
Maatwerk in de vernieuwde loopbaanbegeleiding: extra uren bovenop het basispakket, maar voor wie?

De Rick, K. 2013. *Acht, twaalf of zestien uur? Bepalen van de tijdsduur van een loopbaanbegeleiding*. Leuven: HIVA – KU Leuven.

Sinds juli 2013 volgt de loopbaanbegeleiding voor werkenden een nieuw model, met het oog op een dienstverlening die vraaggestuurd is en maatwerk mogelijk maakt. Elke werkende heeft per periode van zes jaar recht op twee basispakketten van (minimaal) vier uur loopbaanbegeleiding. Het is de bedoeling dat in de toekomst de werkenden die daar baat bij kunnen hebben, bovenop het basispakket extra uren zullen krijgen. De vraag is op basis waarvan bepaald kan worden welke werkenden recht zullen hebben op deze extra tijd en hoe dit geoperationaliseerd kan worden in een indiceringssysteem.

Meer maatwerk in de loopbaanbegeleiding

De vernieuwingen in de Vlaamse loopbaanbegeleiding sluiten aan bij het Europees beleid rond 'lifelong guidance', wat gedefinieerd wordt als volgt: "All activities designed to help individuals, at any point in their lives, to make educational, training and occupational choices and to manage their careers." (ELGPN Tools No.1 (ELGPN, 2012)). De EU promoot de diversiteit in het aanbod (Council of the European Union, 2004; Council of the European Union, 2008): de dienstverlening moet zo opgebouwd zijn dat het niveau van dienstverlening (van kort tot uitgebreid) afgestemd kan worden op de persoonlijke behoeften en omstandigheden.

Het nieuw model voor loopbaanbegeleiding werd geconcretiseerd in het Besluit van de Vlaamse Regering betreffende de loopbaanbegeleiding (goedgekeurd op 29 maart 2013). Wat het maatwerk betreft, zijn dit de essentiële elementen:

- De werkende vraagt om loopbaanbegeleiding op eigen initiatief en betaalt voor de dienstverlening met een loopbaancheque die hij/zij zelf aangevraagd heeft bij de VDAB;
- Een werknemer heeft in elk geval recht op twee loopbaancheques (het 'basispakket') per periode van zes jaar;
- Een loopbaancheque geeft recht op minimaal vier uur – hoofdzakelijk individuele – begeleiding;
- De werkende kan vragen om 'nazorg'. Deze nazorg valt buiten het contingent van vier uur;
- De werkende gebruikt de loopbaancheque naar eigen inzicht bij een aanbieder naar keuze.

De component van het maatwerk moet nog verder uitgewerkt worden. In het VESOC-akkoord

'Loopbaanbeleid' (17 februari 2012) werd immers gesteld dat het ondersteuningspakket afgestemd moet zijn op de behoeften van de werknemer. In de conceptnota 'Loopbaanondersteuning bij werkenden' (goedgekeurd door de Vlaamse Regering op 6 juli 2012) werd voorgesteld dat extra uren loopbaanbegeleiding zouden kunnen worden toegekend. De cruciale vraag is dan welke werkenden recht zullen krijgen op extra uren en welke niet, of met andere woorden: op basis van welke factoren kan men bepalen wie baat heeft bij extra uren? Het VESOC-akkoord stelt dat het gaat om de afstand tot de arbeidsmarkt, en de conceptnota ging uit van de 'complexiteit van de loopbaanvraag' als bepalende factor. Deze begrippen werden echter niet gedefinieerd.

Met het oog op de verdere realisatie van het maatwerk in de loopbaanbegeleiding werd in de zomer van 2012 door het Departement Werk en Sociale Economie, in het kader van het VIONA-onderzoeksprogramma, de opdracht gegeven aan het HIVA (KU Leuven) om uit te zoeken welke factoren bepalend zijn voor de duur van een loopbaanbegeleiding, met de bedoeling om op basis daarvan te kunnen bepalen welke werknemers in aanmerking zouden komen voor extra uren loopbaanbegeleiding. Het tweede deel van de opdracht bestond erin een ontwerp te maken van een indiceringssysteem waarmee de omvang van de ondersteuning kan bepaald worden. In deze bijdrage bekijken we de factoren die blijken samen te hangen met de tijdsduur van een begeleiding en geven we een eerste zicht op het indiceringssysteem, dat nu in volle ontwikkeling is.

Welke factoren bepalen wie baat heeft bij extra uren?

Geen duidelijk antwoord in de beschikbare data

In het oude systeem van loopbaanbegeleiding bedroeg het aantal uur begeleiding voor ongeveer 85% van de cliënten acht uur of minder, ongeveer 15% kreeg meer dan acht uur begeleiding. Om te weten te komen wie baat heeft bij extra uren, zou men kunnen denken aan een analyse van de samenhang tussen de duur van een loopbaanbegeleiding in het oude model en de kenmerken van de cliënten. Een beperkende factor is echter dat

het aantal uur begeleiding niet alleen bepaald werd door cliëntkenmerken, maar ook door systeemkenmerken, en meer bepaald de financieringsregels van toen: de centra voor loopbaanbegeleiding werden bijvoorbeeld niet betaald voor een begeleiding die minder dan zes uur duurde, en ze kregen voor de begeleidingen van zes uur of meer een forfaitair bedrag ongeacht hoeveel uur de begeleiding uiteindelijk duurde. Het systeem beperkte met andere woorden de mogelijke variatie in het aantal uur loopbaanbegeleiding. Het enige dat duidelijk is, is dat personen met een arbeidshandicap veelal meer dan acht uur begeleiding krijgen. Aan de andere kant wijzen de beschikbare onderzoeken met betrekking tot de Vlaamse loopbaanbegeleiding niet op een grote ontevredenheid bij de cliënten over (de tijdsduur van) de loopbaanbegeleiding, noch waren er recurrente signalen van loopbaanbegeleiders dat de duur van een begeleidingstraject problematisch was. Een voorzichtige conclusie is dat het basispakket van twee keer vier uur begeleiding inderdaad voor het merendeel van de werkenden in loopbaanbegeleiding zal volstaan, maar we beschikken niet over de gepaste informatie om na te gaan voor welke cliënten wel en voor welke niet. Om de onderzoeksvraag te beantwoorden werd daarom een beroep gedaan op de wetenschappelijke literatuur en (buitenlandse) experts, en op de ervaring van de professionals uit de Vlaamse centra voor loopbaanbegeleiding.

Aanknopingspunten uit de wetenschappelijke literatuur

Tot voor kort werd de behoefte aan extra ondersteuning gemakkelijk verbonden met kansengroepen (oudere werknemers, laaggeschoolden, allochtonen, personen met een handicap, vrouwen). Recent onderzoek van Van Laer et al. (2011) toont echter aan dat er geen een-op-een-relatie is tussen het behoren tot een kansengroep (op basis van geslacht, leeftijd, etniciteit, handicap, enzovoort) en de moeilijkheid van een loopbaanvraag. Zo hebben kansengroepen soms eenvoudigere vragen dan niet-kansengroepen. Vragen die meer met reflectieprocessen te maken hebben – wat men doorgaans de moeilijkere vragen noemt – lijken vaker voor te komen bij bijvoorbeeld mensen die zich niet in een precaire situatie bevinden (zoals hogeropgeleiden). Uit dit onderzoek kunnen we afleiden dat

het niet zinvol is om louter op basis van categoriale kenmerken van personen de tijdsduur van de loopbaanbegeleiding te bepalen. Het is niet omdat men tot een kansengroep behoort dat men per definitie meer uren begeleiding nodig heeft.

Het internationaal wetenschappelijk onderzoek over loopbaanbegeleiding gaat vooral over inhoud en proceskenmerken van loopbaanbegeleiding (Bimrose & Barnes, 2006) en zeer weinig over specifieke modaliteiten, zoals het aantal uur van een begeleiding. In de jaren 80 en 90 gebeurden een beperkt aantal meta-reviews waarin deze variabele werd opgenomen. Een meta-review van Spokane en Oliver (1983) vond een positieve relatie tussen de intensiteit van de loopbaanbegeleiding via workshops of gestructureerde groepen (bepaald door een combinatie van twee variabelen, namelijk het aantal uur van de begeleiding en het aantal sessies waarover de uren verdeeld werden) en de effectiviteit van de begeleiding. In een nieuwe studie van dezelfde auteurs van een paar jaar later werd vastgesteld dat ook bij individuele loopbaanbegeleiding er een significante bijdrage was van de intensiteit van de begeleiding aan de omvang van het effect van de begeleiding (Oliver & Spokane, 1988). Dit effect kon in een latere meta-studie echter niet gerepliceerd worden (Whiston, Sexton & Lasoff, 1998). Deze studies bekeken echter enkel de relatie tussen intensiteit en omvang van het effect, maar gingen niet na of er sprake was van interveniërende variabelen. Uit deze studies kan dus niet worden afgeleid dat cliënten met bepaalde loopbaanvragen of met bepaalde kenmerken meer baat hebben bij een intensievere begeleiding dan andere. Ook in andere studies werd wetenschappelijk weinig vooruitgang geboekt in de identificatie van cliëntkenmerken die interveniëren in de relatie tussen de intensiteit van de interventie en het bereikte effect (Brown et al., 2003; Rounds & Tinsley, 1984; Flynn, 1994; Whiston, Brecheisen & Stephens, 2003; Richard, 2005; Whiston & Buck, 2008).

Naast onderzoek waarin de duur van een begeleiding wordt onderzocht, is er ook internationaal onderzoek over maatwerk in de loopbaandienstverlening, waarbij maatwerk erin bestaat dat de vorm van de dienstverlening afgestemd wordt op de behoefte van de cliënt. De vormen van dienstverlening die bestudeerd worden zijn bijvoorbeeld volledig zelfgestuurde dienstverlening (bijvoorbeeld

met behulp van schriftelijke instrumenten, eventueel ondersteund door elektronische tools), loopbaandienstverlening via workshops of groepssessies en individuele begeleiding. Dat onderzoek bevat wel een aantal aanknopingspunten voor het beantwoorden van onze onderzoeksvraag, aangezien we kunnen veronderstellen dat er parallellen zijn tussen een continuüm van verschillende vormen van loopbaandienstverlening en loopbaandienstverlening waarvan de tijd varieert naargelang de behoeften van de cliënt. Er wordt, kort samengevat, gesteld dat de keuze voor een bepaalde vorm van dienstverlening gebaseerd is op twee componenten: (1) de (oorzaken van de) moeilijkheden van de klant of met andere woorden de loopbaanvraag, en (2) de problemen in de loopbaan (Rounds & Tinsley, 1984; Savickas, 1989). De vraag is wat deze componenten juist inhouden.

In de literatuur met betrekking tot HR en career guidance zijn verschillende indelingen van loopbaanvragen terug te vinden. Het is gangbaar dat voor loopbaandienstverlening een onderscheid gemaakt wordt tussen verschillende vormen van dienstverlening naargelang de loopbaanvraag. Bij ons zien we bijvoorbeeld dat het beantwoorden van informatieve vragen met betrekking tot de loopbaan niet gezien wordt als een taak voor loopbaanbegeleiders, maar bijvoorbeeld wel als een taak voor de Werkwinkels. Een koppeling met de duur van een begeleiding wordt echter niet gemaakt. Dit moest dus verder onderzocht worden.

Wat de problemen in de loopbaan betreft, kan gesteund worden op twee domeinen in de wetenschappelijke literatuur: het domein van 'employability' en het domein van loopbaancompetenties. Employability is een concept dat gerelateerd is aan het concept 'afstand tot de arbeidsmarkt' dat in het Vlaamse beleid regelmatig terug te vinden is. De afstand tot de arbeidsmarkt van een individu heeft vaak betrekking op diegenen die zich (nog) niet op de arbeidsmarkt bevinden, maar het concept is ook toepasbaar op werkenden (McQuaid & Lindsay, 2005). De arbeidsmarkt is immers voortdurend in beweging en werkenden worden ook in hun loopbaan geconfronteerd met (al dan niet vrijwillige) transities op die arbeidsmarkt. Daarnaast hangt de afstand tot de arbeidsmarkt ook samen met de kansen in werk, respectievelijk de problemen die zich in de werkcontext kunnen voordoen. Een grotere

afstand tot de arbeidsmarkt kan voor een werkende geïnterpreteerd worden als minder opties hebben in de loopbaan (bijvoorbeeld moeilijkere interne en/of externe mobiliteit). De afstand tot de arbeidsmarkt heeft te maken met zaken zoals arbeidsmarkt- en jobkenmerken (sector waarin men werkt, aard van de job die men heeft, de transitie (al dan niet gedwongen) waar men voor staat), scholingsniveau en competenties, psychische en fysieke gezondheid, gezinssituatie, woonsituatie, enzovoort. In welke mate de afstand tot de arbeidsmarkt relevant is voor de duur van een loopbaanbegeleiding werd evenmin eerder onderzocht.

Naast de afstand tot de arbeidsmarkt, blijken ook 'career decision-making difficulties' cruciaal te zijn voor de loopbaan. Hiervoor grijpen we terug naar de CIP-benadering van Sampson et al. (2003a), die gebaseerd is op de theorie over cognitieve informatieverwerking (CIP = cognitive information processing). Deze theorie werd specifiek ontwikkeld met het oog op differentiëring tussen niveaus van loopbaandienstverlening (Lenz, 2008). Sampson et al. onderscheiden twee kernconstructen: (1) *kennis*: wat weten mensen over zichzelf, over hun situatie, over hun opties? en (2) *actie*: zijn ze in staat om loopbaanbeslissingen te nemen en acties eraan te verbinden? In de literatuur worden talrijke deelconcepten onderscheiden. Met betrekking tot kennis wordt er gesproken over zelfkennis, de behoefte aan arbeidsmarktinformatie, jobtevredenheid, loopbaanverwachtingen, waardes, enzovoort. Met betrekking tot actie gaat het om concepten zoals besluiteloosheid, angst om keuzes te maken, (dis)functionele loopbaangedachten, kunnen omgaan met onzekerheid, houding tegenover werk, enzovoort (Sampson, Palmer & Watts, 1999). De ondersteuning neemt toe en wordt meer geïndividualiseerd naarmate de cliënt minder kennis heeft en minder bekwaam is om zijn loopbaan vorm te geven (Brown & Rector, 2009; Sampson et al., 2003b). De vraag is of en hoe we dit kunnen toepassen op de diversificatie in de toekenning van het aantal uur loopbaanbegeleiding.

We kunnen concluderen dat de behoefte aan ondersteuning met andere woorden zowel bepaald wordt door de situatie en context waarin het individu zich bevindt als door de capaciteiten die hij/zij heeft met betrekking tot het vormgeven van de eigen loopbaan. Loopbaanbegeleiding kan dus

beter afgestemd worden op de behoeften van het individu, als naast de loopbaanvraag en de afstand van het individu tot de arbeidsmarkt, ook de bekwaamheid om de loopbaan vorm te geven, in aanmerking genomen wordt.

Om te komen tot een indiceringssysteem moet voor elk van deze drie componenten (de loopbaanvraag, de bekwaamheid om de loopbaan vorm te geven en de afstand tot de arbeidsmarkt) ten eerste uitgemakt worden wat de cruciale elementen van deze componenten zijn voor een loopbaanbegeleiding en ten tweede welke van deze elementen aangeven dat een langere tijdsduur van loopbaanbegeleiding wenselijk is. Vervolgens moeten die elementen een operationele vertaling krijgen, zodat voor elke werkende kan nagegaan worden of een toekenning van extra uren begeleiding aangewezen is. In de volgende paragraaf beschrijven we de inhoudelijke analyse van de drie componenten.

Analyse van de drie sleutelcomponenten

De analyse van de drie sleutelcomponenten is gebaseerd op verdere literatuurstudie enerzijds en op consultatie van de professionals uit de loopbaanbegeleiding anderzijds. De consultatie van de professionals gebeurde hoofdzakelijk tijdens drie thematische, gestructureerde workshops (een per component) van elk een halve dag. De uitgenodigden waren coördinatoren van centra voor loopbaanbegeleiding en loopbaanbegeleiders.

De moeilijkheid van de loopbaanvraag

De consultatie van de professionals maakte snel duidelijk dat de (moeilijkheid van) de loopbaanvraag slechts een beperkte relevantie heeft voor de tijdsduur van de begeleiding. Ten eerste kan gegeven een zelfde vraag het begeleidingstraject complexer zijn naargelang de opties die een cliënt heeft en naargelang de mate waarin de context bevorderlijk is voor het aanpakken van problemen. En ten tweede kan ook de toestand van de cliënt een impact hebben op het begeleidingstraject: ook al is de loopbaanvraag dezelfde, het traject van een cliënt in een crisissituatie zal niet hetzelfde zijn als dat van een cliënt die helemaal niet met acute zware problemen geconfronteerd wordt. Bovendien is

het niet zonder meer duidelijk wat nu precies de vraag is van de cliënt: de initiële vraag van een cliënt is bijvoorbeeld niet noodzakelijk de vraag die in de loopbaanbegeleiding zal worden aangepakt. Vraagverheldering is een essentieel onderdeel in het proces van loopbaanbegeleiding en de tijd die daarvoor nodig is alleen al kan variabel zijn.

De praktijkervaring leert ook dat wat men een 'moeilijkere vraag' zou noemen niet enkel aan te pakken is via een langere tijdsduur. Loopbaanbegeleiders passen immers verschillende strategieën toe om met deze diversiteit in vragen om te gaan, zonder dat er een effect is op de tijdsduur van de loopbaanbegeleiding. Enkele voorbeelden van strategieën: de cliënt krijgt meer of ander 'huiswerk' mee om tussen twee begeleidingssessies aan te pakken of men stelt heel duidelijke prioriteiten en het meest essentiële uit de vraag/vragen van de cliënt wordt het eerst aangepakt.

De conclusie is dat de loopbaanvraag voor het bepalen van de duur van de loopbaanbegeleiding op zich weinig relevant is, en dat bij een 'moeilijke' vraag de moeilijkheid eigenlijk betrekking heeft op de bekwaamheid om de loopbaan vorm te geven en de afstand tot de arbeidsmarkt.

Bekwaamheid om de loopbaan vorm te geven

Bij de verkenning van het concept 'bekwaamheid om de loopbaan vorm te geven' maakte een verdere literatuurstudie duidelijk dat loopbaancompetenties, werkgerelateerde 'self-efficacy' en proactieve persoonlijkheid belangrijke determinanten zijn (De Filippi & Arthur, 1996; Kuijpers et al., 2006; Bandura, 1977; Bateman & Crant, 1993), maar ook hier was er geen materiaal beschikbaar dat zicht geeft op de mogelijke relatie tussen deze determinanten en de wenselijke tijdsduur van een begeleiding. Daarom werd ook dit verder uitgediept via de consultatie van de professionals. De hierboven genoemde concepten werden aangereikt, maar ook andere elementen konden worden toegevoegd.

Het bleek snel dat wat de loopbaancompetenties betreft, vooral de competenties die te maken hebben met zelfreflectie van belang zijn voor het vlotte verloop van een begeleiding, en dat er een sterke relatie is met de gewenste duur van de begeleiding.

De competentie 'netwerken' is wel van belang, maar is niet noodzakelijk gerelateerd aan de tijdsduur. Wel bepalend is het sociaal netwerk zelf: bij een (quasi) onbestaand sociaal netwerk is de cliënt veel meer afhankelijk van de loopbaanbegeleider en lijkt extra tijd wenselijk te zijn. Het niveau van loopbaancompetenties is met andere woorden relevant voor het al dan niet toekennen van extra uren.

Een lage actiebekwaamheid (te weinig persoonlijke effectiviteit of een gebrek aan proactief gedrag) bemoeilijkt eveneens het afronden van de begeleiding binnen de beschikbare tijd. Ook hier is het echter niet zo dat een lage actiebekwaamheid enkel kan opgevangen worden door meer tijd. Er zijn nog andere strategieën die gehanteerd worden: aangepaste methodieken en instrumenten gebruiken, meer tijd laten tussen begeleidingssessies, een deel van de begeleiding elders plaatsen, voor deze mensen een loopbaanbegeleider inzetten die daar de gepaste expertise voor heeft. En ook niet alles kan worden opgevangen: een te lage bekwaamheid kan soms aanleiding geven tot een opschorting van de begeleiding of doorverwijzing naar andere vormen van hulp en begeleiding. Toch is een lage actiebekwaamheid relevant voor het toekennen van extra uren: het opstellen van een actieplan behoort tot het proces van loopbaanbegeleiding en het uitvoeren ervan is zeer essentieel voor het bereiken van de gewenste effecten. Begeleiding bij het actieplan was in het oude systeem geen onderdeel van het proces, maar in de nieuwe loopbaanbegeleiding kan dat wel het geval zijn.

Afstand tot de arbeidsmarkt

Voor de verkenning van de component 'afstand tot de arbeidsmarkt' hebben we gekozen voor de benadering waarbij afstand tot de arbeidsmarkt gerelateerd wordt aan de kenmerken van de persoon en van de context waarin deze persoon zich bevindt. Op verzoek van de opdrachtgever werd gezocht naar afstemming op de instrumenten die in ontwikkeling waren in het kader van maatwerk en W². Het gaat om de lijst van indicaties voor personen met een arbeidshandicap, de knipperlichtenlijst (checklist van drempels en problemen) en de overzichtslijst 'Multiples problemen' (sociale inschakelings-, mobiliserings- en mobiliteitsfactoren, medische/

mentale/psychische en psychiatrische problemen, enzovoort). De consultatie van de professionals vertrok daarom van een geïntegreerde (om overlappingsen te vermijden) en licht bijgewerkte (om leemtes in te vullen) versie van de genoemde indicatielijsten, maar er was wel ruimte om nieuwe elementen in te brengen. Hier werd eerst nagegaan of de indicaties ook relevant zijn voor werkenden in loopbaanbegeleiding, vervolgens werd bekeken wat het verband is tussen deze indicatoren en de tijdsduur van een begeleiding.

De problemen die gebruikt worden bij de indicering in het kader van maatwerk en W^2 bleken ook herkenbaar te zijn als problemen bij werkenden in loopbaanbegeleiding. En van alle indicaties bleken volgens de professionals de volgende tijdsduurverlengend te zijn: weinig opties hebben binnen de huidige of voor de toekomstige werksituatie, de aanwezigheid van een arbeidshandicap en ernstige beperkingen op het vlak van lichamelijke en/of psychische gezondheid, sociale inschakelings-, mobiliserings- en mobiliteitsproblemen, problematische persoonlijkheidskenmerken. Specifieke problemen zoals een problematische gezinssituatie kunnen ook van belang zijn. De relevantie van het ontbreken van een sociaal netwerk werd herbevestigd. De afstand tot de arbeidsmarkt is met andere woorden relevant voor het bepalen van de maximale duur van de loopbaanbegeleiding en moet dus een plaats krijgen in het indiceringssysteem.

Synthese, selectie en operationalisering

Op basis van de analyse van de drie sleutelcomponenten (de loopbaanvraag, de bekwaamheid om de loopbaan vorm te geven, de afstand tot de arbeidsmarkt) die zowel steunt op wetenschappelijke literatuur als op de ervaringen van professionals uit de praktijk van loopbaanbegeleiding, kwamen we tot een lijst van indicatoren die verbonden kunnen worden aan de tijdsduur van een loopbaanbegeleiding. De totstandkoming van een indiceringssysteem is echter niet zomaar een kwestie van de hierboven genoemde indicatoren allemaal te operationaliseren. Welke van deze indicatoren geselecteerd worden voor de indicering en op welke manier ze gemeten worden, wordt immers ook bepaald door de eisen die we stellen aan zo'n systeem.

Vereisten van een gestandaardiseerd indiceringssysteem

Een gestandaardiseerd indiceringssysteem moet doelgericht zijn, valide en betrouwbaar, sociaal rechtvaardig en kostenefficiënt. Daarnaast moet het systeem ook gemakkelijk toegankelijk zijn voor de werkenden (het systeem mag zelf geen drempel vormen) en moet een snelle beslissing mogelijk zijn.

Doelgericht

Het indiceringssysteem wordt ontwikkeld in functie van de evolutie naar maatwerk. In het nieuwe systeem van loopbaanbegeleiding bestaat maatwerk erin dat het aantal uur loopbaanbegeleiding dat een werknemer krijgt, afgestemd is op zijn behoeften. Het is niet de bedoeling dat ook de inhoud van de loopbaandienstverlening wordt gestuurd. Beslissen waaraan de bijkomende uren besteed worden, gebeurt in onderling overleg tussen cliënt en loopbaanbegeleider, zonder tussenkomst van de regisseur.

Valide en betrouwbaar

De indicering moet valide en betrouwbaar zijn. Dat betekent dat de gebruikte instrumenten meten wat ze verondersteld worden te meten en dat er een correlatie is tussen de indicatoren en de behoefte aan extra uren, en dat de deugdelijkheid van de instrumenten kan worden aangetoond. Daarnaast moet de ruimte voor onterechte benutting zo klein mogelijk zijn en de beslissing moet genomen kunnen worden onafhankelijk van de belangen van specifieke organisaties, bedrijven, dienstverleners, enzovoort.

Sociaal rechtvaardig

De gelijke behandeling van werknemers moet gegarandeerd kunnen worden. Dat kan gerealiseerd worden door de indicering te baseren op een gestandaardiseerde gegevensverzameling zodat er een objectieve basis is voor de beslissing, waaraan duidelijke scores gekoppeld worden. Daarenboven dienen de criteria, voor al dan niet toekenning van bijkomende uren, eenduidig en transparant te zijn.

Kostenefficiënt

Een toekenning van extra tijd betekent dat de werkende recht heeft op acht uur extra begeleiding, maar niet elk extra uur moet worden opgenomen. Voor veel cliënten zullen twee tot vier bijkomende uren volstaan. De tijd die besteed wordt aan indicering moet hiermee in verhouding staan en moet dus beperkt zijn. Daarom is het aangewezen dat de beslissing niet gebaseerd wordt op een oordeel gebaseerd op informatie verzameld via een persoonlijk interview van de cliënt, het inkijken van een dossier, enzovoort. De informatie waarop men de beslissing baseert moet snel verkregen en ook snel verwerkt kunnen worden.

Toegankelijk

Er wordt vooropgesteld dat de loopbaandienstverlening een vraaggestuurde dienstverlening is. Het is de cliënt die zelf het initiatief neemt om loopbaanbegeleiding te volgen, die zelf loopbaancheques aanvraagt, die zelf een aanbieder kiest en die ook zelf stappen zet om extra uren loopbaanbegeleiding te verkrijgen. Om iedereen evenveel kansen te geven op een gepaste loopbaanbegeleiding, mag de indiceringsprocedure geen drempels creëren, zeker niet voor de zwakkere groepen onder de werknemers. Toegankelijkheid vereist het volgende:

de mogelijkheid van een aanvraag tot bijkomende uren moet gekend zijn door de werknemer en de aanvraagprocedure moet transparant zijn voor de werknemer: de werknemer moet weten op hoeveel uren hij/zij sowieso recht heeft en dat hij/zij mogelijk in aanmerking kan komen voor extra uren;

- de aanvraag zelf mag geen drempel vormen voor de werknemer;
- de aanvraag moet administratief gemakkelijk zijn;
- de aanvraag mag geen grote tijdsinvestering vragen van de werknemer;
- de screening moet afgestemd zijn op gebruik door verschillende doelgroepen;
- de privacy van de werknemer moet worden beschermd: de cliënt moet niet meer gegevens verstrekken dan nodig en de verstrekte gegevens en de eindbeslissing worden vertrouwelijk behandeld.

Snelle beslissing mogelijk

Loopbaanbegeleiding is een proces dat uit verschillende fasen bestaat. Een begeleiding wordt opgebouwd in functie van het aantal beschikbare uren. Bij een kleiner aantal uren zal bijvoorbeeld de scope van de begeleiding smaller zijn of zal men duidelijk prioriteiten moeten stellen. Daarom is het van belang, zowel voor de cliënt als de loopbaanbegeleider, dat zo snel mogelijk geweten is hoeveel uren voor de begeleiding beschikbaar zijn. De indiceringsprocedure moet met andere woorden een snelle beslissing mogelijk maken.

Verdere ontwikkeling en validering van het indiceringssysteem

Door de resultaten van de inhoudelijke verkenning te koppelen aan de eisen die we stellen aan een indiceringssysteem, konden we een eerste ontwerp maken van een indiceringssysteem om al dan niet extra uren toe te kennen aan werkenden in loopbaanbegeleiding (De Rick, 2013). Er werd een keuze gemaakt uit de indicatoren en de meting ervan werd geoperationaliseerd. Het gaat om een procedure in drie trappen, gebaseerd op attesten of gelijkwaardige elementen (trap 1), gestandaardiseerde meetinstrumenten met gesloten vragen (trap 2) of een gemotiveerd advies van de loopbaanbegeleider (trap 3). In het voorjaar van 2013 startte een innovatief project – met steun van het Vlaamse ESF-Agentschap, in een samenwerking tussen VDAB en HIVA en met centra voor loopbaanbegeleiding als partners – waarin het indiceringssysteem verder ontwikkeld en uitgetest wordt. Hiervoor wordt een basismeting uitgevoerd bij de werkenden in loopbaanbegeleiding om drempelwaarden voor de toekenning van extra uren te kunnen vastleggen. Daarop volgen meerdere testfases die bestaan uit een cyclus van implementatie van het indiceringssysteem, evaluatie gebaseerd op kwantitatieve en kwalitatieve data en bijsturing. De resultaten van dit project zullen bekend zijn in 2014-2015.

*Katleen De Rick
HIVA – KU Leuven*

Bibliografie

- Bandura, A. 1977. Self-efficacy: Toward a unifying theory of behavioral change. *Psychological Review*, 84(2), 191-215.
- Bateman, T.S. & Crant, J.M. 1993. The proactive component of organizational behavior. *Journal of organizational behavior*, 14, 103-118.
- Bimrose, J. & Barnes, S.A. 2006. Is career guidance effective? Evidence from a longitudinal study in England. *Australian Journal of Career Development*, (15)2, 19-25.
- Brown, S.D., Ryan Krane, N.E., Brecheisen J., Castelino P., Budisin, I., Miller M. & Edens L. 2003. Critical ingredients of career choice interventions: more analysis and new hypothesis. *Journal of Vocational Behavior*, 62(3), 411-428.
- DeFillippi, R. & Arthur, M. 1996. Boundaryless contexts and careers: a competency-based perspective. In M. Arthur & D. Rousseau (Eds.), *The boundaryless career: A new employment principle for a new organizational era*: 116-131. New York: Oxford University Press.
- ELGPN 2012. *Lifelong guidance policy development: a European resource kit. ELGPN Tools No. 1*. S.I.
- Flynn, R.J. 1994. Evaluating the effectiveness of career counselling: recent evidence and recommended strategies. *Canadian Journal of Counselling*, 28(4), 270-280.
- Kuijpers, M., Schyns, B. & Scheerens, J. 2006. Career competencies for career success. *The career development quarterly*, 55, 168-178.
- Lenz, J.G. 2008. *Designing effective models of career service delivery: connecting theory and practice*. Florida: Florida State University.
- McQuaid, R.W. & Lindsay, C. 2005. The concept of employability. *Urban Studies*, 42(2), 197-217.
- Oliver, L.W. & Spokane, A. 1988. Career-intervention outcome: What contributes to client gain? *Journal of Counseling Psychology*, 35(4), 447-462.
- Richard, G.V. 2005. International best practices in career development: review of the literature. *International Journal for Educational and Vocational Guidance*, 5(2), 189-201.
- Rounds, J.B. & Tinsley, H.E. 1984. Diagnosis and treatment of vocational problems. In S.D. Brown & R.W. Lent (Eds.) *Handbook of counseling psychology*: 133-137. New York: Wiley.
- Sampson, J.P., Palmer, M. & Watts, A.G. 1999. *Who needs guidance?* University of Derby.
- Sampson, J.P., Peterson, G.W., Reardon, R.C. & Lenz, J.G. 2003a. *Key elements of the CIP approach to designing career services*. Florida: Florida State University.
- Sampson, J.P., Peterson, G.W., Reardon, R.C. & Lenz, J.G. 2003b. *Designing career services to cost-effectively meet individual needs*. Florida: Florida State University.
- Savickas, M.L. 1989. Annual review: practice and research in career counseling and development, 1988. *Career Development Quarterly*, 38, 100-134.
- Spokane, A.R. & Oliver, L.W. 1983. Outcomes of vocational intervention. In S.H. Osipow & W.B. Walsh (Eds.), *Handbook of vocational psychology*: 99-136. Erlbaum: Hillsdale, NJ.
- Van Laer, K., Verbruggen, M. & Janssens, M. 2011. *Kansengroepen in werk en ondernemerschap*. Leuven: KU Leuven.
- Whiston, S.C., Brecheisen, B.K. & Stephens, J. 2003. Does treatment modality affect career counseling effectiveness? *Journal of Vocational Behavior*, 62, 390-410.
- Whiston, S.C. & Buck, I.M. 2008. Evaluation of career guidance programs. In J.A. Athanasou & R. Van Esbroeck (Eds.), *International Handbook of Career Guidance*. Springer.
- Whiston, S.C., Sexton, T.L. & Lasoff, D.L. 1998. Career-intervention outcome: a replication and extension of Oliver and Spokane. *Journal of Counseling Psychology*, 45(2), 150-165.