelling tot een goed einde te brengen.

VISIE VAN DE EUSE

Het model van SE draait rond ondersteunende interventies voor individuen wanneer ze betaald werk doen. Met betaald werk bedoelen we:

Individueel moeten evenredig loon voor uitgevoerd werk krijgen – indien in een land een minimumloon van kracht is, is dit het minste dat ze moeten ontvangen. De algemene voorwaarden van de tewerkstelling (zoals jaarlijks verlof, pensioenrechten en onkostenvergoeding) moeten dezelfde zijn als bij andere werknemers.

De EUSE erkent de nood en de waarde van een reeks interventies bij het ondersteunen van mensen met een beperking of (arbeids)handicap (of andere kansengroepen) naar tewerkstelling. Betaald werk is echter een erkend recht van elk individu. En dit is een fundamenteel aspect van het Europese SE-model, dat als ultiem doel zou moeten worden aangenomen door elke SE-dienstverlener.

Onbetaald werk zoals proefdagen, werkervaringsstages en vrijwilligerswerk zijn op zich geen SE. Wel wordt erkend dat deze kunnen worden ingezet als opstap naar vast betaald werk op de reguliere arbeidsmarkt. Deze activiteiten moeten strikt beperkt zijn in de tijd en mogen enkel georganiseerd worden wanneer de nood daadwerkelijk bestaat en dit een overeengekomen vereiste is voor de individuele klant.

² Voor meer details, zie ook EUSE-visietekst: ‘Werkervaringsstages’.

BEROEPSGERICHTE PROFILERING

INLEIDING

Om mensen met een beperking of (arbeids)handicap of andere kansengroepen te ondersteunen bij het vinden en behouden van betaald werk, wordt binnen het SE-model gefocust op de persoon, om relevante informatie over zijn ambities, interesses en mogelijkheden te verzamelen. In het SE-proces wordt die informatie verzameld aan de hand van een beroepsgerichte profilering.

In deze tekst verduidelijken we de visie van de EUSE op de aspecten van beroepsgerichte profilering binnen SE.

ACHTERGROND

SE werd ontwikkeld in de jaren zeventig en tachtig met de bedoeling mensen met beperkingen te helpen hun eigen keuzes te maken met betrekking tot werk en te bepalen welke ondersteuning ze nodig hebben om te kunnen werken. ‘Beroepsgerichte profilering’ werd bijgevolg ontwikkeld als een instrument (waarbij de persoon centraal staat) om klanten te ondersteunen bij het maken van geïnformeerde keuzes over jobvoorkeuren en om noodzakelijke trainingsstrategieën voor ondersteuning op en naast de werkvloer vast te stellen. Dit verschilde van het traditionele beoordelingsproces binnen rehabilitatieprogramma’s, waar individuen in een beschermde omgeving werden getest en hen verschillende ondersteuningsalternatieven werden voorgesteld door revalidatiespecialisten.

Vandaag worden klanten bij het ‘beroepsgerichte profileringsproces’ ondersteund om geïnformeerde en realistische keuzes te maken over werk en verdere loopbaanontwikkeling.

ASPECTEN EN KNELPUNTEN

Het beroepsgerichte profiel wordt opgesteld in de tweede fase van het 5-fasenproces van SE. Het is een instrument dat een gestructureerde en doelmatige aanpak voor het vinden en behouden van vast werk op de reguliere arbeidsmarkt mogelijk maakt, binnen een persoonsgerichte benadering. Het doel is om de best mogelijke combinatie (‘match’) tussen de vaardigheden van de klant en de ondersteuningsnoden en vereisten van het werk/de werkgever te vinden; dit wordt de ‘jobmatch’ genoemd.

Beroepsgerichte profilering in SE gaat niet over dienstverleners die informatie over de klant verzamelen en dan een beslissing nemen. Beroepsgerichte profilering is een instrument dat dienstverleners kunnen gebruiken om het proces te ondersteunen zodat de klant in staat is om een persoonlijke en geïnformeerde keuze te maken over werk en loopbaan.

Beroepsgerichte profilering heeft tot doel de persoon zijn eigen bewustzijn en begrip van kansen en obstakels op de arbeidsmarkt te laten ontwikkelen. In het verleden werd aangetoond dat beroepsgerichte profilering een van de belangrijkste succesfactoren voor duurzame integratie op de arbeidsmarkt is.

Werkervaringsstages en proefdagen zijn mogelijke instrumenten om te gebruiken in het beroepsgerichte profileringsproces. Het doel van de plaatsing moet altijd duidelijk gedefinieerd worden als onderdeel van het individuele planningsproces en moet strikt beperkt worden in de tijd. Plaatsing moet altijd een middel zijn om vaardigheden en kansen op tewerkstelling te ontwikkelen en mag niet gezien worden als een doel op zich. Het proces moet altijd leiden tot een ondersteuningsstrategie, die ‘eigendom’ is van én begrepen wordt door de kandidaten, ongeacht hun beperking of de aard van hun nadeel.

Soms worden maar weinig inspanningen gedaan om de klant te ondersteunen bij het bepalen van zijn loopbaan; ‘snelle’ oplossingen en ‘snelle’ jobhunting worden vaak voorgesteld als de beste instrumenten om werk te vinden en een jobmatch te verzekeren. De ervaring heeft echter uitgewezen dat wanneer er niet wordt gepland en de klant niet volledig wordt betrokken, dit meestal leidt tot een onsuccesvolle jobmatch en onsuccesvolle tewerkstellingsresultaten.

VISIE VAN DE EUSE

In een benadering waarbij de persoon centraal staat, is het beroepsgerichte profiel een individueel, flexibel en actueel plan met gedetailleerde informatie over de vaardigheden, motivatie, talenten en kennis van de klant. Het plan moet ook duidelijk de ondersteuning en de middelen, nodig om aan de individuele ondersteuningsnoden tegemoet te komen, definiëren.

Beroepsgerichte profilering is een samenwerkingsproces tussen de klant en de dienstverlener. Het is belangrijk dat de klant eigenaar blijft van het hele proces (empowerment). Beroepsgerichte profilering moet verzekeren dat de klant inzicht en begrip krijgt in zijn eigen loopbaanmogelijkheden. Het is tegelijk belangrijk dat de klant in staat is te bepalen wat zijn eigen ondersteuningsnoden zijn, alsook te bepalen welke ondersteuningsstrategieën effectief en geschikt zijn.

De SE-medewerker heeft de hoofdverantwoordelijkheid om goede werkrelaties op te bouwen met de klant in het beroepsgerichte profileringsproces, maar moet tegelijk de nodige professionele afstand bewaren. Het is belangrijk om te bepalen wie verantwoordelijk is voor de verschillende taken in het proces en ook om de verschillende stakeholders in het professionele en persoonlijke netwerk van de klant te definiëren. De verantwoordelijkheid voor het documenteren en afwerken van het beroepsgerichte profiel ligt bij de SE-dienstverlener.

WERKERVERINGSSTAGES

INLEIDING

Het concept van werkervaringsstage voor mensen met een beperking of (arbeids)handicap als een instrument om betaald werk op de reguliere arbeidsmarkt te vinden en te behouden is een onderwerp dat fel ter discussie staat binnen SE.

In deze tekst verduidelijken we de visie van de EUSE op kwesties met betrekking tot werkervaringsstages binnen SE.

ACHTERGROND

SE werd deels ontwikkeld om te voorkomen dat mensen met leerproblemen blijven steken in beschutte werkplaatsen of onbetaald werk. De oorsprong van SE ligt in de erkenning dat de 'train then place'-methoden (eerst opleiden, dan plaatsen) weinig bijdroegen tot de integratie van mensen met een beperking of (arbeids)handicap in het gewone werklevens. De ontwikkeling van de 'place-train-maintain'-strategie (eerst plaatsen, dan opleiden, dan behouden) werkt goed en de kenmerkende natuurlijke ondersteuning, de verhoogde participatie en het 'partnerschap-werken' met belangrijke stakeholders zijn nu alomtegenwoordig in SE.

De EUSE-definitie van SE omvat de voorwaarde 'om betaald werk op de reguliere arbeidsmarkt te verzekeren'. Dit geeft aan dat Supported Employment gaat over 'echt werk voor echt geld'.

Het organiseren van een werkervaringsstage lijkt dan ook tegenstrijdig aan de EUSE-definitie, aangezien een plaatsing meestal onbetaald is. Bovendien, gezien vanuit een traditioneel SE-perspectief, is het doel: 'plaatsen-traineren-behouden'. Dit veronderstelt dat gedurende de 'place-train-maintain'-activiteit de klant een loon ontvangt. In de praktijk blijkt dit echter slechts zelden het geval.

De definitie en de componenten van een werkervaringsstage vormen een domein dat nog niet werd behandeld. Toch wordt vaak van werkervaringsstages gebruikgemaakt. Dit heeft geleid tot een grote verscheidenheid aan dienstverlening en diverse standpunten op het voorzien van werkervaringsstages binnen SE.

ASPECTEN EN KNELPUNTEN

Het merendeel van de klanten die toetreden tot SE werkten gedurende lange tijd niet of hebben geen enkele tewerkstellingskans gekregen na het verlaten van de school of opleiding en zijn onzeker over hun eigen werkvoorkeur, sterktes en zwaktes. Aanbieders van SE vinden een 'werkervaringsplaatsing' een uitstekend instrument om de ondersteuningsnoden van de klant te identificeren en hem een voorproefje van 'echt' werk te geven. Bovendien is het voor de klant een kans om zijn keuzemogelijkheden te verruimen door verschillende omgevingen en situaties te ervaren.

Uit onderzoek blijkt dat de meerderheid van de SE-agentschappen werkervaringsstages gebruiken als een methode om betaald werk op de reguliere arbeidsmarkt te verkrijgen. Er zijn echter signalen dat 'werkervaringsstages' steeds langer duren, soms meer dan zes maanden; het lijkt wel alsof deze plaatsingen feitelijk vrijwilligerswerk voorstellen en niet worden gebruikt als een instrument voor vooruitgang of als een opstap naar betaalde tewerkstelling. Er is ook te weinig duidelijkheid over het verschil tussen een proefdagen en een 'werkervaringsstage'; dit kan te wijten zijn aan verschillende aanbieders die verschillende termen gebruiken, hoewel proefdagen vaak gezien worden als een activiteit die niet langer dan een paar uur tot een paar dagen hoeft te duren, om de klant in staat te stellen van een bepaalde job te proeven.

Sinds SE werd uitgebreid naar andere groepen klanten, blijft het 'place-train-maintain'-concept weliswaar een doeltreffend instrument, maar kan het niet gezien worden als het enige instrument om klanten met een beperking of andere kansengroepen te ondersteunen op weg naar betaald werk. SE heeft zich in Europa de jongste tien jaar op een aanzienlijke manier ontwikkeld. De nadruk ligt niet langer alleen op mensen met een leerprobleem.

Volgens sommigen horen werkervaringsstages niet thuis in SE, omdat mensen met een beperking of (arbeids)handicap moeten worden getraind op de werkvloer, net als een betaalde werknemer. Sommigen beweren ook dat mensen met een beperking of (arbeids)handicap in een werkervaringsstage worden uitgebuit, omdat ze 'werken', maar niet worden betaald. Dit zijn natuurlijk geldige argumenten, maar slechts tot op zekere hoogte.

Een werkervaringsstage is ongetwijfeld een bruikbare en doeltreffende activiteit in het SE-proces en komt zowel rechtstreeks als onrechtstreeks van pas om klanten te helpen betaald werk op de reguliere arbeidsmarkt te vinden en behouden. Wanneer een individu lang niet heeft gewerkt of nooit tewerkgesteld was, moet die persoon bepalen wat zijn jobvoorkeuren alsook zijn eigen sterktes en zwaktes zijn. Om daar achter te komen zijn geen lange trainingsprogramma's nodig; een werkervaringsstage helpt een individu te bepalen wat hem wel of niet ligt binnen een bepaalde werkplaats. Een werkervaringsstage kan het individu iets geven om toe te voegen aan zijn sollicitatiebrief of cv en een onderwerp om te bespreken tijdens een sollicitatiegesprek, en zo zijn tewerkstellingskansen verbeteren, alsook zijn vertrouwen en eigenwaarde vergroten. Het kan hem inzicht geven in hoe echte tewerkstelling is en hem helpen om zijn eigen vaardigheden en energie te beoordelen. Dankzij een werkervaringsstage kunnen nieuwe vaardigheden worden ontwikkeld en bestaande vaardigheden worden versterkt; het kan ook een up-to-date werkreferentie opleveren.

De werkgever kan overwegen om de klant in dienst te nemen, aangezien de klant zijn eigen vaardigheden, kunnen en motivatie tijdens de werkervaringsstage kan aantonen.

Het grootste probleem lijkt niet langer te zijn of we werkervaringsstages moeten organiseren, maar wel hoe we werkervaringsstages moeten definiëren en organiseren. Het heeft geen zin om vast te houden aan het traditionele idee dat er binnen SE geen plaats is voor werkervaringsstages, wanneer een grote meerderheid van dienstverleners in heel Europa dit systeem gebruiken om klanten te helpen en te ondersteunen op weg naar tewerkstelling. Tegelijk moeten we waakzaam zijn dat werkervaringsstages niet systematisch en verplicht worden ingezet, zeker wanneer ze niet resulteren in betaalde tewerkstelling voor de klant.

VISIE VAN DE EUSE

De EUSE erkent dat werkervaringsstages een integraal deel van het 5-fasenproces uitmaken en doorgaans plaatsvinden tijdens fase 2 (beroepsgerichte profilering) of fase 3 (jobfinding). Overeenkomstig de waarden en principes van SE moet men echter kiezen voor een benadering waarbij de persoon centraal staat, en de werkervaringsstage mag enkel georganiseerd worden wanneer dit oprecht vereist is. Een werkervaringsstage is een activiteit die het SE-proces moet ondersteunen. Ze moet worden overwogen om klanten te helpen hun jobvoorkeuren, sterktes, zwaktes en ondersteuningsnoden te identificeren.

Een werkervaringsstage moet beperkt zijn in de tijd, om te voorkomen dat dit systeem wordt misbruikt. De EUSE stelt dat 8 tot 12 weken voldoende tijd moet zijn om aan de doelen van de plaatsing tegemoet te komen. Een plaatsing kan voor om het even hoeveel uren per week. Het is echter aan te raden een deeltijdse plaatsing te overwegen, zodat de klant tegelijk andere elementen van het SE-proces kan voortzetten. Van elke plaatsing moeten de risico's worden geëvalueerd en ze moet worden georganiseerd in een werkomgeving (bij voorkeur op de reguliere arbeidsmarkt) of organisatie of tewerkstellingssector die door de klant werd gekozen.

Er moet een overeenkomst bestaan met zowel de klant als de werkgever over de voorwaarden van de werkervaringsstage. In die overeenkomst moet er aandacht zijn voor aspecten zoals doel van de plaatsing, te voorziene ondersteuning, te nemen verantwoordelijkheden, beperkingen, verzekering, procedure van verslaggeving en evaluatieproces. De plaatsing moet gevolgd en ondersteund worden op dezelfde manier als een ondersteunde job binnen SE.

Een proefdag moet grotendeels op dezelfde manier als een werkervaringsstage georganiseerd worden. Het belangrijkste verschil is dat het proeven van een job doorgaans niet langer dan een week zou mogen duren. Het doel is vooral dat klanten verschillende types van werk gedurende een korte periode kunnen proberen.

De vaardigheden en kennis die tijdens de werkervaringsstage werden opgedaan, moeten gebruikt worden om het proces van jobfinding te verbeteren. De communicatie tussen de werkgever en

de klanten moet door het SE-agentschap op een professionele wijze worden gevoerd, waarbij de waardigheid van de klant en de werkgever wordt gerespecteerd en de kwaliteitsnormen, zoals verwacht binnen SE, worden gehandhaafd.

BESLUIT

Een werkervaringsstage moet worden beschouwd als een middel om een doel te behalen, niet als een doel op zich. Het moet georganiseerd, ontwikkeld en begeleid worden volgens de traditionele waarden en principes van SE en moet alleen ondernomen worden als daar een echte nood voor is.

MEER LEZEN

- EUSE-visietekst: 'Waarden, normen en principes van SE'
- EUSE-visietekst: 'Betaald en onbetaald werk'

Blank lined area for notes.

JOB FINDING

INLEIDING

Binnen het SE-proces is jobfinding de fase die de klant met mogelijke werkgevers in contact brengt. De vaardigheden en mogelijkheden van de klant worden bekeken met betrekking tot hun relevantie en de vraag op de reguliere arbeidsmarkt. De noden van de klant worden vergeleken met die van de werkgevers.

In deze tekst behandelen we de visie van de EUSE op de cruciale en uitdagende fase van jobfinding.

ACHTERGROND

SE heeft van meet af aan vooral gefocust op de tewerkstellingswensen van de klant. De jongste tijd is men echter gaan inzien dat ook een bewustzijn van de tewerkstellings- en aanwervingsnoden van de werkgever essentieel is om tewerkstelling te verzekeren.

Naarmate SE zich verder ontwikkelde naar een brede en meer diverse groep van klanten, moest de fase van werk meegroeien om aan de tewerkstellingsnoden van de betrokken werkzoekers te blijven beantwoorden.

Aanbieders van SE erkennen dat zij moeten blijven werken aan hun vaardigheden en methodes om goede banden te smeden met werkgevers, teneinde passende vacatures te vinden en de klant te ondersteunen in alle aspecten van het vinden van werk.

ASPECTEN EN KNELPUNTEN

Binnen SE worden werkgevers voor het eerst betrokken in fase 3 van het proces (jobfinding), met een primaire focus op de noden van de klant. De groeiende tendens is echter dat men ook voldoende rekening moet houden met de noden van de werkgever. Een geslaagd SE-proces biedt voordelen voor zowel de klant als de werkgever.

Een methode voor het vinden van werk die door de jaren heen door SE-dienstverleners werd ontwikkeld, is die van 'job carving'³; daarbij wordt een job gecreëerd door delen van het werk of

³ Vaak ook 'jobcreatie' genoemd.

de taken te identificeren, die voor de werkgever door de klant kunnen worden vervuld. Dit kan enige creativiteit en verbeelding vergen van de werkgever en de SE-dienstverlener, maar leidt in veel gevallen tot een geslaagde tewerkstelling.

Hoewel deze benadering duidelijk voordelen biedt, bestaat het gevaar dat dergelijke gecreëerde jobs beperkt zijn in de tijd en dat er geen uitzicht is op vooruitgang of verdere carrièremogelijkheden voor de klant. Bovendien kan deze methode weliswaar zeer bruikbaar zijn voor bepaalde groepen van klanten, zoals mensen met leerproblemen, maar kan ze voor andere groepen ontoereikend zijn, zoals mensen die geen intellectuele beperking hebben. Ondanks de positieve punten aan deze benadering, blijft het altijd belangrijk om te denken aan de verdere groei- en carrièremogelijkheden van de klant. Er moet voldoende aandacht zijn voor het feit dat heel wat klanten over meer vaardigheden beschikken of een professionele opleiding hebben genoten die hen in staat stelt complexere jobs uit te voeren.

Een van de sterktes van SE, zo wordt vaak gezegd, is de overtuiging dat één maat niet voor iedereen past. Die visie moet dan ook de bovenhand krijgen binnen het proces van jobfinding. Het is gebruikelijk binnen SE dat jobs worden geregeld via voornamelijk informele methoden, zoals job carving, mondelinge overeenkomsten, informele contacten en het verlengen van een werkervaringsstage. Wanneer een dergelijke benadering voor de klant functioneert, is er geen probleem. Maar naarmate SE zich verder ontwikkelt, groeit bij dienstverleners de bezorgdheid om ook de formele methodes om werk te vinden beter te beheersen. Die formele methodes omvatten sollicitatieformulieren, klanten die toegang hebben tot hun eigen curriculum vitae, en training in de technieken van een goed sollicitatiegesprek. SE-dienstverleners die goed op de hoogte zijn van zowel de formele als de informele benaderingen om werk te vinden, kunnen bijdragen tot beter geïnformeerde keuzes en zelfbeschikking van de klanten. Met hun toegenomen competenties kunnen zij tegelijk beter tegemoetkomen aan de noden van werkgevers.

Het is niet altijd duidelijk wie het proces van jobfinding precies moet uitvoeren. In sommige projecten wordt een 'jobfinder' aangesteld, soms is dit de taak van de SE-dienstverlener en soms laat men de individuele klant zelf op zoek gaan naar werk. Zo wat alle SE-dienstverleners zullen geneigd zijn te beweren dat ze ten volle rekening houden met de wensen van de klant. Men kan echter aantonen dat de tewerkstellingsverwachtingen van de klant niet verder kunnen reiken dan de begrensde vaardigheden van het SE-personeel. De beslissing over wie het jobfinding-proces uitvoert, kan worden beïnvloed door financiële of personeelsbeperkingen. Hoewel elke benadering zo zijn voordelen heeft, lijkt het erop dat het succes van om het even welke benadering afhankelijk is van de vaardigheden van de betrokken staf en klant.

Bovendien, wanneer we de SE-methode voor het vinden van werk voor een individu toepassen, gebruiken we een andere benadering dan wanneer we proberen om een individu voor het werk te vinden.

In veel, zo niet alle Europese landen wordt erkend dat de fase van jobfinding een gebied is waarin SE moet verbeteren en vooruitgang moet boeken.

In alle eerlijkheid moet tegenover veel SE-dienstverleners worden gezegd dat het moeilijk kan zijn om efficiënt aan jobfinding te doen, wanneer er zo weinig en weinig betrouwbare training op dit gebied is voorzien.

VISIE VAN DE EUSE

De EUSE erkent de cruciale rol die de fase van jobfinding speelt in het SE-proces. Het is daarom essentieel dat deze fase op een professionele en doeltreffende manier wordt aangepakt, om een succesvolle 'job matching' mogelijk te maken. Dit kan alleen als de SE-medewerker uitgebreide en gedetailleerde informatie heeft verzameld over de arbeidsmarkt in de omgeving en alle lokale werkgevers kent.

Tijdens fase 2 (beroepsgerichte profilering) doen SE-medewerkers hun best om zoveel mogelijk informatie over de klant te verzamelen.⁴ Het is even belangrijk dat dezelfde aandacht uitgaat naar potentiële werkgevers. Indien na afloop blijkt dat die werkgevers niet geschikt zijn voor de huidige klant, is dat geen verloren tijd en moeite geweest, aangezien het onderzoek ten goede kan komen aan andere klanten.

Het gebrek aan systematische en effectieve training is een zorg voor EUSE en aangezien dit een cruciale uitdaging vormt, moet er iets gedaan worden aan deze kloof, om zo de succesvolle tewerkstellingsratio van SE te verhogen. In de afgelopen jaren heeft men getracht om op de tweejaarlijkse EUSE-conferenties workshops en sprekers over jobfinding en marketingtechnieken in het programma op te nemen.

De EUSE erkent ook dat de klant zelf een rol moet spelen in het proces van jobfinding. Dienstverleners kunnen klanten empoweren om hun eigen jobvoorkeuren te identificeren, en dit moet op zijn beurt de kansen op een succesvolle jobmatch vergroten. Door een actieve rol in het proces te spelen moet de klant worden aangemoedigd om zichzelf te zien als iemand die een voordeel kan betekenen voor een geschikte werkgever. Hun vaardigheden en mogelijkheden zijn nodig en worden gewaardeerd, en hun rol in de samenleving kan sterk verbeterd worden door participatie aan de reguliere arbeidsmarkt.

Wanneer een lijst van mogelijke werkgevers wordt opgesteld, moeten zowel de klant als de SE-medewerker betrokken zijn. De klant moet worden aangemoedigd om eender welk contact dat hij heeft gelegd, te identificeren. Wanneer beslist wordt tot welke werkgevers men zich zal richten, moeten de details van de initiële aanpak afgesproken worden en uitgevoerd worden in overeenstemming met het akkoord en de toestemming van de klant.

In de instrumenten die gebruikt worden om over de voordelen van SE te communiceren, moet duidelijk aan bod komen dat men hier te maken heeft met twee categorieën van gebruikers:

⁴ Zie ook EUSE-visietekst: 'Beroepsgerichte profilering'.

de klant en de werkgever. Marketing- en promotiemateriaal moeten van hoge kwaliteit zijn, zodat ze het professionalisme van de aangeboden dienst uitstralen.

Het gebruik van zowel formele als informele technieken om werk te vinden wordt sterk aangeraden door de EUSE, aangezien dit de dienstverlener toelaat om de meest passende benadering voor elke situatie te kiezen.

BESLUIT

In het verleden werd de nadruk vooral gelegd op het blootleggen van de noden en vaardigheden van de klant. Het moet worden erkend dat SE-dienstverleners meer onderzoek moeten doen naar de noden van de werkgevers. Ze moeten linken en betere manieren ontwikkelen om de werkgevers te benaderen. Creativiteit en flexibiliteit zijn nodig wanneer we bepalen hoe we de zoektocht naar werk zullen uitvoeren. Door kwaliteitsvolle training kunnen we onze technieken op het vlak van de fase jobfinding verbeteren.

MEER LEZEN

- EUSE-visietekst: 'Werkgeversdienstverlening'
- EUSE-visietekst: 'SE voor werkgevers'
- EUSE-visietekst: 'Loopbaanontwikkeling'

Blank lined writing area for notes.

WERKGEVERSDIENSTVERLENING

INLEIDING

Opdat SE doeltreffend zou zijn, is het essentieel dat SE-dienstverleners werken met zowel de klanten als de werkgevers. Dienstverleners focussen op het identificeren van vaardigheden en mogelijkheden van klanten en zoeken naar een ‘match’ met de noden van de werkgevers.

In deze tekst verduidelijken we de visie van de EUSE op de aspecten van werkgeversdienstverlening binnen SE.

ACHTERGROND

SE werd ontwikkeld in de jaren zeventig en tachtig om mensen met een leerachterstand aan betaald werk te helpen op de reguliere arbeidsmarkt. Sinds de oprichting van de EUSE in 1993 groeide de SE-sector snel in heel Europa. De doelgroepen werden uitgebreid naar alle vormen van beperkingen en kansengroepen. Daarom moet ook ons bewustzijn rond het werkgeversdienstverlening mee evolueren.

SE focust al van meet af aan voornamelijk op de ondersteuningsnoden van klanten. De jongste tijd groeit echter het besef dat ook inzicht in de ondersteuningsnoden van werkgevers essentieel is om tewerkstellingsresultaten te verzekeren. SE-dienstverleners erkennen dat ze moeten blijven werken aan nog betere en doeltreffendere vaardigheden en methodes om werkgevers te betrekken.

ASPECTEN EN KNELPUNTEN

In het proces van SE worden werkgevers voornamelijk betrokken in fase 3 (jobfinding), fase 4 (werkgeversbetrokkenheid) en fase 5 (ondersteuning op en naast de werkvloer). Men heeft kunnen aantonen dat SE-dienstverleners heel wat tijd besteden aan de beroepsgerichte profilering (fase 2) om de noden van de klant te identificeren. Er is echter maar weinig wat erop wijst dat evenveel tijd en energie gaan naar het in kaart brengen van de noden van de werkgever. Aangezien de werkgever het recht heeft om te beslissen over aanwerving en selectie, zou het gerechtvaardigd zijn de werkgever als een gelijkwaardige klant te beschouwen. Bovendien moeten de dienstverleners én de klanten zich beter bewust worden van de noden van de arbeidsmarkt, zowel met betrekking tot de huidige situatie als de voorspelbare evoluties.

SE-diensten contacteren werkgevers voornamelijk met het oog op het vinden van werk en geschikte stageplaatsen. Dienstverleners moeten zich er echter van bewust zijn dat werkgevers nog andere noden kunnen hebben dan enkel het aanwerven van arbeidskrachten. Vanuit het oogpunt van SE kunnen deze noden zijn: bewustwordingstraining omtrent beperkingen, kennis over ondersteunings- of subsidieprogramma's van de overheid en praktische oplossingen voor tewerkstellingsproblemen die te maken hebben met gezondheid, veiligheid of beperkingen.

Bovendien hebben werkgevers vaak nood aan ondersteuning bij het ontwikkelen en introduceren van ‘goede praktijken’ en een tewerkstellingsbeleid met betrekking tot werknemers en sollicitanten met een beperking. Door gebruik te maken van het SE-model kunnen werkgevers de maatschappelijke verantwoordelijkheid van het bedrijf erkennen en aantonen. Dit kan op zijn beurt leiden tot een meer inclusieve samenleving.

Er kan worden aangetoond dat er doorheen Europa een grote ongelijkheid bestaat in de mate van opleiding die voor personeelsleden wordt voorzien met betrekking tot SE in zijn geheel. Sommige Europese landen kennen vorming en diploma's in SE, terwijl andere landen erg weinig te bieden hebben aan nieuwe en bestaande personeelsleden. Er is vooral een gefragmenteerde benadering wat training betreft rond het vinden van werk, marketingtechnieken, tewerkstellings- en gehandicaptenwetgeving en algemene aanwervingsvaardigheden. Het ontbreken van beschikbare vorming in die specifieke domeinen dreigt een averechts effect te hebben op de contacten met werkgevers in zowel de publieke als de private sector. Een cruciaal aspect van SE en de sleutel tot een succesvol resultaat is de bekwaamheid om de noden van de werkgever te laten overeenkomen met de vaardigheden van de potentiële werknemer. Een correcte ‘match’ leidt tot een win-winsituatie waarin zowel de werkgever als de nieuwe werknemer zijn doelstellingen bereikt.

Werkgeversdienstverlening gaat niet altijd over face-to-face ontmoetingen. Marketinginstrumenten kunnen een invloedrijke rol spelen bij het professioneel promoten van SE-diensten. De ervaring leert dat er momenteel een brede waaier aan zulke materialen wordt gebruikt en dat het niveau ervan sterk varieert. Marketing- en promotiemateriaal kan duur zijn om te maken, maar kan ook zorgen voor een positieve impact op toekomstige werkgevers, mits het op een professionele manier wordt ontwikkeld.

VISIE VAN DE EUSE

De EUSE erkent dat werkgevers een cruciale rol spelen in SE. Het is dan ook van cruciaal belang dat werkgevers doorheen het SE-proces op een professionele en efficiënte manier worden behandeld. Een gestructureerde aanpak kan bijdragen tot meer succes bij het matchen van enerzijds de mogelijkheden van mensen met een beperking of (arbeids)handicap en anderzijds de noden van de werkgevers. Als dienstverlener moet het SE-personeel een goede kennis hebben van de lokale arbeidsmarkt en zaken die met tewerkstelling te maken hebben en waar werkgevers mee geconfronteerd worden. Ze moeten die kennis ook kunnen aantonen, als blijk van de expertise

ONDERSTEUNING OP EN NAAST DE WERKVLOER

INLEIDING

Het aanbieden van ondersteuning op en naast de werkvloer is cruciaal voor heel wat mensen met een beperking of (arbeids)handicap of andere kwetsbare groepen, opdat ze betaalde tewerkstelling op de reguliere arbeidsmarkt kunnen vinden en behouden.

Ondersteuning op en naast de werkvloer vormt de laatste fase van het 5-fasenproces van SE. Doeltreffende ondersteuning op en naast de werkvloer is het kernelement van SE en maakt het verschil met traditionele tewerkstellingsdiensten.

In deze tekst verduidelijken we de visie van de EUSE op de belangrijke rol van 'job support' of jobondersteuning.

ACHTERGROND

SE begon met de erkenning dat de 'train then place'-methodes weinig bijdroegen tot de integratie van mensen met een leerachterstand in het gewone werklevens. De ontwikkeling van de 'place-train-maintain'-strategie bracht een nieuwe focus: training ondersteunen in de werkelijke context van een bedrijf, via een SE-medewerker (jobcoach) in plaats van in een rehabilitatiecentrum. De eerste praktijken bestonden erin om het individu te plaatsen en te trainen volgens systematische vormingsprocedures, met soms weinig aandacht voor de bedrijfscultuur en de 'natuurlijke' ondersteuning op de werkvloer door collega's.

Naarmate SE groeide en uitbreidde naar een diverse groep van klanten, diende ook de jobondersteuning verder te ontwikkelen om aan de tewerkstellingsnoden van de betreffende groepen klanten te blijven voldoen.

Het SE-proces moet vandaag verschillende vormen van ondersteuning op en naast de werkvloer bieden, aanpasbaar aan de individuele klant met een beperking, de collega's en het bedrijf. De klant wordt ondersteund om deel te nemen aan alle normale inwerkings-, proef-, functionerings- en ontwikkelingsprocedures. Jobondersteuning is vandaag meer dan zomaar directe training op de werkvloer. Jobondersteuning ondersteunt de collega's om de nieuwe medewerker zoveel mogelijk op te leiden en te ondersteunen, ondersteunt het bedrijf om de bedrijfsprocedures toegankelijk te maken voor mensen met een beperking of (arbeids)handicap, en ondersteunt de klant om een nieuwe professionele rol op te nemen en zijn potentieel te ontwikkelen.

ASPECTEN EN KNELPUNTEN

Hoewel geïndividualiseerde jobondersteuning voor veel personen met een beperking de sleutel is om een job op de reguliere arbeidsmarkt te vinden en te behouden, zijn subsidies voor jobondersteuning vaak erg beperkt. In veel landen is het niet mogelijk om meer intensieve jobondersteuning te krijgen en meestal is die ondersteuning beperkt in tijd. De hoeveelheid jobondersteuning die nodig is, is vaak groter in het begin van een nieuwe job en kan systematisch worden afgebouwd in de loop van de tijd, maar voortdurende ondersteuning moet beschikbaar zijn om het even wanneer de werknemer of de werkgever er nood aan heeft, aangezien het is bewezen dat dit een succesfactor is doorheen het hele proces. Zonder die ondersteuning loopt de persoon het risico de baan opnieuw te verliezen. Vaak is het erg moeilijk om de subsidies te vinden die nodig zijn voor langdurige ondersteuning op de reguliere arbeidsmarkt, terwijl levenslange ondersteuning in een beschutte werkplaats probleemloos wordt gefinancierd. De permanente ondersteuning op de werkplaats is vaak beperkt tot crisisinterventies en is niet ontwikkeld om de werknemer te ondersteunen om deel te nemen aan training en loopbaanontwikkelingskansen.

Het soort jobondersteuning dat werknemers met een beperking, collega's en bedrijven nodig hebben om succesvol samen te werken, varieert volgens het individu, de doelgroep en de bedrijfscultuur. Aangezien SE vandaag een brede waaier aan klanten met een beperking omvat, moet ook het aanbod aan ondersteuning op en naast de werkvloer mee evolueren om aan de tewerkstellingsnoden van zowel het individu als de werkgever te kunnen voldoen. Het is belangrijk erop te wijzen dat doeltreffende jobondersteuning meer is dan gewoon regelmatig een bezoek brengen aan de werkplaats in combinatie met instrumentele, informatieve en emotionele ondersteuning en feedback. Sommige werknemers hebben nood aan meer ondersteuning om nieuwe taken in het bedrijf te leren en verkiezen de regelmatige aanwezigheid van een SE-medewerker op de werkvloer. Anderen hebben goede kwalificaties maar vragen ondersteuning bij het opnemen van een professionele rol en het aanpakken van problemen met collega's, en verkiezen net ondersteuning naast de werkvloer.

Bovendien verschilt de mate aan beschikbare ondersteuning op de werkvloer van bedrijf tot bedrijf. Jobondersteuning kaart zowel de noden van de werkgever als die van de werknemer met een beperking aan, wat soms resulteert in 'doel-conflicten'.⁵ Het is een evenwichtsoefening om de noden van het bedrijf te erkennen en leiding te geven voor aanpassingen en veranderingen die de succesvolle tewerkstelling van mensen met verschillende beperkingen mogelijk maken.

Wanneer een SE-medewerker op de werkvloer verschijnt, kan dat verwarrend zijn voor de collega's en stigmatiserend voor de werknemer met een beperking. Sommige werknemers, bijv. mensen met psychische problemen of ex-druggebruikers, houden hun problemen liever geheim voor hun werkgever en collega's. De beschikbare kansen voor natuurlijke ondersteuning door collega's, familieleden en leeftijdsgenoten worden enerzijds vaak niet systematisch gebruikt, anderzijds is het moeilijk om enkel op natuurlijke ondersteuning terug te vallen en wordt er soms te veel verwacht van collega's.

⁵ Zie ook EUSE-visietekst: 'Werkgeversdienstverlening'.

De beschikbare ondersteuning is vaak strikt beperkt tot werkgerelateerde zaken. De stabiliteit van een werknemer op de werkvloer wordt echter bepaald door een brede waaier aan factoren, die misschien ook moeten worden aangepakt door de SE-dienstverlener in samenwerking met andere partners.

VISIE VAN DE EUSE

Het kernelement van SE is om verschillende vormen van ondersteuning op en naast de werkvloer te voorzien en mogelijk te maken, om de werknemer te helpen een gewaardeerde werknemer te worden en te blijven. Jobcoaching en tewerkstellingsondersteuning zijn een professionele strategie gericht op de werknemer, de collega's en de werkgever. Het is belangrijk om de rol van de SE-medewerker erg duidelijk en transparant te maken voor alle partijen. Jobondersteuning is een interactief proces, dat de werknemer ondersteunt om met succes nieuwe rollen aan te nemen en zijn professionele en persoonlijke ontwikkeling te bevorderen. Jobondersteuning moet het bedrijf helpen om diversiteit op de werkvloer mogelijk te maken en op een geslaagde manier mensen met diverse beperkingen en ondersteuningsnoden op te nemen. Jobondersteuning en ondersteunende technologieën die worden gebruikt moeten discreet zijn en passen bij de bedrijfscultuur. Natuurlijke ondersteuning van collega's moet worden mogelijk gemaakt en aangemoedigd.

De verschillende ondersteuningsvormen van de gemeenschap op en naast de werkvloer moeten worden gecoördineerd aan de hand van een persoonsgericht, toegankelijk actieplan, gebaseerd op het beroepsgerichte profiel en de analyse van werkvloer en bedrijfscultuur – zoals voorbereid in de vorige fasen van het SE-proces. Dit moet de leidraad vormen voor aangepaste training en ondersteuning van de werknemer, die vooruitgang op de werkvloer moeten stimuleren.

De SE-dienstverlener moet met de werknemer en de werkgever werken om te bepalen welke trainings- en leerbenaderingen, aanpassingen en ondersteuningsstrategieën aan de individuele noden tegemoet komen en passen in de bedrijfscultuur. Collega's en werkgevers moeten actief betrokken worden bij dit proces en moeten de nodige begeleiding krijgen om de nieuwe werknemer succesvol op te nemen. Een collega kan optreden als mentor van de nieuwe werknemer om hem in het bedrijf te ondersteunen en kan dienstdoen als contactpersoon van de SE-medewerker.

De werknemer moet persoonlijke en systematische ondersteuning krijgen om de taken binnen de job te leren en uit te voeren en om succesvol in het team te integreren. De werknemer moet ondersteund worden om alle typische procedures met betrekking tot inwerking, proef, evaluatie en loopbaanontwikkeling te doorlopen. Jobaanpassingen, hulpmiddelen en aanpassingen kunnen doelgerichte tools zijn om de werkvloer zo toegankelijk mogelijk te maken voor de werknemer. SE-medewerkers moeten daarom vertrouwd zijn met dergelijke ondersteunende technieken en mogelijke subsidiebronnen voor dergelijke aanpassingen of gespecialiseerd materiaal.

Ondersteuning en training moeten flexibel en beschikbaar zijn om relaties te ontwikkelen zowel binnen als buiten de werkplaats, met inbegrip van deelname aan sociale evenementen en activiteiten met collega's op en naast het werk.

Het is belangrijk dat alle betrokken partners zowel feedback vragen als geven. De SE-medewerker moet in staat zijn om te bemiddelen tussen de werknemer, de collega's en de werkgever. Hij moet snel reageren in geval van problemen en moet alle betrokken partijen ondersteunen om die problemen zo vlug mogelijk opgelost te krijgen. Regelmatig contact en een betrouwbare persoonlijke relatie met de werknemer, collega's en de werkgever vormen de basis van een succesvolle ondersteuning door de SE-medewerker.

Werknemers moeten worden ondersteund om te onderhandelen over de algemene voorwaarden van de job, overeenkomstig de individuele noden, een gewoon arbeidscontract, en de mogelijkheden voor verdere training en loopbaanontwikkeling. De werknemer moet ondersteuning krijgen om deel te nemen aan interne en externe vorming en loopbaanontwikkelingskansen. Ondersteuning en assistentie moeten ook beschikbaar zijn voor de werknemer indien hij wil doorgroeien naar een betere positie binnen het bedrijf of wil veranderen van werk.

Ondersteuning voor de werknemer en het bedrijf moet zo intensief en zo lang als nodig worden voorzien. De ondersteuningsnoden van werknemers met een beperking verdwijnen niet altijd door hun inclusie in het bedrijf. Wanneer intensieve jobondersteuning op en naast de werkvloer niet langer noodzakelijk is, moet de SE-medewerker een follow-up systeem met de werkgever en de werknemer voorzien. Hij moet in contact blijven met de werknemer en de werkgever, aangezien dit een doeltreffende methode is om crises te voorkomen en kansen biedt om nieuwe jobs, gebaseerd op een goede communicatie en een gezond partnerschap. De werknemer en de werkgever moeten de SE-medewerker altijd kunnen contacteren wanneer nodig.

BESLUIT

Goede ondersteuning op en naast de werkvloer is het kernelement van SE, en maakt van SE een succesvolle methode om mensen met een beperking of (arbeids)handicap te verzekeren van betaalde tewerkstelling op de reguliere arbeidsmarkt en het behoud daarvan. Onderzoek heeft aangetoond dat ondersteunde werkvloeren stabiel zijn dan niet ondersteunde werkvloeren voor mensen met een beperking of (arbeids)handicap. Desondanks zijn de nodige subsidies voor langetermijn- en gemeenschapsgerichte ondersteuning erg beperkt of niet beschikbaar in heel wat Europese landen. Dit moet worden opgetrokken opdat men ten volle gebruik zou kunnen maken van de positieve effecten van jobondersteuning op en naast de werkvloer.

MEER LEZEN

- EUSE-visietekst: 'Werkgeversdienstverlening'
- EUSE-visietekst: 'Waarden, normen en principes van SE'
- EUSE-visietekst: 'Loopbaanontwikkeling'

Blank lined writing area for notes.

LOOPBAAN- ONTWIKKELING

INLEIDING

SE erkent dat de ontwikkeling van een individu niet stopt bij het verzekeren van een baan, maar dat dat laatste slechts een fase is in een voortdurend proces. Weinigen onder ons vinden werk waarvan ze verwachten dat werk de rest van hun leven te doen. De veranderende arbeidsmarkt vereist veelzijdigheid. Het blijven ontwikkelen van de eigen vaardigheden kan voor een werknemer een voordeel betekenen binnen een veranderende economie. De meeste mensen willen hun vaardigheden en ervaring ontwikkelen, omdat dit nieuwe loopbaanmogelijkheden opent en bijdraagt tot zelfvertrouwen, status en onafhankelijkheid.

ACHTERGROND

Het Europese model van SE zorgt ervoor dat mensen met een beperking toegang krijgen tot betaald werk op de arbeidsmarkt. Fase 5 van het SE-proces (jobondersteuning op en naast de werkvloer) erkent de nood aan voortdurende ondersteuning van de werknemers om niet alleen de overgang naar tewerkstelling te faciliteren, maar ook om mogelijkheden voor persoonlijke loopbaanontwikkeling te identificeren. Het doel van individuele loopbaanontwikkeling is daarom niet alleen om de duurzaamheid van een bestaande job te consolideren, maar evenzeer om nieuwe loopbaanmogelijkheden binnen een dynamische markt te openen.

Daarenboven moet het SE-model garanderen dat de werknemer minder afhankelijk wordt van een ondersteuningsdienst door de ontwikkeling van een functionele, sociale en werkplaats-onafhankelijkheid. Ondersteuning wordt ook gegeven om werknemers te assisteren bij de erkenning van de ontwikkeling van 'soft skills' en accreditering van beroepsgerichte vaardigheden.

ASPECTEN EN KNELPUNTEN

De economie en de arbeidsmarkten veranderen voortdurend door de impact van technologie en demografische veranderingen op de aard van lokale tewerkstellingskansen. Er is een groeiende erkenning dat vaardigheden en tewerkstelling intrinsiek verbonden zijn. Overheidsbeleid erkent dit steeds meer. Geen enkele job wordt nu gezien als zeker voor het leven. Werknemers die voortdurend hun vaardigheden, kennis en expertise ontwikkelen, staan in een veel sterkere positie om hun job te behouden of om de flexibiliteit te hebben van loopbaan te veranderen als antwoord op hun persoonlijk streven of een veranderende economie.

Mensen met een beperking of (arbeids)handicap hebben vaak minder sterke vaardigheden dan de gemiddelde populatie en zijn daardoor meer kwetsbaar voor economische verandering. Ze zijn oververtegenwoordigd in uitvoerende jobs en ervaren vaak moeilijkheden om te evolueren naar meer geschoolde jobs, die worden gecreëerd in een op kennis gebaseerde economie. Hun individuele loopbaan bestaat vaak uit zijwaartse stappen in plaats van stappen naar een meer geschoolde job.

Het komt vaak voor in SE dat werknemers met een beperking niet langer opgenomen zijn in de SE caseload, eens ze gesetteld zijn in hun job. Men kan stellen dat er een tegenstrijdigheid is binnen het proces, in die zin dat SE enerzijds gaat over het ondersteunen van een persoon naar een job, waarna de ondersteuning vervaagt om de persoon in staat te stellen een geïntegreerd lid van het bedrijf te worden, en anderzijds de ondersteuning vaak als levenslang beschouwd wordt en dat er een nood is aan verdere interventies voor de werknemer om zijn loopbaan te ontwikkelen of te bevorderen. Vanzelfsprekend hebben beide kanten voordelen, maar het is duidelijk dat SE-diensten beperkt zijn en (nu al) worstelen om met de bestaande vraag om te gaan, zonder de bijkomende druk om een individu te ondersteunen om van job te veranderen als deel van het loopbaanproces.

Veel personen met een beperking hebben jarenlang niet gewerkt, als ze al gewerkt hebben, en hebben geen kans gehad om kwalificaties te behalen of bij te schaven. Naast kwalificaties hebben werkgevers ook verwachtingen naar zachtere vaardigheden, zoals teamwerk, communicatie en interpersoonlijke vaardigheden, betrouwbaarheid en probleemoplossend vermogen.

Traditioneel leggen SE-diensten de focus op het verzekeren van tewerkstelling en het ondersteunen via opleiding om een persoon in staat te stellen zijn taken en verantwoordelijkheden te vervullen. De ondersteuning vervaagt vaak eens de werknemer heeft aangetoond de taken te kunnen vervullen. Het verder ontwikkelen van de vaardigheden kan dan gezien worden als de verantwoordelijkheid van de werkgever. Maar niet alle werkgevers zijn proactief in het identificeren en tegemoetkomen aan de vaardighedsnoden van hun werknemers en het kan de verantwoordelijkheid van de werknemer worden om leerkansen op te zoeken, zowel binnen als buiten de werkplaats. Het ontwikkelen van zachtere vaardigheden wordt soms ondersteund door een evaluatieproces, maar wordt vaak ook verwaarloosd door de werkgever.

De ontwikkeling van 'soft skills' of de accreditering van beroepskwalificaties kunnen helpen een gevoel van eigenwaarde op te bouwen en ondersteunen jobbehoud, waarbij een werknemer op lange termijn voor eenzelfde werkgever werkt. Het kan mogelijkheden voor promotie openen en kan leiden tot minder afhankelijkheid van externe ondersteuning en zo het stigma reduceren.

De ontwikkeling van 'soft skills' heeft bovendien vaak als bijkomend voordeel dat het de sociale onafhankelijkheid van werknemers ondersteunt en een grotere kans op zelfstandig wonen creëert. Dit kan bijdragen tot empowerment van het individu en het ontwikkelen van persoonlijke streefdoelen.

De kans op loopbaanontwikkeling kan ook beïnvloed worden door de lokale arbeidsmarkt en de beschikbaarheid van passende banen die overeenkomen met de tewerkstellingsinteresses en beroepsvoorkeuren van de individuele klant.

VISIE VAN DE EUSE

Loopbaanontwikkeling moet een belangrijke rol spelen bij SE, tijdens en na het proces. Tijdens het proces moet de ondersteuning op de werkvloer kansen op loopbaanontwikkeling identificeren, en mogelijkheden op verbetering van de loopbaan moeten worden onderzocht. Werknemers moeten ondersteund worden om interne en externe loopbaanontwikkeling te overwegen en om geïnformeerde keuzes te maken over wat beschikbaar en wat mogelijk is. Loopbaanontwikkelingsactiviteiten moeten ook de lokale en regionale tewerkstellingstrends en de noden van de arbeidsmarkt weerspiegelen.⁶

Meestal zijn de middelen beperkt en moeten persoonlijke loopbaanontwikkelingsaspecten worden verwaarloosd tijdens het SE-proces, ten voordele van het ondersteunen van klanten om werk te vinden en van werknemers om betaald werk op de reguliere arbeidsmarkt te behouden. De EUSE erkent dat verdere loopbaanondersteuning gedurende en na het SE-proces eveneens een middelenprobleem is. De EUSE ziet loopbaanontwikkeling als een belangrijk deel van het SE-proces, dat voldoende gefinancierd dient te worden.

Het is ook nodig dat de SE-dienst het evenwicht vindt tussen jobs verzekeren voor nieuwe klanten en langetermijnondersteuning voorzien voor bestaande werknemers. Binnen SE moet men ook aanvaarden dat niet alle werknemers verandering willen en dat velen tevreden zijn met hun huidige job en de algemene voorwaarden van die job. Dit is vooral het geval wanneer de SE-dienstverlener een geschikte jobmatch heeft gevonden voor de werknemer en zeker is dat de werknemer geïnformeerde keuzes over de jobvoorkeuren heeft gemaakt. Vanwege de overheid is er een toenemende focus op het optrekken van het minimumniveau van de basisvaardigheden en beroepskwalificaties. Subsidies zijn vaak beschikbaar om werkgebaseerd leren te ondersteunen. SE kan een sleutelrol spelen in dit proces door te garanderen dat werknemers met een beperking ondersteund worden om toegang te krijgen en houden tot deze leeransen. Dit moet gelinkt worden aan een persoonlijke planning op lange termijn via individuele ontwikkelingsplannen, en aan ondersteuning om toegang te krijgen tot passend advies en leeransen.

Evaluatiesystemen van werkplaatsen kunnen worden gebruikt als focus voor het ontwikkelen van persoonlijke actieplannen en individuen kunnen ondersteund worden om toegang te krijgen tot overheidsgesubsidieerd leren, maar een kerntaak van SE zal erin bestaan de persoonlijke motivatie en aspiraties te ondersteunen.

BESLUIT

SE-diensten moeten loopbaanontwikkeling zien als een integraal deel van het SE-proces en ze moeten trachten om deze activiteit gepast te bekostigen. Het is belangrijk om in partnerschap met gebruikers, werkgevers en vormingsdiensten leeransen te onderzoeken die individuen helpen

⁶ Zie ook EUSE-visietekst 'Ondersteuning op en naast de werkvloer'.

empoweren zodat ze kunnen voordeel halen uit meer beroepsgerichte en sociale mogelijkheden doordat ze hogere persoonlijke aspiraties kennen. De EUSE erkent dat het extreem moeilijk is om een evenwicht te vinden tussen gebruikmaken van de beperkte middelen om jobkansen voor klanten te verzekeren en gebruikmaken van dezelfde beperkte middelen om te focussen op werknemers om te promoveren of te veranderen van job om hun loopbaan te verbeteren.

MEER LEZEN

- EUSE-visietekst: 'Waarden, normen en principes van SE'
- EUSE-visietekst: 'Ondersteuning op en naast de werkvloer'

SUPPORTED EMPLOYMENT VOOR BELEIDSMAKERS

INLEIDING

De belangrijkste uitdagingen voor het binnenlands en Europees beleid omtrent mensen met beperkingen zijn de lage tewerkstellingscijfers, hoge werkloosheidscijfers en relatief hoge afhankelijkheid van uitkeringen. Voor mensen met een beperking of (arbeids)handicap is het vaak moeilijk om toe te treden tot de arbeidsmarkt, waar ze ook een hoger risico lopen om gemakkelijk vervangen te worden. De toekomstige uitdaging bestaat erin wetgevingen te promoten die in staat zijn mensen met een beperking of (arbeids)handicap aan te moedigen en te empoweren om toe te treden tot de reguliere arbeidsmarkt of er te blijven.

In deze tekst verduidelijken we de visie van de EUSE op de belangrijkste aspecten van SE, een methodologie die heeft bewezen succesvol te zijn in het promoten en verhogen van participatie voor mensen met een beperking of (arbeids)handicap aan de arbeidsmarkt. Deze tekst verduidelijkt de aanpak, methodes en effecten van SE als een proactief beleid voor meer tewerkstelling en sociale inclusie voor mensen met een beperking of (arbeids)handicap.

ACHTERGROND

De VN-conventie over de rechten van mensen met een beperking of (arbeids)handicap, aangenomen door de Algemene Vergadering van de VN op 13 december 2006, is een wettelijk bindende overeenkomst. Daarom moet de nationale wetgeving ernaar verwijzen. De wetten van de staten moeten consistent zijn met de principes van de conventie. Zo is er de plicht om participatie van mensen met een beperking of (arbeids)handicap in het sociale, politieke en culturele leven te verzekeren – alsook hun evenwaardig recht op werk en het verdienen van een loon.

Arbeidsmarktparticipatie van mensen met een beperking of (arbeids)handicap is ook een kernelement in het European Commission Disability Action Plan (Actieplan van de Europese Commissie inzake Handicaps) voor 2008 en 2009. De EU-richtlijnen en de European Disability Strategy (Europese Strategie inzake Handicaps) verwijzen eveneens expliciet naar het verhogen van tewerkstelling van mensen met een beperking of (arbeids)handicap en het wegwerken van discriminatie. Bovendien vormen de Algemene principes van Flexicurity, opgelegd door de Europese Raad op 14 december 2007, het algemeen kader voor de integratie van Flexicurity-strategieën in de EU-lidstaten. Daarom staan de belangrijke beleidsmakers meer dan ooit voor de uitdaging om wettelijke maatregelen en een arbeidsmarktbeleid te implementeren waarin die ontwikkelingen worden weerspiegeld.

ASPECTEN EN KNELPUNTEN

SE is een methode van werken met mensen met een beperking of (arbeids)handicap en andere kansengroepen om toegang tot werk te krijgen en te behouden door het voorzien van gepaste en blijvende ondersteuning. Het is een op het individu gerichte methode om arbeidsmarktparticipatie van deze doelgroep te promoten. SE richt zich tot alle personen met een beperking, ongeacht de aard van de handicap. Het concept werd ontwikkeld in de jaren zeventig in Noord-Amerika en vond zijn weg naar Europa in de jaren tachtig. Deze individueel gebaseerde werkmethode wordt bepaald door een 5-fasenproces, waarin het principe 'place-train-maintain' wordt gevolgd, de voorbije 2 decennia erkend als een 'goede praktijk'-model:

1. **Klantbetrokkenheid:**
alle informatie voorzien om het individu in staat te stellen een geïnformeerde keuze te maken of hij al dan niet een beroep wenst te doen op SE.
2. **Beroepsgerichte profilering:**
individuen helpen om hun vaardigheden en beroepsvoorkeuren te identificeren.
3. **Jobfinding:**
een job zoeken, rekening houdend met de noden van alle betrokken partijen.
4. **Werkgeversbetrokkenheid:**
werken met werkgevers en klanten om over diverse onderwerpen te overleggen, waaronder de algemene voorwaarden van het contract, de vereiste vaardigheden, de nodige ondersteuning vanwege dienstverleners en/of de werkplaats enz.
5. **Ondersteuning op en naast de werkvloer⁷:**
ondersteuning voor de klant en de werkgever, overeenkomstig hun noden.

Methodes en activiteiten die per definitie niet worden gezien als deel van SE, zijn: beschutte werkplaatsen, vrijwilligerswerk en beroepsopleiding.⁸ De aanpak en de mate waarin dienstverleners in staat zijn om het ideaal van SE in de praktijk om te zetten variëren doorheen Europa, maar ze verbinden zich allemaal tot de drie volgende algemene principes van SE:

1. **Betaald werk:**
individuen moeten evenredig loon voor verricht werk ontvangen. Indien een land een minimumloon hanteert, dan moet het individu op zijn minst dat tarief of het gangbare loon voor de job krijgen.
2. **Reguliere arbeidsmarkt:**
mensen met een beperking of (arbeids)handicap moeten gewone werknemers zijn, met hetzelfde loon en dezelfde algemene voorwaarden als andere werknemers die tewerkgesteld zijn in dezelfde onderneming/organisatie binnen de publieke, private of vrijwillige sector.
3. **Blijvende ondersteuning:**
dit verwijst naar jobondersteuning in de breedste zin van het woord tijdens de betaalde tewerkstelling. De ondersteuning is geïndividualiseerd en op basis van de noden voor zowel de klanten als de werkgever.

⁷Zie ook de respectieve EUSE-visieteksten over elk van de 5 fasen.

⁸Zie ook de EUSE-visietekst over Waarden en Normen van SE.

Op het vlak van beleid met betrekking tot arbeidsmarktparticipatie van mensen met een (arbeids) beperking en SE-diensten zijn dit mogelijke punten voor debat:

- Ondanks de groei van SE in de voorbije 2 decennia wordt in veel landen het volledige potentieel nog niet behaald. De arbeidsmarktparticipatie van mensen met een beperking of (arbeids) handicap is nog steeds onvoldoende, getuige de hogere werkloosheidscijfers en lagere lonen van deze groep. Recent onderzoek toont aan dat beschutte tewerkstelling nog steeds de eerste keus-maatregel is in veel landen, waar bepaalde benaderingen van speciale en afzonderlijke tewerkstelling blijven bestaan, ondanks de overduidelijke voordelen van SE voor klanten, werkgevers en de samenleving. Statistieken laten zien dat het aantal mensen met een beperking of (arbeids)handicap die participeren in beschutte tewerkstelling is toegenomen in veel Europese landen sinds 2000. Het promoten van SE-activiteiten in deze landen veronderstelt een paradigma-verschuiving naar een 'mainstream beperkingenmodel' dat niet enkel specifieke tewerkstellingsdiensten inhoudt, maar ook tewerkstellingsmaatregelen voor mensen met een beperking of (arbeids)handicap in alle beleidsdomeinen (sectoroverschrijdend beleid).
- Ondersteuningsmaatregelen voor klanten om te participeren aan een actieve arbeidsmarkt is een gebied waarmee men voorzichtig moet omgaan. De angst voor het verliezen van sociale uitkeringen (een mogelijk resultaat van de maatregelen in veel landen) kan ervoor zorgen dat mensen met een beperking of (arbeids)handicap zich niet aangetrokken voelen om betaalde tewerkstelling te overwegen als haalbare optie en, zoals evaluatie aantoont, de voorschriften kunnen het moeilijk maken voor de ontvangers van uitkeringen om te proberen te werken/toe te treden tot de arbeidsmarkt, zonder financiële verliezen. Het is echter bewezen dat dit kan worden gereduceerd, wanneer sectoroverschrijdende maatregelen worden gepromoot in een land (bijv. samenwerking tussen overheidsdepartementen).
- Gehandicaptenbeleid richt zich normaal gezien tot een grote en heterogene groep. De diversiteit van deze groep is een uitdaging wanneer leeftijdsgerelateerd gehandicaptenbeleid succesvol moet worden geïmplementeerd. Een doeltreffend beleid moet daarom trachten om alle personen met een beperking te bereiken/ op te nemen en tegelijk verzekeren dat individuele noden worden aangekaart om de waarschijnlijkheid van arbeidsmarktintegratie voor zoveel mogelijk mensen met een beperking of (arbeids)handicap te verhogen.
- Zoals recent onderzoek aantoont, worden programma's voor een actieve arbeidsmarkt steeds meer gezien als een strategie om de negatieve impact van demografische veranderingen aan te pakken, zoals een tekort aan arbeidskrachten op middellange termijn. Het optrekken van arbeidsmarktparticipatie van mensen met een beperking of (arbeids)handicap lijkt een gepaste strategie te zijn om beter gebruik te maken van tot nu toe ondermaats ingezette menselijke middelen.

De 'Algemene Principes van Flexicurity' werden onderschreven door de Europese Raad. De Europese Commissie zet zich in om kansen voor mensen met een beperking of (arbeids)handicap te ontdekken verkennen binnen het Flexicurity-kader. Flexicurity wordt door de Europese Commissie gezien als

een middel om de implementatie van de Lissabon Strategie te herbevestigen, door meer en betere jobs te creëren, de arbeidsmarkten te moderniseren en door nieuwe vormen van flexibiliteit en zekerheid te promoten om de aanpasbaarheid, tewerkstelling en sociale cohesie te vergroten. Flexicurity omvat de weloverwogen combinatie van:

- flexibele en betrouwbare contractuele afspraken vanuit het perspectief van de werkgever en de werknemer, van 'insiders' en 'outsiders' door een moderne arbeidswetgeving, collectieve overeenkomsten en arbeidsorganisatie;
- veelomvattende levenslange leerstrategieën die het voortdurend aanpassingsvermogen en de werkbaarheid van werknemers, vooral van de meest kwetsbare, garanderen;
- doeltreffend actief arbeidsmarktbeleid dat mensen helpt om te gaan met snelle veranderingen, tijdelijke werkloosheid en de overgang naar nieuwe jobs helpt vergemakkelijken;
- moderne sociale zekerheidssystemen die adequate inkomensondersteuning voorzien, tewerkstelling aanmoedigen en mobiliteit op de arbeidsmarkt bevorderen.

Terwijl Flexicurity expliciet gebruikt wordt om gendergelijkheid te ondersteunen, moet de Europese commissie de link verder uitwerken om gelijke rechten voor mensen met een beperking of (arbeids) handicap explicieter te maken binnen Flexicurity.

VISIE VAN DE EUSE

De EUSE promoot SE als een proactieve, op het individu gerichte methode om mensen met een beperking of (arbeids)handicap in staat te stellen toegang te krijgen tot hun recht op werk. SE heeft bewezen een succesvolle benadering te zijn om arbeidsmarktparticipatie te verhogen:

- SE is gebaseerd op en respecteert de noden van het individu, zijn wensen en verlangens op het vlak van werk, gevolg gevend aan de principes van individualiteit, respect, zelfbeschikking, geïnformeerde keuzes, empowerment, vertrouwelijkheid, flexibiliteit en toegankelijkheid;
- SE kaart bepaalde sociale, gedragsmatige, beleidsmatige en praktische barrières aan die mensen met een beperking of (arbeids)handicap uitsluiten van de arbeidsmarkt en betaald werk;
- SE gaat over het verzekeren en behouden van 'echte' jobs op de reguliere arbeidsmarkt, over het verzekeren van duurzame integratie en inkomenszekerheid en dus het verminderen van de afhankelijkheid van sociale uitkeringen.

Het persoonlijke inkomen en de financiële zekerheid van mensen met een beperking of (arbeids) handicap hangt voornamelijk af van hun arbeidsstatus en is de voorwaarde voor volwaardige participatie aan het sociale en economische leven.

Daarom heeft SE, als beleid, positieve implicaties voor sociale inclusie en volwaardige participatie in de samenleving, die beiden eveneens verbonden zijn met betaalde tewerkstelling op de reguliere arbeidsmarkt. Daarom wordt deze benadering gezien als volledig consistent met de VN-conventie over de rechten van mensen met een beperking of (arbeids)handicap. Bovendien verwijst het

SUPPORTED EMPLOYMENT VOOR WERKGEVERS

OVER SE

SE voorziet ondersteuning voor mensen met een beperking of (arbeids)handicap en andere kansengroepen om betaald werk op de reguliere arbeidsmarkt te verzekeren en te behouden.

SE-dienstverleners verzekeren dat de rekruteringsvoorwaarden en bekommernissen van de werkgever op een efficiënte en professionele manier worden aangepakt. SE-personeel bestaat bij voorkeur uit gekwalificeerde jobcoaches of SE-medewerkers en ze werken met werkgevers en potentiële werknemers door de noden van de werkgever te 'matchen' met de vaardigheden en mogelijkheden van de potentiële werknemers.

VOORDELEN VOOR DE WERKGEVERS

- SE voorziet een gratis en betrouwbare rekruteringsdienst;
- Het biedt de werkgever toegang tot geschikte potentiële werknemers. Een SE-dienstverlener zal enkel de gegevens geven van mogelijke klanten die effectief de taken die de werkgever vraagt kunnen uitvoeren;
- De werkgever en zijn nieuwe werknemer zullen toegang krijgen tot blijvende ondersteuning door een gekwalificeerde en ervaren SE-medewerker. Dit garandeert dat de jobmatch succesvol blijft;
- De SE-medewerker zal het rekruterings- en selectieproces van de werkgever verbeteren door de juiste werknemer bij de juiste job te plaatsen zodat het bedrijf een toegewijde werknemer op lange termijn aanwerft en behoudt;
- De SE-medewerker zal de werkgever alle nodige advies en begeleiding geven in verband met beschikbare incentives en beloningen;
- Er zal ondersteuning worden voorzien om elke vorming die de nieuwe werknemer nodig kan hebben, te coördineren;
- SE kan het bedrijfsprofiel van de werkgever verbeteren, aangezien het hem de kans geeft zich te profileren als een werkgever die ijvert voor gelijke kansen;
- Door gebruik te maken van het kader van SE-diensten kunnen werkgevers hun toewijding op het vlak van Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen aantonen.

ACHTERGROND VAN SE

SE werd ontwikkeld in de VS en Canada in de jaren zeventig en wordt momenteel wereldwijd verder

ontwikkeld. De EUSE werd opgestart in 1993 om de ontwikkeling van SE in Europa te bevorderen. SE biedt werkgevers de kans om deel uit te maken van een wereldwijde dienst, wat voordelen heeft voor zowel hun bedrijf als voor mensen in kansengroepen.

SUCCES DOOR JOB MATCHING

Door nauwkeurige profilering worden de vaardigheden en interesses van de klant gematcht met de vereisten van de job. Een geslaagde jobmatch betekent succes voor klant én werkgever.

SUCCES DOOR ONDERSTEUNING

Via SE wordt gepaste ondersteuning voorzien voor de klant, de werkgever en de collega's. De geboden ondersteuning kan een soort mentorship zijn, hoewel in sommige gevallen het ook mogelijk kan zijn om financiële assistentie, indien beschikbaar, te voorzien. De frequentie van de bezoeken die een SE-medewerker brengt aan een nieuwe werknemer zal afhankelijk zijn van zijn noden en die van de werkgever en collega's.

SE-diensten zijn toegankelijk voor alle ondernemingen, ongeacht hun grootte, zowel uit de publieke als uit de private sector.

FINANCIËLE VOORDELEN VAN EEN SE-DIENST

De SE-dienst is een professionele, kwaliteitsvolle dienst die gratis wordt aangeboden. De werkgever zal geld besparen, aangezien hij geen advertentie- of rekruteringskosten zal hebben. Hij zal ook geen bergen cv's en sollicitatiebrieven moeten uitspitten. Vorming van toekomstige werknemers zal indien nodig kosteloos worden voorzien op de werkvloer.

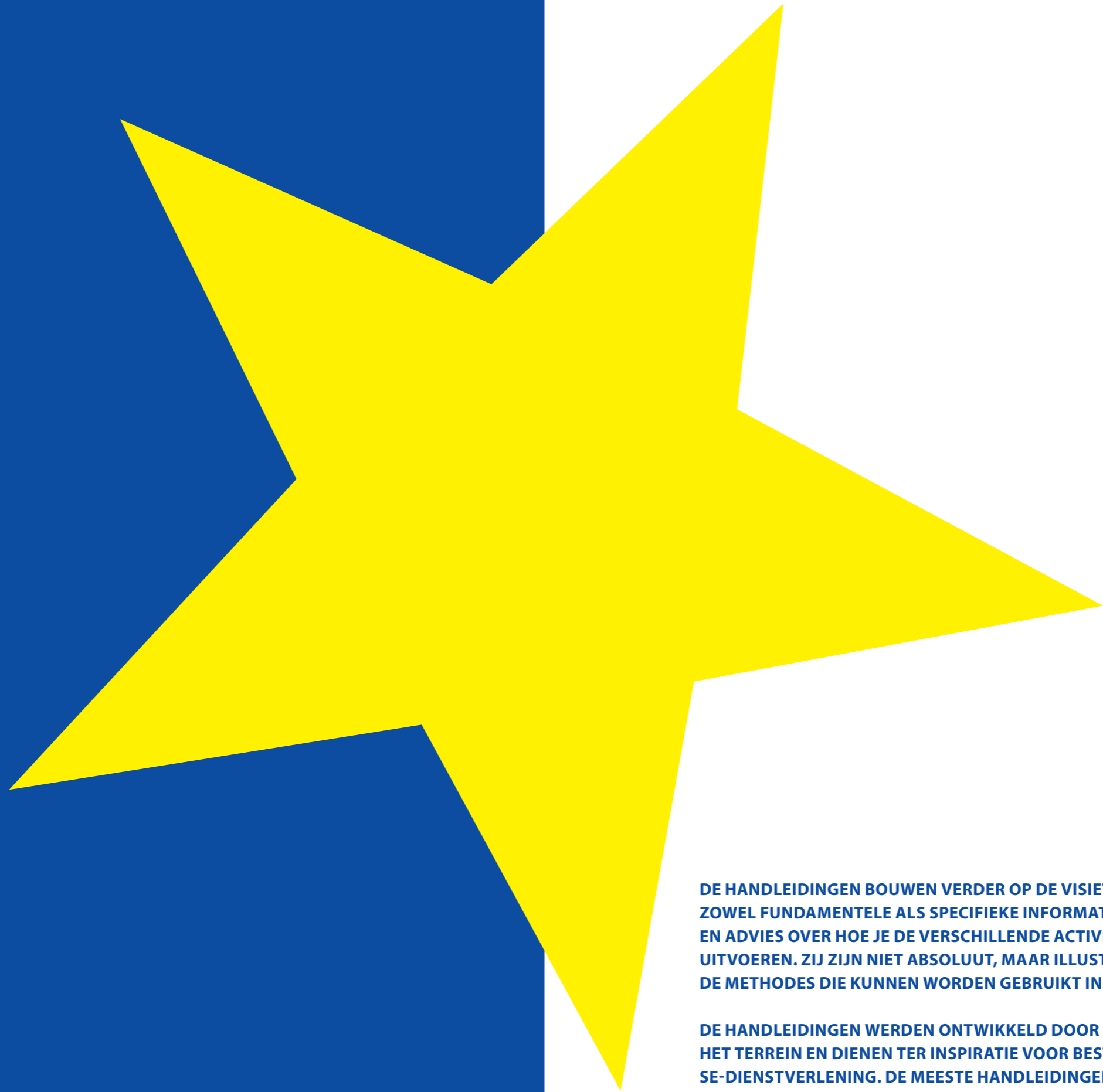
IMPACT VAN SE

De ervaring leert dat collega's mensen die werden aangeworven via SE verwelkomen en aanmoedigen en dat zij goede werkrelaties ontwikkelen. Klanten waarderen de sociale benadering en klantenbinding wordt bevorderd. De SE-medewerker kan het bedrijf helpen om procedures voor systematische inwerking en groei van werknemers met een beperking te ontwikkelen, wat kan leiden tot verbeteringen op het vlak van productiviteit en efficiëntie.

MEER INFO OVER SE

Gegevens van de nationale vereniging: www.suem.be
Gegevens van de EUSE: www.euse.org

Blank page with horizontal dotted lines for writing.



DE HANDLEIDINGEN BOUWEN VERDER OP DE VISIETEKSTEN EN BIEDEN ZOWEL FUNDAMENTELE ALS SPECIFIEKE INFORMATIE, NAAST BRUIKBARE TIPS EN ADVIES OVER HOE JE DE VERSCHILLENDE ACTIVITEITEN BINNEN SE KAN UITVOEREN. ZIJ ZIJN NIET ABSOLUUT, MAAR ILLUSTRATIEF VOOR HET PROCES EN DE METHODES DIE KUNNEN WORDEN GEBRUIKT IN SE-DIENSTVERLENING.

DE HANDLEIDINGEN WERDEN ONTWIKKELD DOOR EN VOOR MENSEN OP HET TERREIN EN DIENEN TER INSPIRATIE VOOR BESTE PRAKTIJKEN BINNEN SE-DIENSTVERLENING. DE MEESTE HANDLEIDINGEN ZIJN BEDOELD VOOR DIENSTVERLENING BINNEN HET 5-FASENPROCES, MAAR WE HEBBEN OOK EEN HANDLEIDING TOEGEVOEGD OVER HET VERKENNEN VAN DE BELANGRIJKSTE VAARDIGHEDEN EN KWALITEITEN VAN TOEKOMSTIGE SE-DIENSTVERLENERS.

HANDLEIDING: KLANTBETROKKENHEID

INLEIDING

De eerste fase in het 5-fasenproces binnen SE is het betrekken van de klant en het opstellen van een samenwerkingsovereenkomst. In de kwaliteitsnormen van de EUSE wordt deze fase als volgt beschreven:

“Deze fase houdt wellicht de grootste variatie aan activiteiten in. De meeste ervan zullen uniek zijn, niet alleen voor specifieke groepen van mensen met een beperking of (arbeids)handicap, maar ook ten aanzien van individuen in eender welke kansengroep.”



Klantbetrokkenheid is gebaseerd op:

RESPECT
TOEGANKELIJKHEID
FLEXIBILITEIT
VERTROUWELIJKHEID
ZELFBESCHIKKING
GEÏNFORMEERDE KEUZES
EMPOWERMENT

De kernwaarden binnen deze fase zijn: op een correcte wijze toegankelijke informatie voorzien en individuen ondersteunen om geïnformeerde keuzes te maken op basis van die informatie en van kennis uit eigen ervaringen.

De activiteiten in dit stadium moeten arbeidsrelevant zijn, vanuit de persoon vertrekken en deel uitmaken van een trajectovereenkomst met als doel betaalde arbeid. We verwachten dat de klant tegen het einde van het proces een geïnformeerde keuze kan maken of hij al dan niet gebruik wenst te maken van de SE-methode om een job te vinden, en indien zo, dat hij een keuze kan maken op welk SE-aanbod hij wenst in te gaan.

De activiteiten in deze fase zijn gericht op diverse doelgroepen (schoolverlaters, werknemers in maatwerkbedrijven, mensen in arbeidszorg of dagcentra, klanten tout court of mensen met een arbeidshandicap) en kunnen daarom ook sterk verschillen. Desondanks zijn er enkele algemene dimensies die een goede praktijk bepalen en deze worden beschreven in deze handleiding.

WAAROM HEBBEN WE GOEDE KLANTBETROKKENHEID NODIG?

Een goede klantbetrokkenheid is nodig om ervoor te zorgen dat de klant in staat is om een geïnformeerde keuze te maken en om er zeker van te kunnen zijn dat hij het nodige aanbod en de nodige ondersteuning krijgt. De potentiële klant moet duidelijk weten wat dit aanbod allemaal inhoudt.

Daarom is het belangrijk om heldere, accurate en consistente informatie te verstrekken en een aangename omgeving te creëren gebaseerd op respect en vertrouwelijkheid.

De kwaliteit van de activiteiten die in deze fase worden aangeboden, moet richtinggevend zijn voor de ervaringen die de klant gedurende het verdere SE-aanbod zal opdoen.

Een goede klantbetrokkenheid breekt met veel conventionele bemiddelingen en transitie omdat SE ondersteuning aanbiedt in het NEC als alternatief voor beschutte werkplaatsen, arbeidszorg, dagcentra of werkloosheid.

KLANTBETROKKENHEID: HET PROCES

Deze fase kan beschreven worden als een transitieproces: transitie school-arbeid, mutualiteit/RIZIV-arbeid, werkloosheid-arbeid of van sociale economie naar het NEC.

Het proces van beroepsintegratie moet altijd individueel zijn, vanaf het moment dat de persoon bepaalt dat hij betaalde arbeid wenst tot het moment waarop dit bereikt is.

De reis vanaf de eerste gedachte richting betaalde arbeid in het NEC tot een concrete trajectovereenkomst tussen de klant en de SE-dienstverlener moet de individualiteit van deze eerste weerspiegelen en zijn wensen respecteren. Dit proces zal er anders uitzien van persoon tot persoon, afhankelijk van zijn noden en ervaringen, beperkingen en persoonlijke situatie.

De 5 stappen binnen het proces van klantbetrokkenheid, zoals hieronder beschreven, hoeven niet noodzakelijk in die volgorde te worden doorlopen. Afhankelijk van de noden van de potentiële klanten kan de volgorde aangepast worden of kunnen sommige stappen overgeslagen worden. Ook kan het op eender welk moment nodig zijn om door te verwijzen naar andere diensten, alweer afhankelijk van de noden en wensen van de klant.



VOORBEREIDING VAN DE (POTENTIËLE) KLANT

Potentiële klanten brengen hun eigen unieke geschiedenis, ervaring en bronnen mee wanneer ze in contact komen met SE-dienstverleners. Hun eerdere opleiding/ervaringen zullen een rol spelen in hoe zij ernaar kijken om een actieve klant te worden. Meestal zijn deze ervaringen niet gekend noch beïnvloed door SE.

Idealiter zou – om voor een goede transitie richting arbeid te zorgen – een SE-aanbieder nauw moeten samenwerken met de opleidingsverstrekkers om zo een positieve kijk op tewerkstelling te faciliteren. Iedereen moet zo vroeg mogelijk aangemoedigd en zelfredzaam gemaakt worden om een geïnformeerde keuze en beslissing te kunnen nemen omtrent zijn of haar arbeidskeuzes. De kwaliteit van deze ervaring zal de samenwerking tussen de klant en de dienstverlener verder bepalen.

Om de verwachtingen op elkaar af te stemmen, moeten SE-dienstverleners informatie bezorgen aan opleidingsinstellingen, ziekenhuizen, maatwerkbedrijven, revalidatiecentra en mogelijke sponsors. Dit kan middels flyers, maar ook door het deelnemen aan en organiseren van netwerkevents met relevante stakeholders. Formele en informele netwerken moeten lokaal opgebouwd worden met leerkrachten, ouders, bemiddelingskantoren, mutualiteit en RIZIV, medische en sociale professionals en gebruikersorganisaties.

EERSTE CONTACT

Het eerste contact kan via telefoon, mail of een huisbezoek. In elk geval moet het de meest geschikte manier zijn voor de klant. De doelstelling is dat de potentiële klant zich welkom en gewaardeerd voelt. De klant moet er gerust in zijn dat waar nodig haalbare aanpassingen zullen gebeuren tijdens de volgende contacten. Zowel de klant als de persoon die doorverwijst worden geconsulteerd omtrent hun specifieke noden voor het eerste interview.

Onthoud dat eerste indrukken belangrijk zijn. Zij moeten de begeleidingsstijl, houding en sociale omgeving van de SE-aanbieder weerspiegelen.

EERSTE AFSpraak

De eerste afspraak kan best face-to-face plaatsvinden, maar moet in elk geval de klant op zijn gemak stellen en een relatie gebaseerd op vertrouwen, geloof in de mogelijkheden en respect voor elkaar installeren.

- **Een afspraak organiseren**

Waar de ontmoeting ook plaatsvindt, zorg voor een comfortabele omgeving die aangepast is aan de noden van de klant. Idealiter zou de klant de locatie moeten kiezen, maar de plaats moet toegankelijk en privaat zijn en in een rustige omgeving. Billijke aanpassingen moeten worden besproken en overeengekomen, afhankelijk van de noden van de potentiële klant.

- **Inhoud van de eerste afspraak**

De afspraak moet algemene informatie over SE-dienstverlening geven en hoe dit aanbod eruit ziet en de manier waarop het is opgebouwd. De klant moet aangemoedigd worden om zijn wensen, voorkeuren, verwachtingen en bezorgdheden kenbaar te maken. De aanbieder schetst het SE-proces en verzekert zich van het feit dat de klant de activiteiten en rolverdeling begrijpt en ermee akkoord gaat.

De afspraak moet bekrachtigen of de persoon al arbeid wenst of eerder geïnteresseerd is om meer te weten over wat het betekent een job te hebben. Als blijkt dat de klant geen job wenst of loopbaanplanning kan je hem informatie meegeven van alternatieve, relevantere ondersteunende diensten of verwijst je zelf al door.

Hoeveel informatie je geeft en hoelang de afspraak duurt hangt af van de behoefte van de klant. Aan het einde van de afspraak moet hij in staat zijn om te beslissen of SE het juiste aanbod voor hem is. De SE-aanbieder op zijn beurt, moet in de loop van het gesprek voldoende informatie vergaren om te kunnen beslissen of hij in staat is om de klant de nodige ondersteuning te bieden om het doel dat de klant voor ogen heeft te bereiken. Als het nodig blijkt om meer informatie op te vragen bij bijv. artsen, zorgverstrekkers, partners (arbeidskantoren), werkgevers enzovoort moet de aanbieder hiervoor eerst de goedkeuring vragen van de klant.

Het resultaat van het gesprek kan gaan van een minimum aan informatie tot een akkoord om een concreet actieplan op te stellen. Meerdere afspraken of activiteiten kunnen nodig zijn vooraleer je kan bepalen of SE het juiste aanbod is voor je klant. Zodra je het eens wordt over een actieplan, ben je al op weg naar de volgende fase in het SE-proces: die van de beroepsgerichte profilering.

PLANNINGSGESPREEK

Het planningsgesprek is 2-richtingsverkeer, waarbij beide partijen informatie uitwisselen. Het is de verantwoordelijkheid van de SE-aanbieder dat beide partijen de informatie hebben begrepen en akkoord gaan met het plan. De klant moet zich hierbij voldoende comfortabel en zeker voelen zodat hij weet dat het oké is om vragen te stellen en dat het belangrijk is om zoveel mogelijk relevante informatie over zichzelf te bezorgen. De wensen en interesses van de klant staan centraal.

Aan het einde moet de klant beseffen welke jobmogelijkheden hij heeft. Hij weet welke rechten hij kan laten gelden ten aanzien van eventuele financiële en andere ondersteuningsmaatregelen. Het is de verantwoordelijkheid van de SE-dienstverlener om duidelijk uit te leggen welke vormen van ondersteuning hij kan bieden.

Eén manier van persoonsgerichte aanpak is de 'persoonlijke toekomstplanning'. Door deze methode kunnen individuele personen zelf hun beroepsintegratie plannen en bepalen met de steun van persoonlijke ondersteuning rondom hen. We raden aan om de persoonlijke toekomstplanning in de inleidende trap van SE te gebruiken. Door deze methodiek kan de klant:

- nagaan wie in zijn netwerk goede steunpilaren zijn om een job te krijgen of te behouden;
- zelf zijn ondersteunende ploeg rondom hem samenstellen;
- samen met zijn netwerk persoonlijke voorkeuren en interesses, sterke kanten en hulpbronnen ontwikkelen;
- concrete actieplannen opstellen die de opdrachten/taken van de verschillende steunpilaren beschrijven;
- er zich van verzekeren dat alle afspraken worden nagekomen.

Het uitgangspunt voor dit steunnetwerk is dat de klant zelf een voorstel doet over wie hij er in ziet. Deelnemers van dit netwerk zijn mensen die kunnen bijdragen tot de ontwikkeling van de klant richting betaalde arbeid en een loopbaan. Vaak kan er nog nood zijn aan een bijkomend netwerk met andere mensen dan zij die de klant opnoemt. Het voorstel tot betrokkenheid van deze andere stakeholders moet tijdens de eerste ontmoeting ter sprake komen. Ouders, leerkrachten, vrienden, mutualiteiten, maatschappelijk werkers, gebruikersorganisaties, peer-groepen en alle andere die een positieve invloed kunnen hebben op de zelfsturing van de klant kunnen hier vernoemd worden.

Een ondersteuningsnetwerk is dynamisch. Dit betekent dat er nieuwe leden kunnen bijkomen of dat leden vervangen kunnen worden. Dit kunnen zowel mensen zijn die door de klant worden aangebracht als mensen die de SE-dienstverlener noodzakelijk vindt om mee in contact te komen. Hoe dit contact eruitziet en wanneer iemand gecontacteerd wordt, is afhankelijk van de nood van de klant en de aangeboorde thema's, bijv. zelfstandig wonen, financieel beheer ... De ultieme beslissing over wie wel of niet wordt toegelaten in het ondersteunend netwerk ligt bij de klant zelf.

Indien wenselijk kunnen de klant en de SE-dienstverlener een wederzijds akkoord ondertekenen omtrent het betrekken van het netwerk.

Er moet een verslag gemaakt worden van de initiële dialoog en dit moet ondertekend worden door beide partijen.

ACTIEPLAN

Bij het afsluiten van het inleidende gesprek moet er een actieplan opgesteld worden. Dit plan bevat duidelijk gedefinieerde en afgebakende mijlpalen en opvolgingsdata voor beide partijen. Als men tijdens het eerste contact vaststelt dat het vinden van werk in de eerstkomende tijd geen optie/doel is, dan zal de klant doorverwezen worden naar andere diensten. De SE-dienstverlener moet de klant verzekeren dat hij kan terugkomen om een job te vinden op een later tijdstip, van zodra hij zich hiertoe in staat voelt.

Het actieplan markeert de overgang naar de volgende trap in het SE-proces: beroepsgerichte profilering (fase 2).

Het actieplan moet minstens bestaan uit een overzicht van:

- Wat moet er gebeuren?
- Wie is verantwoordelijk voor het uitvoeren van de verschillende acties?
- Wanneer worden de acties uitgevoerd?
- Wie zal verzekeren dat de actie gebeurd is?

TIPS VOOR EFFECTIEVE KLANTBETROKKENHEID

Deze handleiding is geschreven voor en door praktijkmensen. Daarom zou de lijst van ‘nuttige tips’ en ‘te vermijden zaken’ de lezers moeten helpen om voordeel te halen uit de kennis en ervaring van de auteurs.

NUTTIGE TIPS

- Verzeker je ervan dat de klant de informatie die je gegeven hebt, heeft begrepen.
- Verzeker je ervan dat jij de informatie hebt begrepen die de klant aan jou heeft gegeven.
- Geef zowel mondelinge als schriftelijke informatie.
- Gebruik eenvoudige taal.
- Trek tijd uit om erachter te komen welke omgeving de meest geschikte is voor de eerste ontmoeting met de klant.
- Wees je ervan bewust hoe tekens en symbolen de eerste ontmoeting met de klant kunnen beïnvloeden.
- Vat na een ontmoeting altijd samen wat er is gezegd en waarover jullie het eens waren. Indien nodig noteer je dit en bezorg je het aan de klant.

TE VERMIJDEN ZAKEN

- Als je de klant ontmoet, samen met een andere werk-/zorgpartner, praat dan niet over het hoofd van de klant heen. Onthoud dat de klant in het proces centraal moet staan.
- Praat niet met andere werk-/zorgpartners tenzij de klant erbij is of zijn uitdrukkelijke toestemming heeft gegeven om dit te doen.
- Negeer nooit de wensen en interesses van de klant.
- Vermijd om de wensen en interesses van de klant te beoordelen op basis van jouw eigen waarden en vooroordelen.

VRAGEN TER REFLECTIE

De volgende vragen zijn bedoeld als aanzet tot verder debat en moeten bemiddelaars in SE helpen om na te denken over hun methodes en benaderingswijzen.

- Op welke manier kan je de informatie die je de klant geeft zo voorbereiden dat deze begrepen wordt?
- Plaats jezelf in de plaats van de klant. Als JIJ de klant was, hoe zou je dan willen dat het proces verliep?
- Hoe bouw je vertrouwen en respect op?
- Hoe verzekert je je van vertrouwelijkheid/confidentialiteit in het proces?
- Aan wie zal je informatie geven om het mogelijk te maken dat klanten de weg naar jouw SE-dienstverlening vinden?
- Wat zijn de voordelen en belemmeringen indien een potentiële klant iemand bij zich heeft tijdens het eerste gesprek?

RELEVANTE VISIETEKSTEN VAN DE EUSE

- ‘Waarden, normen en principes van SE’
- ‘Klantbetrokkenheid’
- ‘Beroepsgerichte profilering’

RELEVANTE HANDLEIDINGEN VAN DE EUSE

- ‘Beroepsgerichte profilering’

HANDLEIDING: BEROEPSGERICHTE PROFILERING

INLEIDING

Om mensen met een arbeidshandicap of andere kwetsbare groepen het beste te kunnen ondersteunen bij het vinden en behouden van een job moet SE maatgericht werken. Beroepsgerichte profilering is een tool om de klant zijn eigen wensen, interesses, competenties en vaardigheden te laten identificeren en verzamelen en dit in nauwe samenwerking met de bemiddelaar.

Beroepsprofilering is fase 2 in het 5-fasenproces van SE, nadat men het er met de klant over eens is geworden om SE te gebruiken om een betaalde job te vinden of kunnen behouden.



WAAROM HEBBEN WE BEROEPSGERICHTE PROFILERING NODIG?

SE werd in de jaren zeventig en tachtig ontwikkeld om mensen met een arbeidshandicap te helpen eigen keuzes te maken m.b.t. werk en te definiëren wat ze nodig hebben om de arbeidsmarkt te kunnen betreden. Beroepsgerichte profilering werd daarom ontwikkeld als een persoonsgericht instrument om klanten te assisteren om geïnformeerde keuzes te maken over jobvoorkeuren en om de nodige training en ondersteuningsstrategieën te ontwikkelen op en naast de werkvloer. Dit heet de 'place-train-maintain'-strategie (plaats-train-behoud).

Dit verschilde van het traditionele assessmentproces binnen rehabilitatieprogramma's waar individuen getest en opgeleid werden in beschutte omgevingen en diverse ondersteuningsalternatieven aangeboden kregen door de rehabilitatiespecialisten. Dit werd 'train-place' genoemd.

WAT ZIJN DE DOELSTELLINGEN VAN HET PROCES VAN BEROEPSGERICHTE PROFILERING?

Het voornaamste doel is het verzamelen en beoordelen van de informatie over de klant die relevant is voor diens toekomstige job- en loopbaanaspiraties. Het is de bedoeling om de motivatie, interesses, wensen en attitude ten aanzien van werk, hulpbronnen en ondersteuningsbehoefte van de klant te achterhalen. Op basis van deze info zal de SE-dienstverlener samen met de klant een realistisch doel voor de verdere loopbaan bepalen.

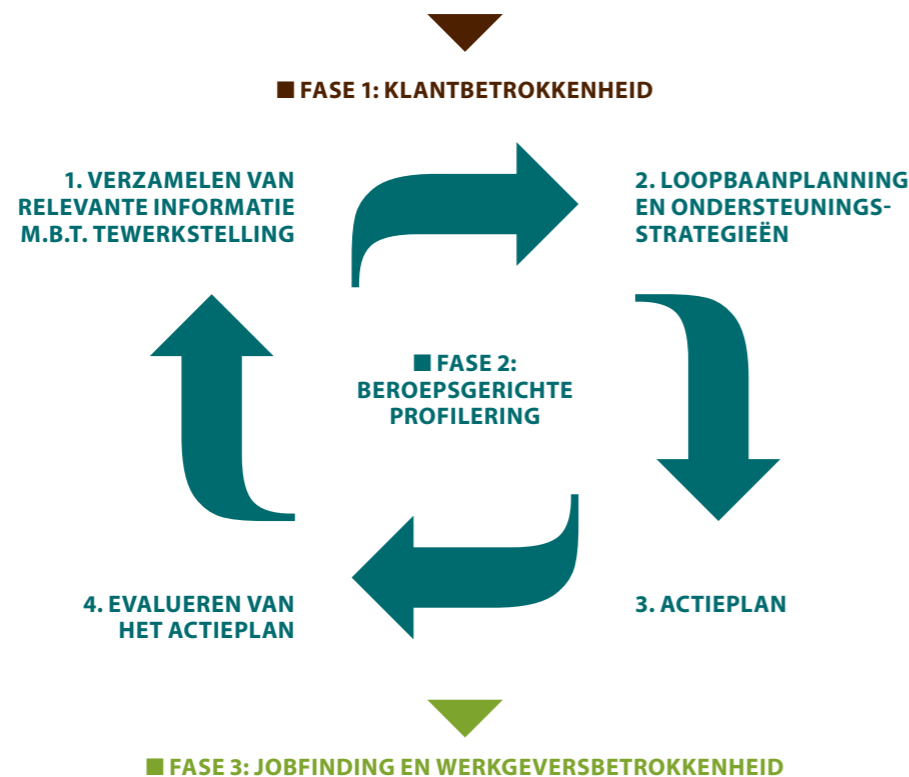
De verzamelde informatie moet toekomstgericht zijn. Dit betekent dat de SE-dienstverlener samen met de klant moet vooruitdenken eerder dan terugkijken als het eropaan komt om hulpbronnen te identificeren, toekomstige jobs en ervaringen te benoemen. Het is wel noodzakelijk om informatie omtrent vroegere werkervaring, vorming en rehabilitatieprogramma's te verzamelen, maar dit soort 'oude' info mag er niet toe leiden dat er geen grondige analyse van de wensen en toekomstige arbeidsperspectieven van de klant gebeurt. Het doel m.b.t. arbeid en carrière moet daarom richtinggevend zijn in het proces, omdat je op die manier een meer open, innovatief en persoonlijk proces krijgt met meer mogelijkheden en keuzes.

Een individuele, persoonsgerichte aanpak betekent daarom dat:

- de wensen en behoeftes van de klant het proces bepalen. De rol van de SE-dienstverlener is om de klant te ondersteunen en gidsen doorheen de beroepsoriëntatie en loopbaanplanning (m.a.w. doorheen de beroepsgerichte profilering);
- de klant en SE-dienstverlener beslissen samen welke informatie ze als relevant beschouwen;
- de klant speelt een actieve rol in het beslissen van wie informatie moet voorzien. Dit kunnen bijv. familie, vrienden, professionals uit diverse werkterreinen, vroegere werkgevers enzovoort zijn. Het is belangrijk om enkel die personen te betrekken die relevante informatie kunnen geven: informatie die constructief en jobgerelateerd is;
- de ultieme beslissing over welke informatie zal worden gedeeld ligt bij de klant.

Merk op dat persoonlijke informatie omtrent gezondheid, woonst, inkomen en persoonlijke leefomstandigheden al tijdens de vorige stap (klantbetrokkenheid) gewonnen kan zijn.

PROCES EN METHODIEK



ASPECTEN WAARMEE DE SE-DIENSTVERLENER REKENING MOET HOUDEN

De belangrijkste rol van de SE-dienstverlener is om de klant te ondersteunen zodat deze sturing kan nemen over zijn eigen loopbaanplanning en dit door een goede samenwerkingsverhouding met de klant en een geïndividualiseerd proces.

Om het proces van beroepsgerichte profilering te doen slagen is het daarom belangrijk dat de SE-dienstverlener samen met de klant:

- ontdekt wat voor de klant de globale reden om te werken is;
- ontdekt in welk soort job en in welke arbeidsomgeving de klant wenst te werken en wat realistisch is;
- bepaalt welke ondersteuning nodig zal zijn om betaald werk te vinden en behouden.

Goed wederzijds overleg tussen de klant, de SE-dienstverlener en – indien relevant – andere partners, legt de basis voor een goede loopbaanplanning. Om dit proces te documenteren, gebruikt men het beroepsoriënteringsschema.⁹ Dit document bevat alle relevante info opdat de klant een betaalde job kan vinden. Dit schema is een dynamisch document dat eigendom is van de klant en dat regelmatig moet geactualiseerd worden. Het gebruik van 1 document zal het mogelijk maken om alle relevante

⁹ Zie bijlage – beroepsoriënteringsschema.

jobinfo m.b.t. de klant veilig op 1 plaats bij te houden en gemakkelijk door te geven aan werkpartners. Het is zeer belangrijk dat het schema regelmatig wordt geactualiseerd om er zeker van te zijn dat alle relevante informatie up-to-date is (zoals veranderingen in de situatie, bijv. huishouden, inkomen ...) omdat dit een impact kan hebben op de werkgelegenheid van de klant.

BEROEPSGERICHTE PROFILERING: STAP 1 – RELEVANTE INFORMATIE VERZAMELEN

Dit betekent het organiseren van een aantal ontmoetingen tussen de klant, de SE-dienstverlener en relevante anderen om werkgerelateerde informatie te verzamelen. Om er zeker van te zijn dat de SE-dienstverlener geen onnodige informatie aan het verzamelen is, moet hij zich continu onderstaande vragen stellen:

- Waarom heb ik deze info nodig?
- Wat zijn de consequenties van het weten en doorgeven van deze specifieke informatie?
- Wat zijn de consequenties indien ik bepaalde aspecten van het leven van de klant niet weet?
- Hoe relevant is de informatie over symptomen, gezondheidstoestand en persoonlijke levenssfeer voor de uitoefening van de gekozen jobs?
- Hoeveel informatie is noodzakelijk in het systeem?
- Welke info zal een toekomstige werkgever nodig hebben en op welke manier wordt deze informatie best gepresenteerd tijdens een sollicitatiegesprek?

PRIVACY EN DOORGEVEN VAN INFORMATIE AAN ANDEREN

Als het erop aan komt om te beslissen welke informatie wordt doorgegeven aan anderen, moet de SE-dienstverlener steeds het principe volgen dat het de klant is die beslist wat gezegd kan worden en wat niet (cf. ook privacywet). De klant moet telkens zijn goedkeuring geven vooraleer informatie wordt doorgegeven en het is belangrijk dat enkel die info die directe invloed op het werk heeft wordt vrijgegeven. Een potentiële werkgever heeft enkel die informatie nodig. Voor sommige klanten is het belangrijk om hen vooraleer naar een werkgever te stappen hierop voor te bereiden. Alle informatie moet immers binnen de context geplaatst worden en op de toekomstige job georiënteerd zijn.

RELEVANTE INFORMATIE

Relevante informatie is informatie die een positieve of negatieve invloed kan hebben op de werksituatie. Relevante informatie verzamel je door te kijken naar de huidige situatie van de klant. Er zijn zowel juridische als ethische aspecten waaraan aandacht moet worden geschonken tijdens het vergaren van de informatie. De SE-dienstverlener moet zich daarom laten leiden door een ethische code van de organisatie. Deze code moet goed gekend zijn en moet de leidraad vormen in het handelen van de SE-dienstverlener. Het is cruciaal om subjectieve of stigmatiserende informatie over de klant, zijn gezondheidstoestand of zijn familie te vermijden. Subjectieve en stigmatiserende

informatie kan leiden tot stereotiepe beeldvorming over de klant en kan de relatie tussen de klant en de SE-dienstverlener doen verslechteren. De informatie moet open zijn, maar tegelijkertijd specifiek, duidelijk en kernachtig. Het is belangrijk om vaag taalgebruik te vermijden.

LIJST VAN RELEVANTE INFORMATIE, ZIE OOK HET VOORBEELDSHEMA¹⁰

- Werkverleden, formeel en informeel. Werkervaring kan ook vrijwilligerswerk, werk in verenigingen, in de huishouding, zorg voor kinderen of familie, werkervaring tijdens opleiding enz. betekenen.
- Opleiding en formele kwalificaties (opleiding, cursussen en vormingen) geven een beeld op welke werkgebieden er kan worden gefocust en zijn belangrijk om in het schema op te nemen. Toch volstaat deze informatie niet altijd om een volledig beeld te geven. Het is daarom ook belangrijk naar volgende informatie te kijken:
 - Fysieke vaardigheden – zijn er fysieke beperkingen die de keuzemogelijkheden beperken?
 - Cognitieve vaardigheden – leervermogen en vermogen om eigen gedrag aan te passen aan verschillende situaties
 - Persoonlijke vaardigheden – inclusief belangrijke werkgerelateerde vaardigheden zoals hygiëne, zelfstandigheid, mobiliteit enz.
 - Sociale vaardigheden – competentie en vaardigheid om boodschappen van andere mensen te begrijpen, te interpreteren en ernaar te handelen
 - Taal- en communicatievaardigheid – inclusief de vraag of er specifieke faciliterende behoeftes zijn om communicatieproblemen aan te pakken
- Jobvoorkeuren
 - Voorkeursomgeving (bijv. binnen of buiten werken, werken in een groot of klein bedrijf, drukke of rustige omgeving)
 - Woonplaats van mogelijke werkgevers (tot hoe ver van huis kan of wil klant gaan om werk te vinden)
 - Verschillende soorten werk (bijv. administratie, handel, catering, productie, bouw, IT, zorg, ongeschoolde of geschoolde arbeid, academisch of niet academisch ...)
 - Werkuren: voltijds, deeltijds, werkposten, volcontinu
- Hobby's en interesses

BEROEPSGERICHTE PROFILERING: STAP 2 – LOOPBAANPLANNING EN ONDERSTEUNINGSSTRATEGIEËN

Wanneer de informatie is verzameld en gedocumenteerd, moeten de klant en de SE-dienstverlener het eens worden over de volgende stap in het proces en samen beslissen wat een realistisch jobdoelwit en een realistische loopbaan zijn. Indien nodig, kan een oriënterende stage of werkervaring in een bedrijf gebruikt worden als handig instrument.

¹⁰ Zie bijlage – beroepsoriënteringsschema.

Nadat men heeft beslist wat voor soort werk realistisch is, is de volgende stap uitzoeken welke ondersteuning de klant en potentiële werkgevers nodig zullen hebben op en buiten de werkplaats.

Het doel van SE is een goede overgang naar werk mogelijk te maken en te voorzien in een goede jobmatch. Dit betekent de vaardigheden, competenties en voorkeuren van de klant laten aansluiten bij de werkopdrachten, sociale omgang en cultuur van de werkplaats. In deze fase van het SE-proces moeten de SE-dienstverlener en de klant samen bepalen welke ondersteuning nodig is om hen van de huidige situatie tot de gewenste jobsituatie te brengen. Het kan noodzakelijk zijn dat de SE-dienstverlener ondersteuning overweegt in cruciale gebieden zoals:

- Sociale vaardigheden
- Mobiliteit
- Werkervaringsstages
- Competentieversterking
- Ondersteuning via thuis of in het netwerk

In deze fase van het proces moet de geboden ondersteuning proactief zijn. Dit betekent: de komende tijdsbesteding plannen en strategieën uitzetten om mogelijke problemen en uitdagingen voor toekomstige arbeidssituaties op te lossen; alternatieven bedenken, bouwen op ervaring, en bedenken hoe toekomstige werkgevers op een positieve manier te voorzien van de nodige informatie.

BEROEPSGERICHTE PROFILERING: STAP 3 – ACTIEPLAN

Op basis van het beroepsoriënteringsschema¹¹ zal de SE-dienstverlener samen met de klant een actieplan uitwerken. Dit actieplan beschrijft de verschillende stappen die gezet moeten worden om de doelen (een betaalde job vinden) te bereiken en zo te kunnen verdergaan naar de volgende fase van SE (Fase 3 – vinden van een passende job).

De SE-dienstverlener belegt de afspraak in overleg met de klant. De klant bepaalt wie er mee uitgenodigd moet worden om hem bij te staan bij het opstellen van het actieplan (zoals familie, werk- of zorgpartners, vrienden enz.)

Het individuele actieplan moet de langetermijndoelen (i.e. het vinden van werk) samen met deeldoelstellingen op kortere termijn beschrijven. Voor iedere doelstelling, mijlpaal of actie moet beslist worden:

WAT

Wat wil de klant bereiken? Bijv. verschillende soorten arbeid ervaren (proefdagen), of (kwalificerende) opleiding volgen.

¹¹ Het beroepsoriënteringsschema moet constant geactualiseerd worden en is een voortdurend proces.

HOE

Hoe zal de klant dit bereiken? Welke handelingen en activiteiten moet de klant of anderen doen? Bijv. De klant identificeert de verschillende soorten arbeid die hij een keer wil uitproberen.

WIE

Wie is verantwoordelijk voor het uitvoeren van de handelingen en activiteiten? Bijv. de klant, de SE-dienstverlener, familielid, een andere professional enz.

WANNEER

Maak realistische tijdsschema's waarbinnen de acties en handelingen afgerond moeten zijn. Daarnaast moeten de klant en SE-dienstverlener samen een datum prikken waarop elke actie of mijlpaal opgevolgd zal worden.

RESULTATEN

Documenteer wanneer handelingen en acties afgerond zijn. Dit moet besproken worden tijdens de evaluatiemomenten.

Zoals doorheen de volledige fase van beroepsgerichte profilering staat de klant centraal bij het vastleggen van het actieplan met de SE-dienstverlener. De klant moet het eens zijn met de gedefinieerde doelen en de inhoud van het actieplan.

Tijdens het voorbereiden van het actieplan is het belangrijk een aantal punten te onthouden:

- Alle betrokkenen moeten exact weten wat er staat te gebeuren.
- Alle betrokkenen moeten beseffen wat hun specifieke verantwoordelijkheid is.
- Het tijdsschema moet realistisch zijn.
- Het plan moet regelmatig opgevolgd en geëvalueerd worden.

BEROEPSGERICHTE PROFILERING: STAP 4 – EVALUEREN VAN HET ACTIEPLAN¹²

Tot slot is het actieplan belangrijk om te kunnen monitoren of we in de juiste richting bewegen en om alternatieve strategieën en richtingen te kiezen indien nodig. Een actieplan moet de hoofddoelen bevatten: wat men wil bereiken, strategieën hoe je dit zal bereiken, wie verantwoordelijk is voor elementen in het proces, tijdspaden wanneer de doelen te bereiken zijn en commentaren.

De klant en de SE-dienstverlener bepalen samen een opvolgingsdatum van het actieplan. Het is de verantwoordelijkheid van de SE-dienstverlener om deze afspraak te organiseren en ervoor te zorgen dat de klant en andere relevante stakeholders uitgenodigd worden. Tijdens het opvolgingsgesprek zal de vooruitgang van de acties besproken en genoteerd worden, en indien nodig zullen alternatieve strategieën aangeraden worden.

¹² Zie bijlage – actieplanschema.

EEN BEROEPSGERICHT PROFIEL OPSTELLEN

In veel traditionele diensten voor personen met een arbeidshandicap of kwetsbare personen worden de afspraken georganiseerd in kantoren die niet altijd klantvriendelijk zijn en die intimiderend kunnen overkomen op de klant. SE volgt een andere aanpak. De reden hiervoor is de aanname dat standaardafspraken geen gebruikersbetrokkenheid faciliteren noch dat we de relevante informatie bekomen enkel en alleen door tijdens gesprekken te praten; de beroepsprofilering binnen SE is een veel levendiger, dynamischer en creatiever proces met meerdere tools. De SE-dienstverlener spoort de klant aan om deel te nemen in diverse relevante activiteiten om zo zicht te krijgen op diens noden en behoeftes en om het de klant zo makkelijker te maken om keuzes te maken voor zijn toekomstige jobs en loopbaan. De activiteiten moeten jobspecifiek zijn en kunnen bestaan uit werkplaatsbezoeken, spreken met werkgevers, naar een werkwinkel gaan, proefdraaien, kranten lezen, online jobs zoeken, sollicitatietraining, een oriënterende stage of werkervaring.

Bezig zijn in diverse activiteiten tijdens het oriëntatieproces helpt om het gesprek tussen de SE-dienstverlener en de klant te voeden door reflectie, interpretatie en feedback op deze activiteiten. Dit kan men 1 op 1 doen, in groep, of een combinatie van beide, inclusief het delen van ervaring met peergroepen. Een klant kan baat hebben bij de feedback van peergroepen of mensen uit zijn netwerk tijdens een rollenspel. Dit kan waardevolle informatie bevatten die relevant is voor toekomstige jobs. Alle activiteiten moeten passend zijn voor de aspiraties, noden, ervaringen en capaciteiten van de klant.

TIPS VOOR DE BEROEPSGERICHTE PROFILERING

Deze handleiding is geschreven voor en door praktijkmensen. Daarom moeten de 'nuttige tips' en 'te vermijden zaken' de lezers kunnen helpen om hun voordeel te halen uit de kennis en ervaring van de auteurs.

NUTTIGE TIPS

- Een maatgerichte aanpak moet gebruikt worden om relevante jobgerelateerde informatie te verzamelen.
- Empower de klant om zelf actief deel te nemen aan het volledige proces.
- Sta de klant toe om de beslissingen te nemen.
- Herbekijk het beroepsoriënteringsschema regelmatig.
- De SE-dienstverlener moet zich door een ethische code laten leiden.
- Vat telkens samen wat gezegd is en wees het eens over de genomen beslissingen.
- Vertrouwelijkheid is een vereiste.
- Maak een actieplan en evalueer dit regelmatig.

TE VERMIJDEN ZAKEN

- Geef geen informatie door als de klant er geen toelating voor gegeven heeft.
- Het beroepsoriënteringsschema mag geen assessment zijn.

BIJLAGE 1: BEROEPSORIËTERINGSSCHEMA**PERSOONLIJKE GEGEVENS**Aanspreking: De heer Mevr. Juffr.

Voornaam:

Naam:

Adres:

Postcode:

Geboortedatum:

Rijksregisternummer:

Huistelefoon:

GSM:

E-mail:

Naaste familie:

Relatie:

Naam:

Adres:

Postcode:

Contactnummer bij noodgevallen:

Professioneel netwerk (indien van toepassing):

Adres:

Telefoon:

Religie/cultuur: (bedenkingen waarmee je rekening wenst te houden)

BIJLAGE 1: BEROEPSORIËTERINGSSCHEMA (vervolg)**TE RAADPLEGEN BETROKKENEN**

Naam	Relatie t.o.v. klant	Organisatie (indien van toepassing)	Telefoonnummer

GEZONDHEIDSTOESTAND OF INFORMATIE OMTRENT DE BEPERKINGEN

Beschrijf kort de gezondheid en beperkingen

Omschrijf wat de impact op het werk is (indien van toepassing) (communicatie-ondersteuning, technologische hulpmiddelen, afspraken, medicijnen enz.)

Bijkomende informatie (ondersteuning van familie en andere professionals, voeg contactgegevens toe)

BIJLAGE 1: BEROEPSORIËTERINGSSCHEMA (vervolg)**SOCIALE ZEKERHEID / TEGEMOETKOMINGEN / PENSIOEN**

Soort uitkering	Bedrag	Frequentie (wekelijks/maandelijks)

OPLEIDING

Datum	School/universiteit	Diploma/certificaat	Graad

BIJLAGE 1: BEROEPSORIËTERINGSSCHEMA (vervolg)**VORMING**

Datum	Vormingsinstelling	Cursus	Diploma/certificaat/ graad

Andere relevante kwalificaties en vorming (rijbewijs, attest heftruckbestuurder enz.)

BIJLAGE 1: BEROEPSORIËTERINGSSCHEMA (vervolg)

WERKERVARING

Datum van/tot	Naam werkgever en contactinfo	Functietitel	Voornaamste taken	Reden van vertrek

HOBBY'S EN INTERESSES

.....

.....

.....

.....

.....

.....

JOBASPIRATIES EN -VOORKEUREN

Verwachtingen t.a.v. werk

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Gewenste loopbaan (ideaal)

.....

.....

.....

.....

.....

Gewenste taken (administratie, verkoop, IT, financiën, magazijn, onthaal enz.)

.....

.....

.....

.....

.....

Gewenste arbeidsvoorwaarden (voltijds of deeltijds, dag- of avondwerk, shifts, weekdays en/of weekendwerk enz.)

.....

.....

.....

.....

.....

Gewenste werkomgeving (binnen of buiten werken, werken in kleine of grote werkplaats, rustig dan wel druk, stil of lawaaierig enz.)

.....

.....

.....

.....

.....

Andere (bijv. reisafstand, soort vervoer enz.)

.....

.....

.....

.....

.....

BIJLAGE 1: BEROEPSORIËTERINGSSCHEMA (vervolg)

PERSOONLIJKE COMPETENTIES EN VAARDIGHEDEN

In het dagelijkse leven (budgettering, timemanagement, huishouden, mobiliteit en openbaar vervoer gebruiken enz.)

.....

.....

.....

.....

Communicatievaardigheden (spreken, lezen, schrijven, instructies kunnen volgen enz.)

.....

.....

.....

.....

Sociale vaardigheden (sociale interactie, conversatievaardigheden, kunnen omgaan met verschillende sociale situaties)

.....

.....

.....

.....

Wekelijkse routine (naar school gaan, andere activiteiten enz.)

.....

.....

.....

.....

Andere

.....

.....

.....

.....

Bijkomende informatie

.....

.....

.....

.....

BIJLAGE 2: ACTIEPLAN

Naam klant:

SE-dienstverlener:

Datum:

Opvolgingsdatum:

Wat	Hoe	Wie (verantwoordelijke)	Wanneer	Resultaten met commentaren

Ik heb dit plan mee uitgewerkt en ga ermee akkoord.

Handtekening klant

Handtekening SE-dienstverlener

HANDLEIDING: JOB FINDING EN WERKGEVERS- BETROKKENHEID

INLEIDING

Binnen SE vormen 'Jobfinding' en 'Werkgeversbetrokkenheid' de fases 3 en 4 van het proces. Hierin wordt de klant gelinkt aan mogelijke werkgevers. De vaardigheden en mogelijkheden van de klant worden geëvalueerd op hun relevantie en getoetst aan de eisen van de reguliere arbeidsmarkt. Er wordt gezocht naar een match tussen de noden van de klant en die van de werkgever.



WAAROM IS HET BELANGRIJK OM WERKGEVERS TE BETREKKEN?

Het optimaal uitvoeren van de fasen 'Jobfinding' en 'Werkgeversbetrokkenheid' zijn zeer belangrijk voor het welslagen van het SE-model. Werkgevers spelen een centrale rol en maken het mogelijk dat een klant een plaats kan vinden op de arbeidsmarkt.

Juist daarom moeten werkgevers door de SE-dienstverleners gezien worden als klanten. Er moet rekening worden gehouden met hun noden, bezwaren en vragen.

Om een werkgever op een succesvolle manier te betrekken moet de dienstverlener zich professioneel opstellen en zich voortdurend bewust zijn van diens noden. Werkgevers hebben een agenda die gericht is op het efficiënt runnen van hun zaak, daar moet de dienstverlener dan ook rekening mee houden.

PROCES EN METHODIEK

Bij het proces van 'Jobfinding' en 'Werkgeversbetrokkenheid' zijn dit een aantal van de belangrijkste figuren en stakeholders:

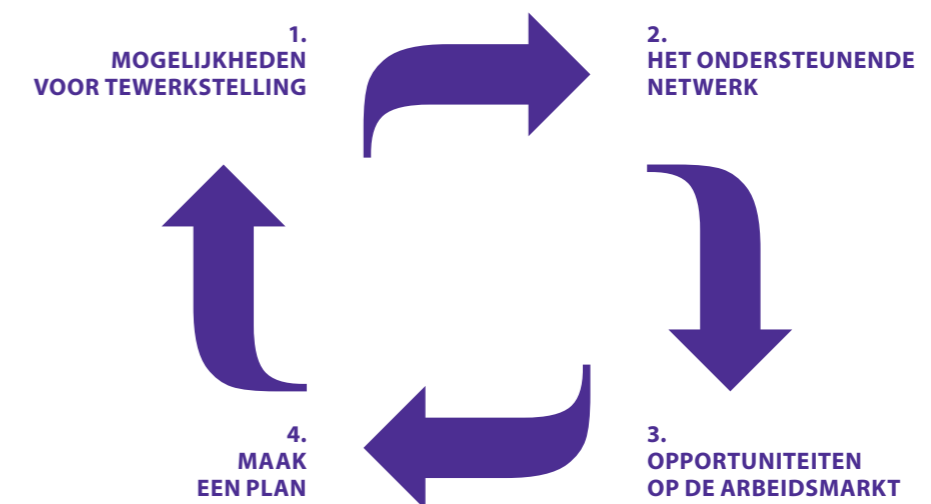
- klanten
- werkgevers
- werkbemiddelaars
- andere begeleiders
- collega's
- financiers
- familieleden en leden van het sociale netwerk
- dienstverleners

Zij spelen allemaal een rol in het stroomschema van 'Jobfinding' en 'Werkgeversbetrokkenheid'.



HET ZOEKEN VAN DE JOB

In deze fase is de beroepsopleiding afgerond, en is het cv van de klant zo goed als volledig in orde. De vaardigheden en de ambities van de klant zijn duidelijk en deze informatie moet ingezet worden om een geschikte job te vinden. Het is ook belangrijk dat elke stakeholder realistische doelstellingen voor de tewerkstelling verzoent met de wensen van de individuele klant.



1. MOGELIJKHEDEN VOOR DE TEWERKSTELLING

De klant en de begeleider onderzoeken en bepalen samen de tewerkstellingsmogelijkheden en de verwachtingen van de klant. Concreet wordt dus de informatie uit het beroepsgerichte profiel (beroepsoriënteringsschema) geanalyseerd en gekoppeld aan de tewerkstellingsmogelijkheden van de klant. Je kunt dit doen via gesprekken met de klant en andere sleutelfiguren, zoals vroegere werkgevers en mensen van het persoonlijk netwerk.

2. HET ONDERSTEUNENDE NETWERK

Je gaat ook na wat er al aan ondersteuning aanwezig is, en wat eventueel nog extra noden zijn. Ook hiervoor voer je gesprekken met de klant en de sleutelfiguren.

3. OPPORTUNITEITEN OP DE ARBEIDSMARKT

Je gaat de mogelijkheden na van de lokale arbeidsmarkt en je onderzoekt welke aanvullende opportuniteiten je extra kunt creëren of ontwikkelen. Hier volgen een aantal suggesties die je kunt gebruiken als mogelijke bronnen voor vacatures:

- het netwerk van de klant
- het netwerk van de werkbemiddelaars
- andere dienstverleners binnen SE
- jobbeurzen
- wervingsprofessionals in de private sector
- lokale, regionale en federale overheidsinstanties
- geschreven pers (lokaal en regionaal)
- televisie- en radio-advertenties
- zakengidsen
- handelsgidsen
- ‘cold calling’: via telefoon of mail zelf contact opnemen met bedrijven, zelfs al hebben ze geen concrete vraag
- lijsten van bedrijven

4. MAAK EEN PLAN

De begeleider en de klant moeten samen een plan ontwikkelen waarin ze onder meer bepalen op welke manier ze contact zullen opnemen met werkgevers, om op die manier de meest geschikte job te vinden. Dit proces is dynamisch en de verschillende stappen komen ook steeds terug.

WERKGEVERS BENADEREN

Er zijn 5 elementen belangrijk bij het benaderen van werkgevers:

- 1) informatie verzamelen
- 2) de manier van benaderen
- 3) de werkgever ontmoeten
- 4) omgaan met bezwaren
- 5) de overeenkomst

1. INFORMATIE VERZAMELEN

Hierop is het hele verdere onderhandelingsproces met werkgevers en klanten gebaseerd. Het is dan ook essentieel dat dit onderdeel van het proces zeer zorgvuldig uitgevoerd wordt.

Werkgevers

Wie ook de werkgever benadert, hij of zij moet alle relevante en noodzakelijke informatie over de werkgever en zijn onderneming verzameld hebben. Zoals daar zijn: grootte en structuur van het bedrijf; de belangrijkste beslissers in het aanwervingsbeleid en het soort van beschikbare jobs. Je kunt dit doen door op zoek te gaan op internet, in bedrijvengidsen, naar krantenartikels en via lokale contacten.

Klanten

De informatie die belangrijk is voor het zoeken naar werk, bijvoorbeeld het profiel en het cv van de klant, moet beschikbaar zijn voor de begeleider én de klant. Zij vormen doorheen het ganse traject één team, en dat betekent onder meer dat wensen, vaardigheden, ambities en ondersteuningsnood voor beide partijen zeer duidelijk moeten zijn. Deze informatie is verzameld tijdens de fase van de beroepsgerichte profilering en werd onder meer gebruikt om het cv op te stellen. Ook om sollicitatieformulieren in te vullen is deze info uiterst belangrijk.

2. DE MANIER VAN BENADEREN

Voor je een werkgever contacteert, moet je een duidelijke doelstelling hebben voor het eerste contact, bijvoorbeeld het voorstellen van de SE-dienstverlener en het detecteren van mogelijke vacatures. Zowel de klant als de begeleider kan als eerste de werkgever benaderen, maar het kan natuurlijk ook samen. Het is in ieder geval zeer belangrijk dat een contact in functie van een klant ook steeds gebeurt met diens toestemming.

Potentiële werkgevers kunnen op verschillende manieren voor het eerst gecontacteerd worden:

- via een brief of een e-mail
- telefonisch
- door langs te gaan (‘cold calling’)
- via een introductie door een persoon of een organisatie die de werkgever al kent
- via een voorstelling op een bijeenkomst van een groep van werkgevers of een werkgeversorganisatie

Als je contact wil leggen met werkgevers, is het handig dat je over wat promotiemateriaal beschikt:

- visitekaartjes
- brochures: bij voorkeur specifiek gericht op werkgevers
- getuigenissen van andere bedrijven
- relevante artikels uit de media
- ook een visuele voorstelling, zoals een filmpje, kan nuttig zijn.

Ook formelere manieren om werk te vinden moeten overwogen worden, en klanten moeten aangemoedigd en empowered worden om werkgevers direct te benaderen. De formelere manieren zijn bijvoorbeeld het invullen van sollicitatieformulieren, sollicitatiebrieven schrijven en het opsturen van een cv.

Een sollicitatieformulier invullen

Begin met het zorgvuldig lezen van de richtlijnen, en vul eerst een kladversie in. Op het origineel mag je namelijk geen fouten maken. Belangrijke informatie over de vaardigheden en kwaliteiten waarnaar een werkgever op zoek is, en het soort job, haal je uit de jobomschrijving en de beschrijving van de vacature. Lees die dus zeer goed voor je het formulier gaat invullen. Let op je taal, maak geen spelfouten en schrijf netjes en duidelijk. Een werkgever geeft bovendien de voorkeur aan formulieren die gemaakt werden op een computer. Als de klant relevante ervaring heeft, zorg dan dat die zeker goed in de verf gezet wordt, desnoods door dit een paar keer te herhalen. Denk ook aan ervaringen buiten de ‘werkcontext’ en overdraagbare vaardigheden. Alle vragen moeten volledig beantwoord worden. Het is ongepast om simpelweg te verwijzen naar het cv (‘zie cv als bijlage’). Bewaar ook een kopie van het ingevulde formulier, de jobomschrijving en de vacature. Die kan je namelijk gebruiken als voorbereiding op het gesprek.

Brieven

Je maakt altijd een begeleidend schrijven bij een cv of een sollicitatieformulier. Daarin kun je bijvoorbeeld het meest relevante deel van het cv of de sollicitatie extra benadrukken, zoals je vorige jobs of je opleiding. De brief moet ook een verwijzing naar de vacature bevatten in de vorm van een code of een titel.

Een mogelijke structuur voor de brief:

- eerste paragraaf: introductie en de reden waarom je de brief schrijft;
- tweede paragraaf: vermeld kort in welk deel van het cv of het sollicitatieformulier de meest relevante info staat, en vermeld steeds dat het cv of het formulier als bijlage werd toegevoegd;
- slotparagraaf: de klant geeft best steeds aan dat hij of zij beschikbaar is voor een gesprek.

Je kunt ook brieven schrijven los van een vacature. De structuur moet gelijkaardig zijn aan hetgeen hierboven beschreven werd. Het begin van je brief is het belangrijkste. Je brief moet de aandacht trekken en moet de werkgever aanzetten tot een gesprek.

Het cv

De inhoud van een cv moet de werkgever overtuigen tot een gesprek met de klant over diens

geschiktheid voor de job. Een cv moet duidelijk en overzichtelijk zijn, mooi van lay-out en niet langer dan 2 pagina’s. Het moet volgende info bevatten:

- persoonlijke gegevens
- chronologisch overzicht van de vorige jobs
- onderwijs en opleiding
- sleutelvaardigheden
- hobby’s en interesses
- referenties

Het is aan te raden om elk cv specifiek in functie van één bepaalde vacature op te stellen. Het al dan niet vermelden van informatie over de beperking moet goed overwogen worden. In ieder geval moet je volgende zaken vermijden:

- grapjes
- overbodige persoonlijke informatie
- negatieve informatie
- irrelevante details
- hiaten in chronologische overzichten
- onwaarheden.

3. DE WERKGEVER ONTMOETEN

Het eerste contact met een werkgever kan op verschillende manieren verlopen. Het kan bijvoorbeeld via een bezoek van de begeleider aan de werkgever om de klant of de dienstverlening voor te stellen, of via een sollicitatiegesprek waarvoor de klant werd uitgenodigd.

Wanneer je als begeleider je dienst voorstelt, doe dit dan steeds vanuit een win-winsituatie voor de werkgever: welk voordeel kan zijn bedrijf bij de dienstverlening hebben? Dit betekent concreet dat je in staat moet zijn om via een business-case aan te tonen dat de werkgever een win-winsituatie krijgt door samen te werken met de SE-dienstverlener.

Ook deze presentatie kan op verschillende manieren. Je kunt bijvoorbeeld een één-op-één gesprek voeren met de sleutelpersoon binnen de onderneming, maar ook een formele presentatie aan een groep van geïnteresseerde personen is een mogelijkheid. Je zult je echter steeds goed moeten voorbereiden, en ervoor zorgen dat je presentatie en je gedrag professioneel overkomen.

Tijdens het volledige communicatieproces moet je je bewust zijn van de noodzaak om aan de werkgever duidelijk te maken op welke manier de SE-dienstverlener tegemoet kan komen aan de noden van de werkgever. Daarbij hou je ook steeds de sterktes van de potentiële klanten in je achterhoofd, net zoals elke andere overweging die elk van de partijen kan hebben.

Bij alle communicatie met de werkgever gebruik je zakelijke taal en geen jargon uit de SE-wereld. Uitdrukkingen zoals ‘profilering’, ‘natuurlijke ondersteuning’, ‘job matching’ en ‘job carving’ zijn uit den boze.

Planning

Hierbij hou je rekening met de jobomschrijving, de vacature en andere verwachtingen als die beschikbaar zijn. Analyseer de belangrijkste taken en noteer de relevante ervaring en achtergrond van de klant. Bekijk welke vaardigheden je kan vertalen of gebruiken in functie van de job. Maak je vertrouwd met de achtergrondinformatie over bijvoorbeeld de cultuur, de aangeboden diensten en de aard van de productie. Bereid zeker ook voor op welke manier de klant op de plaats van afspraak zal geraken en zorg dat hij er 10 tot 15 minuten op voorhand is.

Vorbereiding van het gesprek

Vraag je op voorhand af naar welk soort kandidaat de werkgever op zoek is en welke vragen gesteld kunnen worden. Dit valt vrij goed te voorspellen, al zal het natuurlijk nooit helemaal 100% correct zijn. Overloop het sollicitatieformulier of het cv en zorg ervoor dat de klant vertrouwd is met de gegevens van zijn vorige jobs, zoals de inhoud, de data en de ervaring die hij daar heeft opgedaan. Oefen enkele vragen op voorhand, en bereid ook een tweetal vragen voor die de klant kan stellen aan de werkgever. Er zullen steeds een aantal discussiepunten zijn die de klant wil aanraken. Zorg er echter steeds voor dat zeker al zijn positieve punten aan bod komen in het gesprek, en dat duidelijk blijkt dat hij de job heel graag wil. Werk hiervoor dus verschillende strategieën uit.

Het gesprek

Een goede planning en voorbereiding zullen zeker bijdragen tot een goed verloop van het gesprek. Het is ook belangrijk dat de klant een goede eerste indruk maakt. De kledij moet dus aangepast en netjes zijn. Hou er ook steeds rekening mee dat iedereen die met de klant contact heeft – de receptioniste, de secretaresse, administratieve medewerkers – een invloed kunnen hebben op het beslissingsproces rond de aanwerving. Moedig de klant aan om te glimlachen, recht te zitten en een positieve houding aan te nemen. Zorg ervoor dat hij tijdens het gesprek oogcontact houdt en duidelijk antwoordt op de vragen. Het is belangrijk dat hij daarbij positief, vriendelijk en enthousiast blijft.

De beperking tijdens het gesprek

Niet elke persoon met een beperking heeft de mogelijkheden om een gesprek met een werkgever te plannen en goed voor te bereiden, of zichzelf op een gepaste manier voor te stellen aan een werkgever. De mogelijkheden en beperkingen van een klant zullen een directe impact hebben op hoever een begeleider kan gaan in het assisteren van klanten tijdens het gesprek. Het is dan ook zeer belangrijk dat de klant enig inzicht heeft in aspecten die te maken hebben met zijn specifieke beperking, en ook begrijpt wat de mogelijkheden en beperkingen zijn. Klanten moeten zich bewust zijn van de ondersteuning die voor hen beschikbaar is en op welke manier ze die kunnen krijgen. Bovendien moet de begeleider weten welk soort ondersteuning, begeleiding en opleiding de klant nodig heeft.

Enkele belangrijke domeinen die je als begeleider zeker meeneemt in de voorbereiding van het onderzoek:

- Heeft de klant voldoende vaardigheden om zich goed voor te bereiden op het gesprek, of kun je die aanleren?
- Is het gebouw toegankelijk?
- Kan de persoon zich zelfstandig verplaatsen naar de plaats van de afspraak?
- Welke vragen over de beperking kan de werkgever stellen, en welke daarvan liggen moeilijk?

Voor de meeste mensen is een sollicitatiegesprek een stressvolle gebeurtenis, en dat geldt zeker voor mensen met weinig zelfvertrouwen en weinig werkervaring. Het oefenen van gesprekstechnieken en rollenspelen kan helpen. Je kunt bovendien het zelfvertrouwen een boost geven door goed te ondersteunen en alleen positief te bekrachtigen. Bij sommige personen zorgt de beperking er juist voor dat het communiceren moeilijk verloopt, of dat bewegingen van armen en benen moeilijk te controleren zijn. Dan kan het aan te raden of essentieel zijn om de werkgever op voorhand te contacteren, of om achteraf extra uitleg te geven.

4. OMGAAN MET BEZWAREN

Bereid je voor op bezwaren van de werkgever, want de mogelijkheid dat je afgewezen wordt is reëel. Neem een afwijzing nooit persoonlijk op. In de realiteit is vaak het gebrek aan kennis of aandacht voor klanten met een beperking de reden dat werkgevers niet direct openstaan voor een aanwerving. Door hun bezorgdheden te onderkennen en ze aan te pakken op een professionele manier, zorg je ervoor dat veel bezwaren weggewerkt kunnen worden. Een goede SE-dienstverlener kan bijvoorbeeld opleidingen voor medewerkers verzorgen, of kan instaan voor extra begeleiding en coaching.

5. DE OVEREENKOMST

Zorg ervoor dat het doel van de ontmoeting bereikt werd en dat alle verdere acties afgesproken zijn met de werkgever. Dat kan bijvoorbeeld zijn:

- de werkgever zal advies vragen voor toekomstige vacatures;
- de werkgever zal opnieuw overleggen met jou om te bekijken welke andere jobs er zijn in het bedrijf en welke mogelijkheden passend zijn in functie van een samenwerking;
- jullie komen overeen dat er in de toekomst contact zal zijn in functie van gemeenschappelijke opportuniteiten;
- jullie komen overeen dat er een volgende stap komt in functie van het matchen van een klant met een werkgever.

JOBANALYSE

Wanneer er een passende job gevonden werd, dan vindt er een jobanalyse plaats om te bepalen welke vaardigheden nodig zijn. Die jobanalyse moet bevatten:

- de taken
- de taakanalyse
- sleutelkenmerken voor de job (fysieke, cognitieve, emotionele, omgeving ...)
- de vereiste productiviteit
- de standaard kwaliteitsvereisten
- het beschikbare loon
- het aantal werkuren per dag
- de toegankelijkheid van de job
- gezondheids- en veiligheidsvereisten

- de bedrijfscultuur
- de werkomgeving
- de sociale aspecten van de werkplek
- de mogelijkheden om begeleiding op de werkvloer te geven
- het potentieel om natuurlijke ondersteuning te organiseren
- vervoersaspecten.

Een jobanalyse-document wordt gebruikt als basis bij het matchen van de klant met de job. Het is een 'dynamisch document' dat aangepast kan worden aan de eisen van de werkgever.

JOB MATCHING

Om te bepalen of er een match is tussen de klant en de job, moeten volgende zaken overwogen worden:

- Kan de klant de taken uitvoeren, of moeten er aanpassingen voorzien worden, of opleiding?
- Voldoet de job aan de ambities van de klant?
- Zal er aangepast gereedschap nodig zijn of een aanpassing van de werkomgeving? Zijn die subsidieerbaar, komt de persoon in aanmerking voor BTOM's?
- Is de klant beschikbaar tijdens de uren die gevraagd worden door de werkgever?
- Past de klant in de organisatiecultuur?
- Aanvaardt de klant de mogelijke effecten op uitkeringen op korte en langere termijn?
- Gaat het om een job van korte of lange termijn of van onbepaalde duur?
- Kan de klant voldoen aan de verwachtingen van de werkgever? Moet er een proefperiode ingebouwd worden om hierover duidelijkheid te scheppen? Soms kunnen proefdagen of werkervaringsstages een goede investering zijn voor klant en werkgever.
- Is er ondersteuning beschikbaar als dit nodig zou zijn voor zowel de klant als de werkgever?
- Moet er iets ondernomen worden op het vlak van toegankelijkheid of vervoersmogelijkheden?

DE JOB VERZEKEREN

Eens de job verworven is, moeten volgende zaken overeengekomen worden:

- de werkuren en het loon
- de mate van begeleiding en wie hiervoor zal instaan
- de verwachte productiviteit
- de verwachte kwaliteit
- de verantwoordelijkheden van de werkgever, de collega's, de klant en de SE-dienstverlener met betrekking tot de ondersteuningsnood
- voorzie een evaluatieprocedure om ook succes op lange termijn te garanderen.

Van zodra dit in orde is, wordt een arbeidsovereenkomst opgesteld en ondertekend door zowel de klant als de werkgever. In functie van de begeleiding is het aan te raden om een informeel akkoord te maken tussen enerzijds de werkgever/werknemer en anderzijds de SE-dienstverlener.

TIJDSPLANNING

Het is zeer moeilijk om een tijd te plakken op gelijk welk onderdeel van het SE-proces. Toch is het belangrijk om dit te doen en ook te evalueren, om te verzekeren dat er daadwerkelijk vooruitgang geboekt wordt. Elke case is maatwerk, maar in ieder geval moet een eerste evaluatie steeds gebeuren binnen een maand na aanvang van de job. Data voor de volgende evaluaties kunnen dan verder afgesproken worden. En al gaan we ervan uit dat er geen vastgestelde timing gehanteerd kan worden, toch moet het traject steeds zo kort mogelijk zijn. De duur van het traject zal in grote mate afhangen van:

- de beschikbaarheid van een passende job
- het aantal personen dat op zoek is naar een gelijkaardige job
- of de klant al goed weet welke job hij wil
- de caseload van de begeleider
- het uitkeringssysteem
- toegankelijkheidsaspecten
- het maatschappelijk bewustzijn van werkgevers
- de voor de klant beschikbare ondersteuning buiten het SE-netwerk
- de beschikbaarheid van transport

TIPS VOOR HET WELSLAGEN VAN DE FASEN JOB FINDING EN WERKGEVERSBETROKKENHEID

Deze gids werd opgesteld door begeleiders voor begeleiders. De 'nuttige tips' en 'te vermijden zaken' moeten het mogelijk maken dat lezers leren van de ervaring en kennis van de schrijvers.

NUTTIGE TIPS

- Leer de klant goed kennen en betrek hem zoveel mogelijk.
- Zorg dat je voor elke nieuwe stap in het proces de goedkeuring van de klant hebt.
- De klant staat altijd centraal.
- Ken de potentiële werkgevers.
- Moedig werkgevers met SE-ervaring aan om hierover te praten met andere werkgevers.
- Zorg dat elke betrokken persoon zeer goed weet wat zijn rol is.
- Als de klant akkoord is, betrek dan ook steeds de familie.
- Ontwikkel voldoende kennis op het vlak van incentives en tegemoetkomingen voor werkgevers, en zorg dat je goed weet wat de impact is, zowel voor de klant als voor de werkgever.
- Wees steeds eerlijk met klant en werkgever over de mate van nodige en haalbare begeleiding.
- Doe steeds wat je beloofd hebt en respecteer deadlines.
- Zorg er steeds voor dat begeleiding verzekerd is als er nood aan is.
- Gebruik steeds een professionele benadering, gebruik geschikt en mooi promotiemateriaal, zoals visitekaartjes en folders.
- Blijf goed op de hoogte van de details van de bestaande vacatures.
- Moedig, waar mogelijk, de klant steeds aan om zelf actief naar werk te zoeken.

HANDLEIDING: ONDERSTEUNING OP EN NAAST DE WERKVLOER

INLEIDING

Iedereen heeft nood aan ondersteuning bij het starten in een nieuwe job. Een goede ondersteuning op en naast de werkvloer is voor veel mensen met een arbeidshandicap cruciaal om betaalde arbeid in het NEC te kunnen verkrijgen en houden.

Ondersteuning op en naast de werkvloer is de vijfde fase van het 5-fasenproces van SE.

Effectieve ondersteuning op en naast de werkvloer is een van de essentiële elementen die SE onderscheiden van andere traditionele plaatsingsdiensten. Onderzoek heeft aangetoond dat werkplekken met ondersteuning meer stabiel zijn dan werkplekken zonder ondersteuning voor personen met vergelijkbare arbeidshandicap.



Ondersteuning op en naast de werkvloer betreft zowel het starten in een nieuwe job als het behouden van die job gedurende een langere periode. De ondersteuning die geboden wordt, is afhankelijk van de individuele noden van de klant. Sommige mensen hebben ondersteuning nodig om een nieuwe taak in het bedrijf te leren en verkiezen om de arbeidsbegeleider regelmatig op de werkvloer te ontmoeten. Anderen hebben eerder nood aan ondersteuning om een nieuwe professionele rol aan te nemen of om om te gaan met problemen met collega's. Zij geven de voorkeur aan ondersteuning buiten de werkplek.

Om de juiste ondersteuningsaanpak te definiëren, moet de SE-dienstverlener de klant, de werkgever, de collega's en het gekozen persoonlijk netwerk van de klant raadplegen. Dit moet regelmatig herhaald worden om te verzekeren dat de ondersteuning doeltreffend is en een meerwaarde biedt. Het is belangrijk dat de rol van de SE-dienstverlener duidelijk en transparant is voor alle betrokkenen.

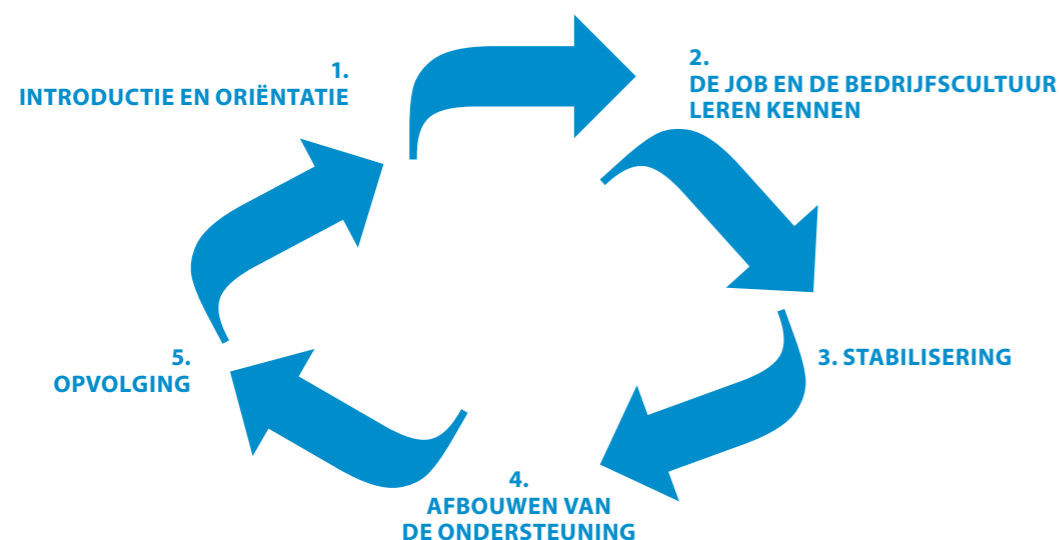
Waar, wanneer en door wie de ondersteuning geboden moet worden, hangt af van de noden van de klant en de middelen van de werkgever. De mate van mogelijke ondersteuning op de werkvloer verschilt van bedrijf tot bedrijf. De SE-dienstverlener mag enkel ondersteuning bieden op de werkvloer als de natuurlijke ondersteuning die in het bedrijf aanwezig is niet volstaat om de noden van de klant te lenigen. Dit geldt ook voor ondersteuning die geboden wordt naast de werkvloer. De SE-dienstverlener moet de klant waar mogelijk doorverwijzen naar andere professionals of naar mensen in zijn privénetwerk die kunnen helpen met economische of familiale zaken, taalproblemen, problemen op het vlak van geestelijke gezondheid enz.

Naast de ondersteuning die de SE-dienstverlener de klant rechtstreeks biedt, kan hij best ook steun bieden aan de collega's en supervisors binnen het bedrijf. Deze vorm van ondersteuning kan de collega's leren hoe zij de nieuwe werknemer kunnen trainen en ondersteunen, en kan de werkgever leren de bedrijfsprocedures toegankelijker te maken voor personen met een arbeidshandicap. Efficiënte SE herkent de noden van het bedrijf en voorziet in begeleiding voor werkpostaanpassingen en andere wijzigingen om zo een geslaagde tewerkstelling van personen met andere mogelijkheden te bevorderen.

Zodra de ondersteuningsnood gedefinieerd is, moet dit gedocumenteerd worden in een individueel actieplan dat verantwoordelijken en timing aanduidt per gedefinieerde actie. Dit plan moet door alle betrokkenen worden goedgekeurd. Het moet bovendien regelmatig geactualiseerd en herzien worden conform de ontwikkeling en de noden van het moment.

PROCES EN METHODIEK

Onderstaand model toont de aanbevolen stappen voor een goede ondersteuning van de werknemer met een arbeidshandicap. Gedurende het hele proces moet de SE-dienstverlener zich ervan bewust zijn dat de ondersteuningsnood afhankelijk is van de werknemer, de collega's, de werkgever en hun behoeften.



1. INTRODUCTIE EN ORIËNTATIE

De introductie- en oriëntatiefase start wanneer de werknemer begint te werken in het bedrijf. Doel van deze fase is de werknemer te introduceren bij zijn collega's en oversten. De werknemer weet welke taken er van hem verwacht worden en is op de hoogte van belangrijke aspecten in verband met het betreffende bedrijf. Op het einde van deze fase moet er een akkoord zijn over het individuele actieplan m.b.t. de nodige vorming en de geboden ondersteuning.

De werkvloerondersteuning kan men zien in de context van diversiteitsmanagement. De algemene vraag is hoe het bedrijf personen met een arbeidshandicap kan bijstaan zodat zij succesvol kunnen werken en zich gewaardeerd voelen als deel van het bedrijf. De werknemer krijgt ondersteuning om deel te nemen aan alle reguliere introductie-, proeftijd-, functionerings- en vormingsprocedures. De werkvloerondersteuning helpt de collega's om de nieuwe werknemer zoveel mogelijk te trainen en ondersteunen, helpt de werkgever om bedrijfsprocedures toegankelijk te maken voor personen met een arbeidshandicap en helpt de werknemer om een (nieuwe) rol aan te nemen om zijn of haar potentieel verder te ontwikkelen.

Van bij het begin van het proces moet de SE-dienstverlener op zoek gaan naar aanwezige hulpbronnen. Zo kan een collega bijvoorbeeld gevraagd worden om als mentor/peter op te treden om zo de introductie van de nieuwe werknemer te vergemakkelijken. Deze mentor/peter moet dit op vrijwillige basis willen doen en ook de nodige sociale en professionele vaardigheden hebben. Deze aanpak kan waardevol zijn voor alle nieuwe medewerkers binnen het bedrijf.

De SE-dienstverlener moet werknemer, werkgever, collega's en privénetwerk van de werknemer betrekken om zo te definiëren welke ondersteuning nodig is. Als er problemen zijn in de privésfeer van de werknemer (bijv. in verband met gezondheid, huisvesting, geldzaken, familiale aangelegenheden of andere moeilijkheden) moet de SE-dienstverlener doorverwijzen naar relevante professionele hulp.

Om een gedetailleerd actieplan te kunnen opstellen moet de SE-dienstverlener een analyse maken van de huidige competenties en vaardigheden en deze die nodig zijn om de job volwaardig te kunnen uitoefenen. Eerst verneemt de werknemer zijn taken en vertelt de werkgever welke ondersteuning en/of vorming er standaard wordt aangeboden. Op basis van die informatie bespreken de werknemer en SE-dienstverlener de taken en moet de werknemer zo gedetailleerd mogelijk proberen te duiden welke hulp hij aanvullend nodig zal hebben. Hij moet zeggen hoe en van wie hij die extra ondersteuning en/of vorming wil ontvangen. Daarna bespreken zij met de werkgever wie de extra ondersteuning kan bieden op de werkvloer en hoe dat moet gebeuren. Doorheen deze besprekingen ontstaat het individuele actieplan.

Het individuele actieplan moet gedetailleerd zijn, met vermelding van verantwoordelijken en timing. Dit plan moet zowel werkthema's behandelen als persoonlijke zaken die een impact hebben op het functioneren van de werknemer op de werkvloer. De rollen en taken van alle betrokkenen moeten genoteerd en naar iedereen gecommuniceerd worden. Het plan moet ook een overzicht geven van de terreinen waarop nog verbetering mogelijk is of waar zich problemen kunnen voordoen en de afzonderlijke verantwoordelijken moeten hierover geïnformeerd worden. De SE-dienstverlener kan hierbij wijzen op positieve ervaringen uit vroegere situaties.

Alle betrokkenen moeten gedurende het volledige proces nadenken over hun eigen rol. Dit betekent dat de SE-dienstverlener het overzicht bewaart en ervoor zorgt dat de ondersteuning effectief en relevant is. De SE-dienstverlener bouwt in deze periode een professionele vertrouwensrelatie op met alle stakeholders en zorgt er zo voor dat iedereen tevreden is en zich ondersteund voelt. Hij moet er altijd over waken dat elke ondersteuning past binnen de bedrijfscultuur.

2. DE JOB EN DE BEDRIJFSCULTUUR LEREN KENNEN

In deze fase ligt de nadruk op het leren van de taak, het opbouwen van werkrelaties met de collega's en een beter begrip krijgen van de bedrijfscultuur. Eén doelstelling in deze fase is dat de nieuwe werknemer een taak kan uitvoeren conform de normen van het bedrijf en binnen zijn mogelijkheden. Een andere doelstelling is dat de werknemer aanvaard wordt als een waardevolle collega en lid van het team.

De SE-dienstverlener kan een initiële taakanalyse doen om te bepalen wie het best geplaatst is om de werknemer te informeren en te trainen om een bepaalde taak uit te voeren. In sommige gevallen zal de SE-dienstverlener daarom op de werkvloer zelf werken met zijn klant, terwijl in andere gevallen de mentor, collega of andere personen in het bedrijf het best geplaatst zijn om de taak te demonstreren.

Volgende vragen zijn essentieel voor de taakanalyse:

- Wat zijn de stappen in de taak?
- In welke volgorde moeten die stappen uitgevoerd worden?
- Wat is de inhoud van de taak in het werkproces?
- Waar zijn er ontmoetingspunten met collega's?
- Wat is het normale tijdsframe nodig voor de taak?

- Welk materiaal is nodig voor de taak?
- Bestaat er binnen het bedrijf een perfecte (of gepersonaliseerde) manier om de taak uit te voeren?
- Wat zijn potentiële problemen?
- Hoe weet ik wanneer de taak succesvol is volbracht?

Om nieuwe taken aan te leren moeten zoveel mogelijk de reguliere procedures van het bedrijf gebruikt worden en deze moeten toegankelijk gemaakt worden voor de werknemer indien nodig. De SE-dienstverlener helpt de collega's zoveel als haalbaar is bij het trainen en ondersteunen van de nieuwe werknemer. De mentor kan in deze fase een belangrijke rol spelen, als expert ter zake, met kennis over de taken, het bedrijf en de mogelijkheden tot aanpassingen. De SE-dienstverlener coördineert het proces en baseert zich daarbij op het individuele actieplan, organiseert ontmoetingen met alle betrokkenen en verzekert dat de werknemer de nodige ondersteuning krijgt.

Het is belangrijk om ook te helpen bij het faciliteren van sociale inclusie. Dit moet op een subtiele manier gebeuren, zoals beslist door de werknemer en aansluitend bij de bedrijfscultuur. De mentor kan hier een hoofdrol in spelen. Waar mogelijk moet de werknemer vorming en coaching krijgen m.b.t. de sociale codes en sociale vaardigheden die essentieel zijn voor de job. Dit kan middels rollenspelen of ondersteuning door peers.

Het is belangrijk om alle aspecten van het bedrijf toegankelijk te maken en de werknemer aan te moedigen om regelmatig betrokken te zijn in het bedrijfsproces. Dit betekent dat de werknemer alle vergaderingen moet bijwonen die normaal en noodzakelijk zijn voor zijn job, ook al betekent dit dat er een tolk bij moet zijn of iemand die notities neemt enz. Hierdoor zal de werknemer een beter begrip krijgen van wat er allemaal gebeurt binnen het bedrijf.

De SE-dienstverlener gebruikt zijn observaties op de werkplek als basis voor feedback, met als doel ontwikkeling. Dat alles kan hij ook gebruiken voor het oplossen van problemen. Bij een goede beroepsoriëntering is er al geanticipeerd om de juiste persoon te matchen met de juiste taak. Desondanks is het tijdens deze fase soms nog nodig om de taken aan te passen aan de mogelijkheden en noden van de werknemer. Om dit effectief te kunnen doorvoeren, is het een voordeel indien de SE-dienstverlener aanwezig is op de werkvloer en nauw samenwerkt met de mentor, collega's en werkgever. Strategieën om de taakinhouden aan te passen zijn job carving, job stripping en jobverrijking:

Job carving: dit is wanneer de taken van de nieuwe werknemer afkomstig zijn van de taakomschrijving van verschillende bestaande jobs binnen het bedrijf. Er wordt in feite een nieuwe job gecreëerd die tegemoetkomt aan de mogelijkheden van de werknemer. De andere werknemers binnen het bedrijf hebben hierdoor tijd om andere taken op te nemen waarvoor zij gekwalificeerd zijn of die hen beter passen.

Job stripping: dit is wanneer enkele taken van de normale taakomschrijving worden weggenomen bij de werknemer omdat ze door zijn beperking te moeilijk zijn, bijv. lezen of zware lasten dragen. In ruil zal de werknemer andere taken overnemen van zijn collega's.

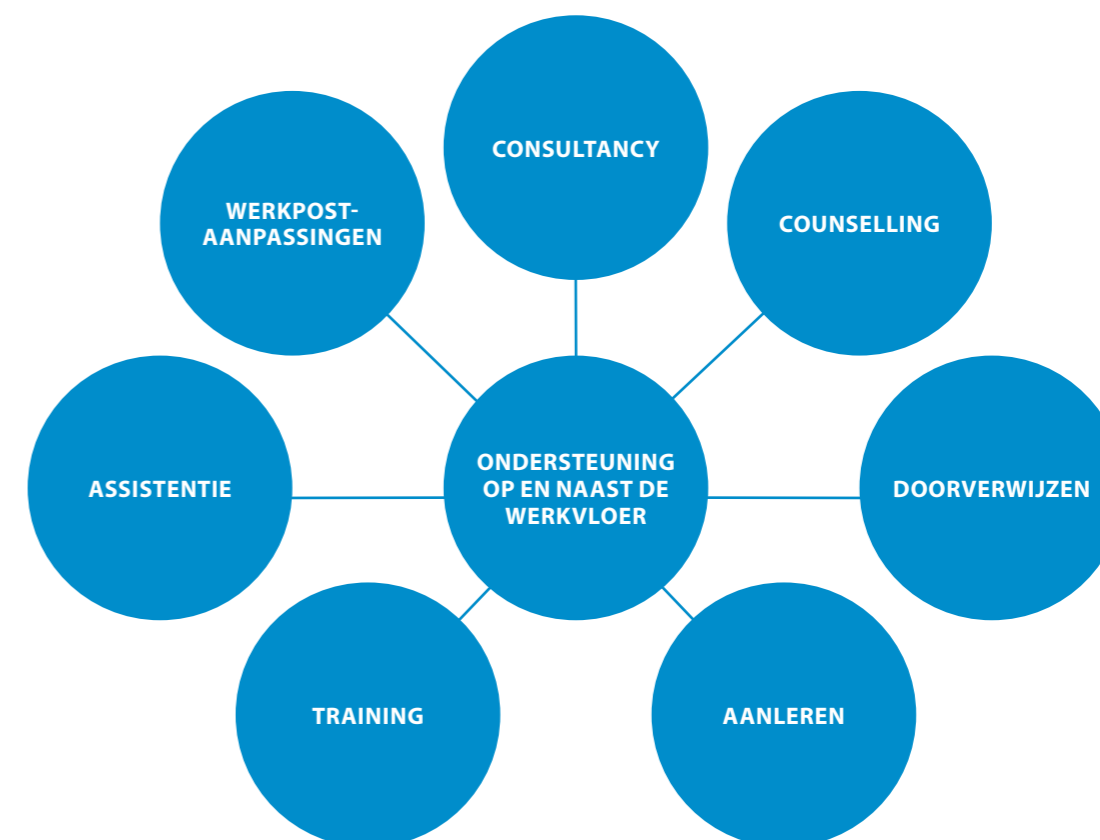
Jobverrijking: dit is het toevoegen van nieuwe taken aan de taakomschrijving, overeenkomstig de mogelijkheden van de werknemer of om integratie in het bedrijf mogelijk te maken. Bijv. in een job met weinig contact met collega's gedurende de dag, kan het ophalen van de post aan de taakomschrijving worden toegevoegd om het de medewerker mogelijk te maken meer contact te hebben met zijn collega's.

Als de jobmatch toch niet correct blijkt of niet aangepast of ontwikkeld kan worden, moet de SE-dienstverlener in overleg met de werknemer uitkijken naar andere taken, een transfer naar een andere divisie, of uiteindelijk zelfs het veranderen van werk.

De SE-dienstverlener is ook de bemiddelaar tussen werknemer, werkgever en collega's. De problemen kunnen sterk variëren en het is cruciaal dat de SE-dienstverlener te allen tijde een professionele houding bewaart.

DIVERSE VORMEN VAN ONDERSTEUNING

Ondersteuning op en naast de werkvloer kan verschillende vormen aannemen. Het is de verantwoordelijkheid van de SE-dienstverlener om ervoor te zorgen dat de ondersteuning die ontwikkeld wordt om tegemoet te komen aan de noden van de werknemer, acceptabel is voor de werkgever. De SE-dienstverlener moet de werknemer helpen om geïnformeerde en realistische keuzes te maken omtrent hoe, wanneer, waar en door wie de ondersteuning zal worden voorzien.



Consultancy wordt vaak gebruikt om ondersteuning te bieden aan werknemer en werkgever. De SE-dienstverlener heeft op een aantal terreinen meer kennis van zaken dan de werkgever en werknemer. Door kennis en informatie beschikbaar te maken voor zowel werknemer als werkgever, zal de SE-dienstverlener hen bijstaan in het maken van geïnformeerde keuzes omtrent wat zij wensen te doen.

Counselling is een intensievere en langduriger vorm van ondersteuning dan consultancy. Counselling is een interactief proces, bedoeld om de werknemer te bewegen richting probleemoplossend vermogen. Counselling als ondersteuningsvorm wordt vaak geboden aan mensen met emotionele en mentale gezondheidsproblemen. Bij het counsellingproces ondersteunt de SE-dienstverlener de persoon om te focussen op successen en om 'mislukkingen' te herdefiniëren als kansen om te leren en te groeien.

Doorverwijzen naar waar men verdere informatie kan bekomen, is een vorm van ondersteuning die de SE-dienstverlener moet aanbieden voor terreinen waarop hij zelf niet over de nodige expertise beschikt. Ondersteuning wordt dan geboden door contactgegevens van experts ter zake te geven en soms effectief te helpen het eerste contact te leggen.

Aanleren van nieuwe competenties en vaardigheden kan op verschillende manieren gebeuren. Sommige mensen hebben baat bij de traditionele leermethodes die de werkgever aanbiedt. Maar mensen met matige tot ernstige leerproblemen hebben vaak nood aan geïndividualiseerd, systematisch leren om de jobvaardigheden te verwerven.

Training verwijst naar de herhaalde praktijk die nodig is om een vaardigheid te verbeteren. Dit kan nodig zijn om beter of sneller te presteren. Training leidt tot verbetering door continue evaluatie van de uitvoering, feedback en aanpassing. Sommige mensen kunnen zichzelf moeilijk evalueren en zijn niet in staat om zichzelf feedback te geven ter verbetering. In die gevallen kan de hulp van een trainer van onschatbare waarde zijn om een afgewerkt product te evalueren en feedback te geven over wat er goed ging, welke wijzigingen nodig zijn en om het werktempo van de klant te monitoren.

Assistentie op de werkvloer kan voor lange tijd nodig zijn om bepaalde opdrachten uit te voeren, bijv. lezen en reisassistentie voor een blinde persoon, een gebarentolk tijdens vergaderingen voor een dove persoon, of een persoonlijke assistent voor iemand met een andere ernstig lichamelijke handicap.

Werkpostaanpassingen zijn soms nodig om de klant in staat te stellen goed te functioneren in de job. Een SE-dienstverlener moet in staat zijn om passende tools, ondersteunende technologie, hulpmiddelen en aanpassingen te identificeren die nodig zijn voor de klant omwille van diens beperking. Sommige aanpassingen zullen een technische uitrusting vergen voor mensen met hoor- of gezichtsbeperkingen, andere hulpmiddelen zijn relatief eenvoudig maar toch doeltreffend. Aanpassingen kunnen inhouden:

- Structurerende hulpmiddelen (symbolen, foto's of kleuren i.p.v. tekst)
- Oriënterende hulpmiddelen (proceskaart met opeenvolgende activiteiten, plannen, opdrachtenlijst, to-dolijst)
- Technische hulpmiddelen (rekenmachine, sprekende klok, dictafoon...)

- Geheugensteuntjes
- Instrumenten voor zelfevaluatie (zelfcontroletools, checklijsten, competentierooster, werkdagboek)

Voor sommige werknemers kan het nodig zijn de job te herstructureren, zeker voor mensen die niet in staat zijn zelfstandig en volgens dezelfde methode als andere werknemers hun werk uit te voeren. Mensen met fysieke beperkingen kunnen baat hebben bij aanpassingen van de taken. Dit kan gebeuren door de methode te veranderen, i.e. de taken in een andere volgorde uitvoeren of bijkomende stappen toevoegen; hulpmiddelen introduceren zoals speciale uitrusting en tools.

3. STABILISERING

De stabiliseringsfase start op het ogenblik dat de werknemer alle opdrachten correct kan uitvoeren. Het doel van deze fase is om de vaardigheden en relaties op de werkplek verder te ontwikkelen. Het is belangrijk om eventuele problemen zo snel mogelijk aan te pakken.

De SE-dienstverlener moet regelmatig overleggen met werknemer en werkgever. Hier kunnen zij de prestaties evalueren en nieuwe doelen bepalen, en de SE-dienstverlener past continu het actieplan aan conform de afspraken.

In deze periode kan het de SE-dienstverlener helpen om een jobevaluatie uit te voeren, waarin volgende vragen aan bod kunnen komen:

- Hebben de ondersteuningsstrategieën geholpen voor de werknemer en zijn collega's?
- Zijn de doelstellingen van de ondersteuning bereikt?
- Wat moet er veranderen?
- Welke ondersteuning is er nog nodig?

4. AFBOUWEN VAN DE ONDERSTEUNING

In deze fase wordt de ondersteuning afgebouwd. De ervaring leert dat werknemers met arbeidsbeperkingen heel verschillende ondersteuningsnoden kunnen hebben in hun job. Sommige werknemers hebben jarenlange steun nodig, terwijl anderen enkel hulp nodig hebben bij de opstart. In sommige landen wordt de steun beperkt in de tijd, terwijl het concept van SE gebaseerd is op het idee dat er ondersteuning moet geboden worden zolang er een nood is.

Toch is het belangrijk om de externe ondersteuning zoveel mogelijk geleidelijk af te bouwen. Dit kan gebeuren door aan te moedigen tot zelfstandigheid op elk moment en door de collega's bijv. als mentor te betrekken. De beste soort ondersteuning is de onzichtbare; de SE-dienstverlener moet beschikbaar zijn, maar niet in de frontlinie. De werknemer moet in staat zijn zich te ontwikkelen en moet van bij het prille begin gezien en beoordeeld worden op zijn vaardigheden.

Aan het einde van deze fase moeten de werknemer, de werkgever en SE-dienstverlener het eens worden over de vorm en intensiteit van de ondersteuning die nodig is in de toekomst en over welke acties er ondernomen moeten worden indien er zich problemen of een crisis voordoen.

5. OPVOLGING

In deze fase moet de SE-dienstverlener beschikbaar zijn indien nodig, maar het is daarnaast ook belangrijk om actief contact te houden en de eerder gemaakte afspraken met de werknemer en het bedrijf na te komen. Dit stelt de SE-dienstverlener in staat om potentiële problemen of veranderingen te identificeren voor ze kunnen escaleren. Zelfs als de job beëindigd moet worden, biedt een vroeg contact met de SE-dienstverlener de kans om meteen naar nieuwe jobopportunities uit te kijken.

De SE-dienstverlener kan de werknemer ook assisteren in zijn loopbaanplanning en -ontwikkeling. De werknemer moet ondersteuning aangeboden krijgen om deel te nemen aan interne en externe vorming en loopbaanontwikkelingsmogelijkheden. Er moet ook ondersteuning beschikbaar zijn voor de werknemers als zij willen doorgroeien binnen het bedrijf of van job willen veranderen. SE-dienstverleners moeten loopbaanontwikkeling en doorgroei als een integraal deel van het SE-proces zien en hiervoor gepaste middelen zoeken. Het is belangrijk om samen te werken met de werkgever en opleidingsinstanties om empowerende vorming te voorzien. Deze stelt de werknemer in staat zijn ruimere persoonlijke aspiraties te realiseren doordat hij zijn voordeel durft te halen uit verdere vorming en sociale netwerken.

Bovendien is het een goede praktijk binnen SE om een positief partnerschap en goed contact te houden met werkgevers. Er bestaan diverse creatieve manieren om de werkgevers regelmatig op een positieve manier te betrekken binnen SE. Tevreden werkgevers zijn een waardevolle bron van nieuwe jobs of doorverwijzingen.

TIPS VOOR ONDERSTEUNING OP EN NAAST DE WERKVLOER

Deze handleiding is geschreven voor en door praktijkmensen. Daarom moeten de ‘nuttige tips’ en ‘te vermijden zaken’ de lezers kunnen helpen om hun voordeel te halen uit de kennis en ervaring van de auteurs.

NUTTIGE TIPS

- Zorg ervoor dat iedereen weet wat zijn rol is en dat jij duidelijk begrijpt wat je eigen rol is.
- Zorg ervoor dat de werkgever en werknemer goed weten hoe, wanneer en waar ze je kunnen contacteren.
- Wees voorzichtig in hoe je advies geeft. Stel de vragen en laat de werknemer zelf de antwoorden vinden.
- Respecteer de werkplek van de werkgever en maak voor elk bezoek een afspraak.
- Toon interesse voor de werkplaats en de mensen die er werken.
- Ondersteuning op en naast de werkvloer is geen therapie. Probeer ervoor te zorgen dat de persoon over andere ondersteuning beschikt voor verschillende aspecten in zijn leven.

TE VERMIJDEN ZAKEN

- Vermijd om je eigen waarden toe te passen op de persoon.
- Vermijd om zaken te doen voor de persoon die hij zelf kan doen.
- Vermijd om werknemers te bezoeken zonder goede reden. Hou de ondersteuning relevant en gestructureerd, afhankelijk van werkgever en werknemer.

VRAGEN TER REFLECTIE

De volgende vragen zijn bedoeld als aanzet tot verder debat en moeten bemiddelaars in SE helpen om na te denken over hun methodes en benaderingswijzen.

- Wat is de rol van de SE-dienstverlener gedurende dit proces?
- Tijdens het ondersteuningsproces is het belangrijk om jezelf de vraag te stellen: “Op welke manier zou ik zelf graag ondersteuning krijgen bij deze job?”
- Hoe kan je je ervan verzekeren dat je tijdens de ondersteuning jouw eigen waarden niet projecteert op hen? Heb ik hun waarden voldoende gerespecteerd doorheen het proces?
- Welke rol heb ik als SE-dienstverlener in het voorzien van ondersteuning voor de werknemer en de werkgever?
- Hoe ga ik om met belangenconflicten? Wat als de werknemer geen ondersteuning meer wil of als hij er nog nodig heeft maar ik er geen meer kan geven wegens de regelgeving?
- Welke topics moet ik aanpakken om loopbaanontwikkeling of -bevordering te faciliteren?

RELEVANTE EUSE-HANDLEIDINGEN

- ‘Ondersteuning op en naast de werkvloer’
- ‘Loopbaanontwikkeling’

HANDLEIDING: EIGENSCHAPPEN EN KWALITEITEN VAN EEN GOEDE SE-DIENSTVERLENER

INLEIDING

In SE verwacht men van de dienstverleners dat ze een groot aantal taken en rollen kunnen opnemen. De traditionele benadering van het SE-model is om een stabiele en samenhangende ondersteuning te bieden gedurende het hele proces, vanaf het eerste contact met de klant tot het bemiddelen naar – waar mogelijk – zelfstandig werk. Die consequente ondersteuning is belangrijk om een goede relatie op te bouwen en te behouden en om de ontwikkeling van competenties en sociale integratie op de werkplek te maximaliseren.

Sommige SE-organisaties delen de uiteenlopende taken op in gespecialiseerde rollen die door verschillende mensen worden uitgevoerd, ieder met zijn eigen taakomschrijving. In deze tekst bespreken we het ondersteuningsaanbod doorheen het hele traject van de klant, als richtlijn voor SE-aanbieders en verantwoordelijken voor werving en selectie van SE-dienstverleners.

In deze tekst wordt de term ‘SE-dienstverlener’ gebruikt om de rol van ondersteunen van een klant vanaf de verwijzing tot het onafhankelijk werken in het normaal economisch circuit aan te duiden. De term ‘jobcoach’ wordt ook vaak gebruikt in die context, maar die term wordt door de EUSE specifiek gebruikt voor iemand die ondersteuning biedt op de werkvloer. Hij is daarom slechts van toepassing op een deel van het traject.

SE-dienstverleners moeten klanten kunnen inschatten en beoordelen, informatie verstrekken over vorming en begeleiding, gepersonaliseerde actieplannen opstellen, werkgevers op verschillende managementniveaus betrekken en enthousiasmeren; basiskennis hebben omtrent preventie, welzijn en veiligheid op het werk, voorzien in initiële en permanente training rond persoonlijke en professionele vaardigheden, beschikken over een brede waaier van ondersteuningscompetenties en in staat zijn die te verwerven indien nodig.

SE-dienstverleners kunnen zeer uiteenlopende achtergronden hebben en beschikken al dan niet over de juiste kwalificaties. SE-dienstverleners moeten in staat zijn om de specialistische kwalificaties te verwerven conform hun nationale kwaliteitsstandaarden. Toch mag een kwalificatie niet per definitie noodzakelijk een vereiste zijn om te mogen starten in het beroep. De juiste attitude is het belangrijkste attribuut van de SE-dienstverlener.

Sommige organisaties recrutereren gewoonlijk binnen de omgeving van de maatschappelijke zorg, maar de ervaring leert dat kennis omtrent de problematiek van beperkingen kan worden verworven, terwijl de juiste attitude soms veel moeilijker bij te brengen is. In het overzicht van de rollen zoals

Illustratie van de verschillende rollen die geassocieerd worden met jobondersteuning



beschreven in bovenstaande figuur is geen sprake van een expert op het vlak van beperkingen. Wanneer bij het aanwerven wordt gefocust op de vereiste basisattitudes, kan men eventueel mensen aanwerven die de juiste competenties en kennis nog moeten verwerven, maar die al over een sterke set sociale normen en waarden beschikken.

Dat uitgangspunt zorgt voor een verruiming van de groep mogelijke SE-dienstverleners. Veel organisaties hebben al met succes mensen aangeworven met een achtergrond in de verkoop en andere commerciële functies. Men zou zelfs kunnen argumenteren dat mensen die nog niet in de zorg gewerkt hebben meer open staan voor ideeën en ook hogere verwachtingen hebben van de klant.

In heel Europa worden diverse beroepskwalificaties aangeboden, maar er bestaat amper een Europees debat over de vereisten van de medewerkers. Met deze tekst willen we dit debat stimuleren: over welke kwalificaties moet een SE-dienstverlener beschikken en wat maakt van iemand een goede dienstverlener?

We bespreken de persoonlijke eigenschappen en kwaliteiten, vaardigheden en kennis die de SE-dienstverleners worden verondersteld mee te brengen naar SE. Verder bespreken we aspecten in verband met de rol van de organisatie in het tewerkstellen en ondersteunen van haar werknemers. We moeten erkennen dat ieder land een eigen wettelijk kader en culturele context heeft en er kunnen verschillende verwachtingen zijn omtrent de rol en verantwoordelijkheden van de SE-dienstverleners. Als bijlage is er een template met een voorbeeld van jobomschrijving¹² voor een SE-dienstverlener. Die kan bestuurders helpen op het ogenblik dat zij nieuwe mensen willen aanwerven.

PERSOONLIJKE EIGENSCHAPPEN EN KWALITEITEN

Een SE-dienstverlener moet zich een brede waaier van rollen eigen kunnen maken. De SE-dienstverlener moet een raadgever, verkoper, trainer, coördinator, adviseur, mentor en onderhandelaar kunnen zijn in één en dezelfde persoon. Men vindt natuurlijk maar zelden iemand die al ervaring heeft in elk van die rollen. Daarom is er nood aan een debat over welk soort voorafgaande ervaring waardevol kan zijn voor de SE-sector. Misschien zijn persoonlijke eigenschappen of attitudes relevanter of op zijn minst even belangrijk als voorafgaande werkervaring.

De klanten die het meest benadeeld zijn op de arbeidsmarkt, zijn mogelijk opgegroeid met lage verwachtingen op het vlak van werk. Sommigen werden in hun aspiraties te weinig gesteund door verzorgers, leerkrachten en ondersteuners. Mogelijk zal de SE-dienstverlener die lage verwachtingen moeten aanpakken en is het van cruciaal belang dat hij een duidelijke focus heeft op het bekomen van een passende en duurzame job voor de klant. De SE-dienstverlener moet geloven dat de klant een job kan verwerven.

Een SE-dienstverlener moet doorheen de tijd contacten onderhouden met een reeks van stakeholders, onder wie klanten, werkgevers, collega's en andere dienstverleners. Hij moeten het vertrouwen van anderen winnen om positieve resultaten te boeken. Dit is vaak afhankelijk van de kwaliteit van de relaties die opgebouwd en onderhouden worden. Het kan zijn dat ze met gevoelige topics te maken krijgen. Bereikbaarheid, tact en geloofwaardigheid zijn essentieel.

SE-dienstverleners zijn verantwoordelijk voor het begeleiden van klanten en werkgevers en moeten dus een hoge persoonlijke ethiek en principes aan de dag leggen. Ze moeten passie voor hun rol kunnen tonen en creatief zijn om tijdens de samenwerking met anderen barrières te overwinnen.

Een goede SE-dienstverlener zal er alles aan doen om de klant zelfstandig te maken, toont hem respect en geeft zelfrespect door hem aan te moedigen zoveel mogelijk zelf in te brengen in het eigen individuele plan. Stereotypes kunnen vermeden worden dankzij een persoonsgerichte aanpak en door zich goed bewust te zijn de individualiteit van iedere persoon.

Een hoog niveau van klantgerichtheid is cruciaal. Het kan jaren duren vooraleer een SE-organisatie

¹² Zie bijlage – Template – Jobomschrijving – SE-dienstverlener.

een sterke reputatie heeft opgebouwd bij werkgevers, maar dat kan in een oogwenk teniet worden gedaan wanneer onbevredigende resultaten worden geleverd. Het is belangrijk aandacht te hebben voor de details binnen de aangeboden dienstverlening. Dat beetje extra op het vlak van klantgerichtheid zorgt ervoor dat werkgevers en andere partners makkelijker opnieuw willen samenwerken.

De medewerkers moeten in staat zijn te werken binnen de context van dienstverleningsdoelen en moeten hun verantwoordelijkheid nemen voor wat betreft hun bijdrage tot het bereiken van deze doelen.

SE-organisaties moeten een vorm van kwaliteitsbewaking hebben en de SE-dienstverleners moeten begrijpen hoe hun acties bijdragen tot de kwaliteit van de dienstverlening. Zij moeten inzicht hebben in hun rol om kwaliteitsvolle dienstverlening te genereren en te behouden en zij moeten bijdragen aan de algemene kwaliteit van de dienstverlening door een goed voorbeeld te geven aan collega's.

Uithoudingsvermogen en volharding zijn nuttige eigenschappen voor een SE-dienstverlener. Het kan behoorlijk ontmoedigend zijn wanneer een SE-dienstverlener die zoekt naar nieuwe jobopportunities voortdurend negatieve reacties krijgt van werkgevers. Het is belangrijk dat bestuurders de potentiële impact hiervan op hun medewerkers erkennen en hen aangepaste ondersteuning bieden.

SE-dienstverleners moeten regelmatig de mogelijkheid krijgen om over hun werk van gedachten te wisselen met collega's en rechtstreekse leidinggevenden. Dit kan men bereiken door formele supervisie en evaluatiesystemen. Die steun is belangrijk om de motivatie en drive van de individuele medewerkers te behouden. In sommige landen wordt deze ondersteuning nog verbreed door interne en externe coaching.

Tot slot moeten SE-dienstverleners ook flexibel zijn. We groeien gestadig verder richting een 24-uurseconomie en er kan ook ondersteuning nodig zijn in het weekend en buiten de gewone werkuren van veel kantoren. Dit heeft implicaties op de contractuele bepalingen van SE-dienstverleners.

VAARDIGHEDEN

De kwaliteit van de relatie is een sleutelindicator voor succes. Het is cruciaal dat de SE-dienstverlener over de communicatieve en interpersoonlijke vaardigheden beschikt die nodig zijn om relaties op te bouwen en te behouden met een brede waaier aan mensen, van directeurs tot arbeiders, van klanten tot hun familie en verzorgers.

De medewerkers moeten bereid zijn om ruim te netwerken en gesprekken aan te gaan met werkgevers, partnerorganisaties en andere stakeholders, om op die manier de vernieuwing en opportuniteiten te creëren die nodig zijn voor een kwaliteitsvolle dienstverlening.

Een succesvolle SE-dienstverlener moet in staat zijn vertrouwen in te boezemen en moet de competentie hebben om jobopportunities te onderhandelen. Dit kunnen ze alleen als ze heel sterk geloven dat succes boeken enkel een kwestie is van verwachtingen verhogen, barrières slechten en oplossingen identificeren. Ze moeten kunnen aanmoedigen, inspireren, vleien en afdwingen, en de persoonlijke kwaliteiten die hiervoor nodig zijn mogen niet onderschat worden. Die kwaliteiten en het vermogen ze uit te spelen, moeten tijdens de selectie actief getest worden.

Men kan onmogelijk een expert zijn op elk beroepsgebied. Toch plaatsen SE-diensten klanten in alle mogelijke sectoren. De SE-dienstverlener moet dan ook in staat zijn om zeer snel de essentiële en kritieke componenten van een job te identificeren, zodat hij discrete training kan bieden of de training van de werkgever kan aanvullen.

Een goed observatievermogen en analytische vaardigheden kunnen helpen om allerlei moeilijkheden op de werkplaats vroeg aan te pakken. Die kwaliteiten zijn cruciaal voor een succesvolle integratie van een klant met arbeidsbeperking en worden enorm vergemakkelijkt door een gedetailleerde kennis van de taken, systematische instructies en een duidelijk begrip van de relevante praktische voorwaarden.

Het kan voorkomen dat SE-dienstverleners verandermanagement moeten ondersteunen binnen een bedrijf. Zij moeten het vertrouwen van het bedrijfsmanagement winnen en moeten in staat zijn om gegevens te verzamelen en analyseren en kwalitatief hoogstaande schriftelijke rapporten voor te bereiden.

SE-dienstverleners zullen mogelijk met verschillende managementniveaus moeten onderhandelen om werkervaringsstages te regelen, werkgelegenheid veilig te stellen, redelijke aanpassingen in de taken te onderhandelen, om te gaan met gevallen van pesten en intimidatie, een beroep te doen op ondersteuning voor de aanpak van ontwikkelingsplannen, collega's op de werkvloer te ondersteunen enzovoort. Een SE-dienstverlener kan zich vanuit verschillende invalshoeken en verwachtingen van de klant, de werkgever en de familie moeten handhaven en hij moet dus in staat zijn om te onderhandelen en conflicten op te lossen naar ieders tevredenheid.

De sociale integratie van klanten met een beperking is een kritische succesfactor om te slagen en een goede SE-dienstverlener weet dit aan te moedigen zonder zichzelf in het centrum van de aandacht te plaatsen.

Verder moeten SE-dienstverleners met gevoelige zaken kunnen omgaan, zoals tuchtprocedures, gebrek aan routine m.b.t. gezondheid en veiligheid, persoonlijke hygiëne en het bespreken van vertrouwelijke informatie op een respectvolle maar tegelijkertijd vastberaden manier.

SE-dienstverleners werken vaak langere periodes alleen en moeten daarom in staat zijn hun tijd efficiënt te structureren en managen. Kunnen organiseren en zelf de prioriteiten kunnen bepalen zijn sleutelvaardigheden voor SE-dienstverleners.

KENNIS

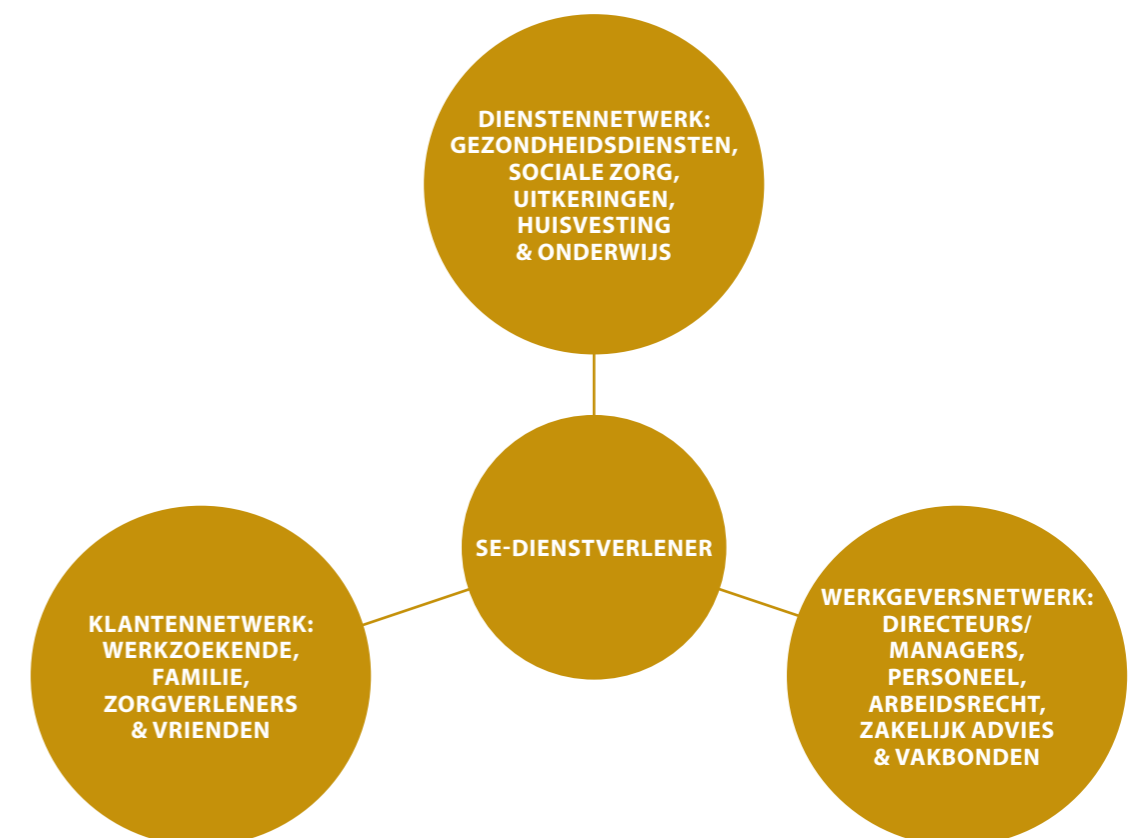
Om succes te boeken moet de SE-dienstverlener in staat zijn te netwerken in een complex werkende arena waarbij hij het belang van de klant én de werkgever voor ogen houdt door de noodzakelijke ondersteuning in het dienstverleningsnetwerk te vinden.

De SE-dienstverlener moet aan de noden van zowel de klant als de werkgever voldoen; beiden zijn cruciale gebruikers van de SE-organisaties.

Het is niet van essentieel belang dat nieuwe medewerkers al een goede inhoudelijke kennis over beperkingen hebben of persoonlijke ervaring met het werken binnen de zorgsector. Dit is kennis die ze al lerend en werkend kunnen verwerven en is één van de kritische succesfactoren voor een goede SE-dienstverlener.

Meer en meer is het belangrijk dat medewerkers een overzicht hebben van de complexiteit en de mechanismen van diverse ondersteuningsmaatregelen binnen zorg en werk, zodat zij advies kunnen geven om de beste loonvoorwaarden te berekenen. De medewerkers moeten weten hoe ze gespecialiseerd advies kunnen bekomen rond gedetailleerde financiële implicaties van werken.

Illustratie van de netwerken waarmee SE-dienstverleners contacten hebben



Ze moeten ook enige kennis hebben omtrent de arbeids- en antidiscriminatie wetgeving in hun respectieve land omdat ze alert moeten zijn op situaties van uitbuiting, intimidatie en discriminatie op de werkvloer.

Organisaties hebben een zorgplicht voor hun klanten op het ogenblik dat ze hen op een werkplek plaatsen. Gezondheid en veiligheid zijn in eerste instantie een verantwoordelijkheid van de werkgever, maar de SE-dienstverlener moet zich ervan verzekeren dat werkgevers deze verantwoordelijkheid opnemen en dat alle risico's worden aangepakt om de werknemer in staat te stellen veilig te werken. Dit kan inhouden dat werkgevers ondersteund moeten worden om die verantwoordelijkheden op te nemen.

Het kan zijn dat werkgevers weinig ervaring hebben met het succesvol aanwerven van mensen met zware arbeidsbeperkingen. Ze kunnen beïnvloed zijn door media-stereotypes en sommige mythes omtrent gezondheid en veiligheid, ziekteniveaus en ondersteuningsnoden. SE-dienstverleners moeten, indien aangewezen, relevante informatie kunnen geven aan de werkgever en collega's. Zij moeten zich bewust zijn van de wetgeving en gelijke rechten om tegen deze stereotypes in te gaan en oplossingen te vinden.

Er zijn een aantal technische aspecten aan de rol van SE-dienstverlener. De medewerkers moeten de toelatingscriteria, data- en rapporteringsbehoeften en praktische voorwaarden voor financiering kennen. Ze moeten beknopte maar volledige rapporten kunnen samenstellen, database-informatie bijhouden, verslagen van vergaderingen bijhouden en actieplannen met de stakeholders bespreken.

Misschien is een van de belangrijkste vereisten dat ze zich ervan bewust zijn dat de klant een privéleven heeft buiten de dienstverleners. Ze hebben het recht om te verwachten dat hun privacy gerespecteerd wordt en de SE-dienstverlener moet de grenzen van zijn ondersteuning en betrokkenheid kennen. SE-dienstverleners moeten de vertrouwelijke levenssfeer van het individu respecteren. Ze zijn niet de beste vriend van de klant; hun passie en betrokkenheid moeten getemperd worden door een goed begrip van wat de grenzen van hun rol zijn.

Veel klanten met een arbeidsbeperking ervaren een vermindering van welzijns- en zorgondersteuning eens ze starten met werken. Ze kunnen dan afhankelijk worden van de SE-dienstverlener voor algemeen advies en begeleiding. Het is belangrijk dat de SE-dienstverlener de sociale kaart in de omgeving kent en toegang kan krijgen tot deze diensten wanneer nodig.

TIPS VOOR BESTUURDERS VAN SE-ORGANISATIES

Deze handleiding is geschreven voor en door praktijkmensen. Daarom moeten de 'nuttige tips' en 'te vermijden zaken' de lezers kunnen helpen om hun voordeel te halen uit de kennis en ervaring van de auteurs.

NUTTIGE TIPS

- Implementeer een meter- en peterschapssysteem met ervaren medewerkers om een kwalitatieve introductie voor de nieuwe medewerkers te verzekeren.
- Voorzie mogelijkheden voor levenslange loopbaanontwikkeling.
- Het kan een eenzame job zijn, ondersteun je medewerkers.
- Zorg voor supervisie en waarderingssystemen.
- Ga mee op pad met je medewerkers zodat je ziet hoe de praktijk eruit ziet vanuit hun perspectief.
- Ondersteun de SE-dienstverleners wanneer ze zich gedemotiveerd voelen.
- Moedig intervisie en ondersteuning door peers aan.
- Voorzie feedback voor de SE-dienstverleners over concrete situaties en resultaten.
- Vier successen, geef lofbetuigingen.

TE VERMIJDEN ZAKEN

- Vermijd om meer nadruk te leggen op diploma's en/of ervaring dan op persoonlijkheid en zachte vaardigheden.
- Vermijd een te zware werkdruk en houd genoeg ruimte voor teamgesprekken, probleemoplossing en leren.

VRAGEN TER REFLECTIE

De volgende vragen zijn bedoeld als aanzet tot verder debat en moeten bemiddelaars in SE helpen om na te denken over hun methodes en benaderingswijzen.

- Wat zijn de belangrijkste kwaliteiten bij aanwerving van nieuwe medewerkers? Ervaring, formele kwalificaties of persoonlijkheid?
- Waar moet je adverteren om de best mogelijke kandidaten aan te trekken?
- Hoe kan je ervoor zorgen dat je medewerkers de noodzakelijke 'soft skills' en attitudes hebben?
- Hoe kan je zorgen voor een goede, kwaliteitsvolle introductie voor nieuwe medewerkers?
- Wat zijn goede manieren om je medewerkers te ondersteunen zodat zij goed met de uitdagingen van hun job kunnen omgaan?

COLOFON

Dit boek kwam tot stand door de inbreng van en samenwerking tussen GTB, FeGOB en VDAB: participerende organisaties in SUEM.be.

Het boek is een vertaling van de Engelstalige 'European Supported Employment Toolkit'

© European Union of Supported Employment, 2010.

Eerste druk: september 2014

Redactie en vertaling: Wendy Ranschaert (VDAB), Karen Warson (GTB), Kristien Smet (FeGOB), Wannes Marivoet (GTB), Mario Verzele (GTB), Drieke Henau en Carla van Wienendaele (GTB)

Projectleider: Filip Standaert, Handelsreizigers in Ideeën

Vormgeving en omslagontwerp: Sharon Neiryndck voor Handelsreizigers in Ideeën

Tekstcorrectie: Lode Demetter, ape-translations.be

ISBN/EAN: 9789081348799

NUR-omschrijving: leidinggeven, coachen

Verantwoordelijke uitgever: Luc Henau, GTB, Minnemeers 2, 9000 Gent

Alle rechten voorbehouden

Dit handboek is de eerste concrete realisatie van de nieuwe vzw Supported Employment (SUEM.be). Het is een vertaling van hét standaardwerk rond Supported Employment, zoals het door de Europese Vereniging voor Supported Employment (EUSE) werd uitgegeven.

Voor wie nieuw is in ons werkveld is dit een eerste kennismaking of een zinvolle ondersteuning. Wie al wat meer ervaring heeft, kan dit handboek gebruiken als opfrissing of als aanzet tot verdere ontwikkeling en vernieuwing.

De visie en het opzet van SUEM.be kunnen we samenvatten in één krachtige term: ‘werkvloerwerk’. De essentie van Supported Employment ligt immers in de directe begeleiding op de werkvloer. Deze visie willen we in een levendig en open debat met vele partners promoten en ondersteunen. We richten ons hierbij tot beleidsmakers, begeleiders, klanten en werkgevers.



**SU
EM.be**
WERKVLOERWERK

