



**Armoede**

## Empowermentmeting: een handleiding

Jan Depauw  
Kristel Driessens

Maart 2016

Het Vlaams Armoedesteunpunt is een samenwerkingsverband van UA, KU Leuven, KdG-Hogeschool en UGent.

**Gelieve naar deze publicatie te verwijzen als volgt:**

Depauw J. & Driessens, K. (2016), **Empowermentmeting: een handleiding**, Antwerpen: Vlaams Armoedesteunpunt.

**Voor meer informatie over deze publicatie:** [jan.depauw@kdg.be](mailto:jan.depauw@kdg.be) of [kristel.driessens@kdg.be](mailto:kristel.driessens@kdg.be)

Deze studie werd uitgevoerd in het kader van het Vlaamse armoedesteunpunt en werd gefinancierd door de Vlaams Minister bevoegd voor Armoedebestrijding, Ingrid Lieten.  
De conclusies van deze publicatie vertolken niet noodzakelijk de visie van de opdrachtgever.



© 2016 Vlaams Armoedesteunpunt

p.a. Vlaams Armoedesteunpunt  
Centrum OASeS  
Sint Jacobstraat 2 (M232)  
2000 Antwerpen

Deze publicatie is ook beschikbaar via [www.vlaamsarmoedesteunpunt.be](http://www.vlaamsarmoedesteunpunt.be)

## Inhoud

|                                                                      |    |
|----------------------------------------------------------------------|----|
| Inleiding .....                                                      | 4  |
| 1. Algemene toelichting van de Empowermentmeter .....                | 5  |
| 1.1. Achtergrond en ontwikkeling.....                                | 5  |
| 1.1.1. Psychologisch empowerment.....                                | 5  |
| 1.1.2. Verbinden met het systeem .....                               | 7  |
| 1.1.3. Levensdomeinen en werkzame factoren in hulpverlening .....    | 8  |
| 1.2. Wat levert die empowermentmeting op?.....                       | 9  |
| 1.3. Doelgroep .....                                                 | 10 |
| 1.4. De opbouw en inhoud van de meetschalen .....                    | 10 |
| 1.4.1. Meetschaal psychologisch empowerment .....                    | 10 |
| 1.4.2. Meetschaal werker-empowerment .....                           | 11 |
| 1.4.3. Vragen levensdomeinen en CAIMeR.....                          | 11 |
| 1.5. Stappenplan en resultaatverwerking.....                         | 12 |
| 1.5.1. Nulmeting .....                                               | 12 |
| 1.5.2. Tussentijdse meting .....                                     | 13 |
| 1.5.3. Eindmeting .....                                              | 13 |
| 2. Het praktisch gebruik van de empowerment-meter .....              | 13 |
| 2.1. Algemene instructies .....                                      | 14 |
| 2.1.1. Duur .....                                                    | 14 |
| 2.1.2. Moment van afname .....                                       | 14 |
| 2.1.3. Plaats van afname .....                                       | 14 |
| 2.1.4. Benodigdheden .....                                           | 14 |
| 2.2. Instructies voor de afname .....                                | 15 |
| 2.2.1. De inleiding .....                                            | 15 |
| 2.2.2. De vragenlijsten 'Mijn buitenkant' en 'Mijn binnenkant' ..... | 16 |
| 2.2.3. Problemen tijdens de afname: veel gestelde vragen .....       | 16 |
| 3. Afbamebundel .....                                                | 19 |

## Inleiding

De organieke wet betreffende de openbare centra voor maatschappelijk welzijn van 8 juli 1976 (BS 5/8/1976) geeft het kader aan waarbinnen sociaal werkers hun taak uitoefenen. De wet bepaalt dat iedere persoon recht heeft op maatschappelijke dienstverlening die hem of haar in de mogelijkheid stelt een leven te leiden dat beantwoordt aan de menselijke waardigheid (Art 1). De maatschappelijk werker van het OCMW verzekert de maatschappelijke begeleiding van de betrokkenen, bevordert diens maatschappelijke participatie (Art. 47.§ 1), en versterkt lenigende én preventieve hulp. De geboden hulpverlening kan van materiële, sociale, geneeskundige, sociaalgeneeskundige of psychologische aard zijn (Art 57 § 1). Het OCMW verstrekt de materiële hulp in de meest passende vorm (Art 57 § 4) en voorziet in de psychosociale, morele of opvoedende begeleiding opdat betrokkenen geleidelijk zelf hun moeilijkheden kunnen overwinnen (Art 60 §3). Hulpverlening aan mensen in armoede vanuit het OCMW gaat ruimer dan het verstrekken van louter financiële hulp, en kan leiden tot zichtbare resultaten op het vlak van financiële middelen, huisvesting, budget, en (sociale) tewerkstelling, maar ook bredere, vaak minder zichtbare resultaten op welzijnsvlak zoals groeiprocessen, autonomieverhoging en netwerkversterking. De vragenreeks 'empowermentmeter' brengt die zichtbare en minder zichtbare resultaten in beeld en geeft inzicht in werkzame factoren in hulpverlening en de mate waarin sociaal werkers zich ondersteund weten door hun OCMW.

Deze versie van de empowermentmeter is bedoeld voor de meting van resultaten bij de begeleiding van mensen in armoede. Ze werd in de periode tussen 2012-2015 in nauwe samenwerking met hulpverleners en cliënten ontwikkeld door het Expertisecentrum Krachtgericht Sociaal Werk aan de Karel de Grote Hogeschool in het kader van het Vlaams Armoedesteunpunt en het PWO-project 'Empowermentmeting'. De empowermentmeter bestaat uit drie afzonderlijke batterijen aan vragen. Een eerste reeks vragen bestaat uit de meetschaal psychologisch empowerment, die meet de 'binnenkant', het niveau van empowerment van individuele cliënten. Een tweede reeks van vragen focust op de 'buitenkant', de meer zichtbare levensdomeinen en die thema's die van belang zijn voor mensen in armoede. Een derde reeks vragen peilt naar het werker-empowerment: de mate waarin sociaal werkers zich door hun eigen organisatie en team ondersteund weten in hun werk. Aan de hand van drie vragenlijsten kan de evolutie die cliënten doormaken periodiek in kaart worden gebracht, en de rol die de hulpverlener en zijn organisatie daar in speelt. Die evolutie wordt deels zichtbaar gemaakt in grafische voorstellingen, deels gekwantificeerd. De empowermentmeter is, kort samengevat, voor sociaal werkers een instrument dat inzicht verschaft in hulpverlening en de evolutie die de cliënt doormaakt. Het is een aanzet tot dialoog met de cliënt, en is voor beiden een reflectie-instrument. Voor beleid en management biedt het de mogelijkheid tot monitoring en verantwoording.

De handleiding bestaat uit drie delen. In een eerste deel wordt de achtergrond en ontwikkeling van de empowermentmeter toegelicht, gevolgd door de functies van de meting, betrokken doelgroepen, de inhoud ervan en de verwerking van de resultaten. In een tweede deel wordt stap voor stap uitgelegd hoe de vragenlijsten in de praktijk gebruikt moeten worden. Tot slot is er een derde deel met twee onderdelen uit de afnamebundel: de meetschaal psychologisch empowerment en de vragen naar context, actoren, interventie, mechanismen en resultaten (CAIMeR).

# 1. Algemene toelichting van de Empowermentmeter

## 1.1. Achtergrond en ontwikkeling

### 1.1.1. Psychologisch empowerment

De voorbije jaren constateren we – ook in publieke organisaties als het OCMW- een toenemende vraag naar transparantie en rechtvaardiging van ingezet personeel en middelen (Verlet & Devos, 2008, 2010). Een vraag die resulteert in een schier onafgebroken zoektocht naar methoden om effecten, efficiëntie en effectiviteit van sociaal werk in beeld te krijgen (Clark, 2005; Hermans, 2008). Dat sociaal werkers bij de OCMW's dagelijks antwoorden formuleren op talrijke en complexe uitdagingen door, binnen het kader getrokken door de organieke wet (BS 5/8/1976) taken en rollen op te nemen die verder strekken dan die van louter bijstandsverlener staat evenwel buiten kijf, net als het gegeven dat ze daarbij 'empowerend' optreden (Pannecoucke & Vranken, 2013; Van Regenmortel, 2004; Vermeersch, Noël, & Vandenbroucke, 2011). Ze onderschrijven via hun hulpverleningspraktijk het huidige richtinggevend paradigma voor het hedendaags sociaal werk: dat van empowerment (International Federation of Social Workers, 2015; Steenssens, Demeyer, & Van Regenmortel, 2009; Steenssens & Van Regenmortel, 2013; Van Regenmortel, 2004, 2008). Dat begrip empowerment kent een groeiende populariteit, wordt in diverse contexten gebruikt, en heeft daarom niet altijd dezelfde invulling (Ibrahim & Alkire, 2007; Tenglund, 2008). Of zoals Steenssens en Van Regenmortel (2013, p. 5) schrijven: "Deze toenemende internationale populariteit houdt (...) de al twee decennia oude Amerikaanse verzuchting actueel dat ze gepaard gaat met zowel een wildgroei aan als een vervaging van definities en conceptualisering". In Vlaanderen – en Nederland (Van Regenmortel, 2008, 2011)- lijkt Van Regenmortels definitie breed aanvaard. Die omschrijft empowerment als: "een proces van versterking waarbij individuen, organisaties en gemeenschappen greep krijgen op de eigen situatie en hun omgeving en dit via het verwerven van controle, het aanscherpen van kritisch bewustzijn en het stimuleren van participatie." (Van Regenmortel, 2002, pp. 75-76).

De huidige meet- en registratiesystemen zijn ontoereikend voor de praktijk van sociaal werk (de Bruijn, 2005; Depauw & Driessens, 2013; Lipsky, 1980). Registratie van de klassieke productindicatoren input, output, throughput en outcome (de Bruijn, 2006; Stoelinga, 2004; Verlet & Devos, 2008, 2010), en evaluatiematen zoals uitstroom naar werk of doorstroom naar opleiding (Van Dooren, Struyven, & Capéau, 2011) vatten de meerwaarde van OCMW-hulpverlening niet volledig. Meten van empowerment biedt mogelijk een interessant alternatief. Empowerment meetbaar maken kan ervoor zorgen dat meten niet alleen de maat neemt van sociaal werk, maar meten ook een 'maat', wordt van dat sociaal werk in de betekenis van vriend, makker en bondgenoot. Empowerment omzetten naar indicatoren draagt – in die optiek - namelijk bij tot de concrete vertaling van het concept empowerment naar de praktijk van sociaal werk in een OCMW (Depauw & van Dop, 2015).

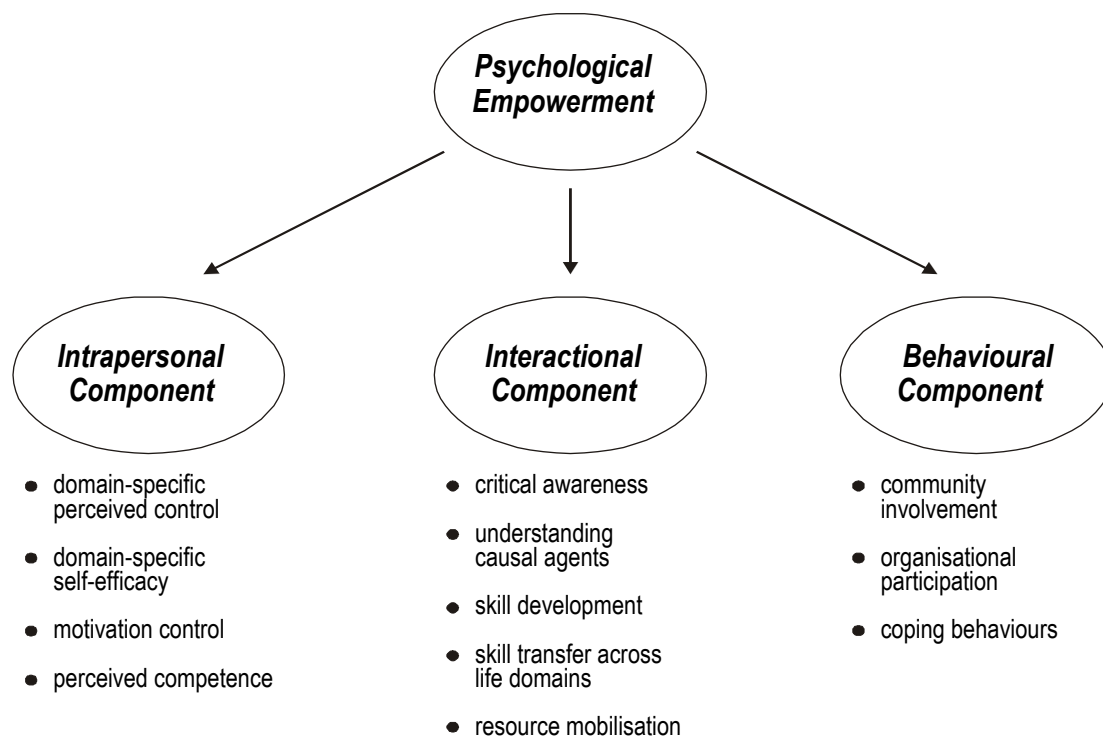
Vanuit (1) de vraag naar methoden om het effect van sociaal werk te meten, (2) de vaststelling dat empowerment het centrale begrip is in het huidige sociaal werk, en (3) de bekommernis dat de huidige metingen en registratie effecten van sociaal werk onvoldoende of met een beperkte focus belichten, ontwikkelde het Expertisecentrum Krachtgericht Sociaal Werk van de Karel de Grote Hogeschool een meetschaal psychologisch empowerment. De bedoeling is om ook andere waardevolle resultaten in beeld te brengen. Zelfs al wordt het einddoel van volledige zelfstandigheid, schuldenvrije financiën, werk of opleiding niet binnen een bepaalde periode behaald, cliënten maken doorgaans wel een belangrijke evolutie door op 'zichtbare' domeinen (inkomen, budgetbeheer, huisvesting, vrije-tijd, netwerk, ...) en 'minder zichtbare' domeinen

(zelfvertrouwen, controle, eigen kracht,...). De empowermentmeter maakt het mogelijk deze evoluties op te tekenen, te meten, kwantitatief samen te vatten, en/of te visualiseren.

In het kader van het Vlaams Armoedesteunpunt werd in de periode 2012-2013 een meetschaal psychologisch empowerment ontwikkeld (Depauw & Driessens, 2013; Depauw & van Dop, 2015). De sector kreeg daarmee de beschikking over een nieuw meetinstrument dat (1) onzichtbare resultaten van sociaal werk zichtbaar maakt, (2) de blik van problemen naar aanwezige krachten leidt, (3) het effect van hulpverlening helpt aan te tonen, (4) een terugblik op de hulpverlening tussen de sociaal werker en zijn cliënt faciliteert, en (5) het woord geeft aan de cliënt, want de resultaten geven ook het perspectief van de cliënt weer.

‘Psychologisch empowerment’ dat gemeten wordt, is op zich reeds ruim op te vatten. Het is niet te verenigen tot de ‘intrapsychische’ dimensie. Kort samengevat als ‘de versterking van de eigen individuele kracht’. Het omvat naast een zicht op eigen vaardigheden en sterktes of krachten ook kennis over, en begrip van de brede omgeving en acties gericht op het verwerven of uitoefenen van controle. Psychologisch empowerment omvat dus zowel intra- als interpersoonlijke elementen en overstijgt daarmee een louter individueel psychologische invulling. We baseren dit onderscheid op de door Zimmerman (1995) gemaakte onderverdeling in drie verschillende dimensies: intrapersonal, interactional en behavioral. We vatten ze samen in de grafische voorstelling in Figuur 1 (Zimmerman, 1995). In deze optiek wordt empowerment opgevat als een geaggregeerd construct dat is samengesteld uit onderling niet-inwisselbare dimensies (Peterson, 2014).

*Figuur 1: Componenten van Psychologisch Empowerment volgens Zimmerman (1995: p. 588)*



De intra-persoonlijke component omvat het geloof in eigen vaardigheden, het vertrouwen in de mogelijkheid om de persoonlijke situatie te beïnvloeden alsook de wil of motivatie daartoe. De interpersoonlijke component heeft betrekking op het bewustzijn van maatschappelijke mogelijkheden, normen en middelen, en de vaardigheid om deze bronnen te mobiliseren. De gedragscomponent ten slotte verwijst naar actieve betrokkenheid in de gemeenschap,

participatie, constructief gedrag in nieuwe situaties en het maken van keuzes (Steenkens & Van Regenmortel, 2007; Steenkens & Van Regenmortel, 2013; Zimmerman, 1995). Deze drie componenten worden gemeten en gevat in de meetschaal psychologisch empowerment. Uit focusgroepen met hulpverleners en cliënten bleek immers dat alle betrokkenen het belangrijk vonden dat er in een empowerende hulpverlening aan deze verschillende componenten gewerkt wordt en dat de effecten hierop dus ook bij de meting van empowerment in de hulpverlening getoetst worden.

### 1.1.2. Verbinden met het systeem

Getrouw aan het theoretisch kader van empowerment en de door ons gehanteerde sociaalecologische empowermentbenadering, erkennen we naast structurele elementen ook individuele en relationele elementen. Die benadering heeft oog voor persoon-in-context. Toegepast op armoede is de basisstelling dat armoede ontstaat door een –structureel- ongelijke verdeling van mogelijkheden en toegang tot bronnen. Maar deze empowermentbenadering erkent daarnaast het actorschap of het actief bemiddelend vermogen van mensen om in alle omstandigheden, ook beperkende, ook in armoede, doelen na te streven en controle te hebben of te krijgen over gebeurtenissen, doelen en middelen. Vanuit dit sociaalecologisch perspectief op empowerment wordt derhalve aangestuurd op enerzijds de ontwikkeling van sociale structuren (personen beter verbinden met het systeem) en anderzijds versterking van personen (in staat zijn om invloed uit te oefenen) (Steenkens & Van Regenmortel, 2013, 2014).

De meetschaal psychologisch empowerment heeft maar zin en betekenis wanneer het resultaat – ‘wijziging’ in psychologisch empowerment- in haar bredere context geplaatst wordt. Vandaar dat empowerment meten meer inhoudt dan een afname van de meetschaal psychologisch empowerment. Daarnaast vatten we drie context-elementen. Een eerste element van die context is werker-empowerment (Depauw & Driessens, 2014; Depauw & Driessens, 2016). Het resultaat van een hulpverlening hangt in belangrijke mate af van de interactie tussen hulpverlener en hulpvrager (Driessens, 2003; Driessens & Van Regenmortel, 2006). Van Regenmortel (2004, p. 156) stelt in dit verband dat: “om empowerment te bewerkstelligen bij hulpvragers dienen ook de hulpverleners en organisaties empowered te zijn”. Vanuit deze optiek is het van belang om zicht te hebben op de mate waarin werkers zich door hun organisatie gesteund weten. De vraag hierbij is, anders geformuleerd: in welke mate zijn organisaties ‘empowerend’, in welke mate versterken ze het psychologisch empowerment van medewerkers? (Peterson & Zimmerman, 2004). In de literatuur wordt de organisatorische context, het psychologisch empowerment van sociaal werkers, geoperationaliseerd of ingevuld als ‘percepties’ van sociaal werkers op hun autonomie, betrokkenheid, faciliterende omkadering, teamklimaat en stimulerend management (Boudrias & Savoie, 2006; Cearley, 2004; Frans, 1993; Spreitzer, 1995a, 1995b). Dit wordt gescoord of gemeten via een door ons ontworpen en gevalideerde werker-empowerment-meetschaal die deze vijf componenten vat in 20 uitspraken of items (Depauw & Driessens, 2016).

De evolutie in psychologisch empowerment meten, en deze koppelen aan werker-empowerment, levert de organisatie niet alleen materiaal over de uitkomsten van de geboden hulpverlening op het niveau van de cliënt, maar ook info over de mate waarin dit door de organisatie gesteund of versterkt wordt. Dit inzicht in organisatorische elementen van de hulpverlening (*die personen beter verbindt met het systeem*) gekoppeld aan de individuele versterking van personen (*om hen in staat te stellen invloed uit te oefenen*) is een wezenlijk bestanddeel van onze sociaalecologische empowermentbenadering en derhalve de empowermentmeting.

### 1.1.3. Levensdomeinen en werkzame factoren in hulpverlening

Naast het werker-empowerment zien we nog twee andere contextelementen die meegenomen worden in een empowermentmeting. We noemen ze ‘kwalitatieve contextelementen’ omdat we ze niet via gevalideerde en betrouwbare meetschalen (kunnen) vatten (Terwee et al., 2007; van Driel, 2007). Het gaat hier om (evolutie op) levensdomeinen en werkzame factoren in hulpverlening.

#### 1.1.3.1. *Evolutie op levensdomeinen*

De meetschaal psychologisch empowerment en de meetschaal werker-empowerment kunnen ingezet worden in een effectmeting. We meten dan eenzelfde uitkomstvariabele (psychologisch empowerment) meerdere keren in de tijd bij dezelfde personen. Vragen waar we een antwoord op zoeken zijn: (1) Zien we een wijziging in de score van psychologisch empowerment bij de cliënten die een hulpverleningstraject doorlopen? (2) Verschilt die score significant bij de start van het traject en na verloop van tijd? (3) Draagt werker-empowerment bij tot een verhoging van psychologisch empowerment van de cliënten?

De ruwe, cijfermatige uitkomsten van de empowermentmeting interpreteren als ‘succesvolle’ hulpverlening (de score op de schaal stijgt) of ‘niet-succesvolle’ hulpverlening (de score op de schaal blijft gelijk of daalt), is daarbij onjuist. Het is belangrijk om de resultaten in hun context te begrijpen.. Daarom polsen we ook naar de concrete evolutie op belangrijke levensdomeinen (Heeft de aangeboden begeleiding concreet verandering gebracht op een aantal domeinen?).

Geïnspireerd door de visualisering van de evolutie van werkzoekenden in de W<sup>2</sup>-cirkels (Sannen, Driessens, & Verboven, 2011, p. 153) polsen we via een beperkt aantal zelf-evaluatie-vragen naar thema's die peilen naar indicatoren van wat zij identificeren als ‘de buitenkant’. Dat zijn verschillende levensdomeinen waarop we ‘zichtbare’ resultaten verwachten. Die domeinen zijn: de financiële situatie, de woonsituatie, vervoersmogelijkheden, lichamelijke gezondheid, geestelijke gezondheid en sociale administratie. We willen op die manier nagaan of cliënten zelf een wijziging ervaren in de tevredenheid over hun leefsituatie.

#### 1.1.3.2. *Werkzame factoren in hulpverlening*

Naast vragen die polsen naar ervaren evolutie op levensdomeinen, stellen we kwalitatieve vragen naar werkzame factoren in de hulpverlening (wat was precies helpend of belemmerend en heeft bijgedragen tot succes of falen?). Nagaan wat verandering veroorzaakt heeft, doen we door middel van een aantal vragen gebaseerd op het CAIMeR-model (Blom & Moren, 2010).

Het acroniem CAIMeR staat voor de vijf basisconcepten van dit model: Context, Actoren, Interventies, Mechanismen en Resultaten.

Context is leefwereld, interventiecontext en maatschappelijke context. Actoren zijn de in de interventie betrokken spelers, formeel en informeel. Interventies zijn al dan niet rolgebonden handelingen (al dan niet ‘verplicht’ vanuit een formele hulpverlenersrol, zoals sociale steun bieden, gezelschap houden, ...). Mechanismen zijn ofwel sociaal, ofwel sociaal-psychologisch, ofwel psychologisch, of een combinatie van de drie. Resultaten, tot slot, slaan op outcome/output, direct/indirect, korte/lange termijn,...



Dit is heel kort en vraagt nog wat duiding. Waarom relevant? Om impact van de hulpverlening te kunnen duiden, is het belangrijk om ruimer zicht te krijgen op evoluties in de leefwereld en de persoonlijke perceptie van cliënten op de evoluties in hun situatie. Deze vragenlijst is niet opgenomen in de bijlage?

## **1.2. Wat levert die empowermentmeting op?**

De vragenlijsten die afgenomen worden in het kader van de empowermentmeter introduceren een nieuwe vorm van 'meten' voor sociaal werk. Door de vragenreeksen op regelmatige tijdstippen doorheen het hulpverleningstraject in te zetten, brengt het evoluties in beeld. Maar let op: de empowermentmeter is geen diagnostisch instrument noch een instrument voor beoordeling van individuele inzet. Wel brengt de empowermentmeter zichtbare en minder zichtbare resultaten van hulpverlening(-trajecten) in beeld en geeft inzicht in werkzame factoren in de hulpverlening en in de mate waarin sociaal werkers zich ondersteund weten door hun OCMW.

### **1.2.1. Inzicht in de uitkomst van de geboden hulpverlening**

De scores die cliënten behalen op de meetschaal geven zicht op de evolutie in hun psychologisch empowerment (als uitkomst van de geboden hulpverlening). De meetschaal bevordert een krachtgerichte kijk en aanpak door de aandacht te richten op autonomie (individuele kracht) én netwerkversterking (integratie) als expliciete doelstellingen van hulpverlening. Wij raden organisaties aan om de vragenlijst te laten invullen door de cliënt, ondersteund door de betrokken hulpverlener. Op die manier kunnen ze samen terugblikken op het gelopen hulpverleningsproces en ook bespreken waar ze in de nabije toekomst samen verder op kunnen inzetten en wat ze kunnen versterken. Op die manier is het een instrument dat dialoog en reflectie stimuleert tussen de sociaal werker en de cliënt.

### **1.2.2. Inzicht in de ondersteuning vanuit de organisatie**

De scores op de meetschaal werker-empowerment geven weer hoe de organisatorische context waarin sociale werkers werken, de door hen behaalde resultaten beïnvloeden. We krijgen inzicht de perceptie van hulpverleners op hun autonomie en betrokkenheid, op de faciliterende omkadering, het teamklimaat en het stimulerend management. Beleid en management kunnen aan de hand van de verzamelde gegevens vaststellen wat binnen de organisatie (van de sociale dienst) goed loopt en wat nodig is om de empowerende kracht van hun werkers te vergroten.

### **1.2.3. Evolutie levensdomeinen en daarin werkzame factoren**

Een laatste reeks vragen peilt naar de evolutie op levensdomeinen. Hoe wordt de evolutie ervaren op het vlak van de financiële situatie, de woonsituatie, vervoersmogelijkheden, lichamelijke gezondheid, geestelijke gezondheid en sociale administratie. Welke scores kennen cliënten toe aan de doorgemaakte evolutie? Daarnaast peilen we met enkele vragen naar de resultaten. Welke effecten, anders dan de officiële of bedoelde effecten, brengt de hulpverlening voort? Welke actoren, anders dan de officiële actoren, zijn of waren daarin belangrijk? Welke elementen in de hulpverleningsrelatie zijn van wezenlijk belang? Welke elementen in de leefwereld zijn van doorslaggevend belang om de doorgemaakte evolutie te kunnen begrijpen? Inzicht in deze

factoren kan sociaal werkers en hun beleid ondersteunen in het werken aan kwaliteitsverbetering van de hulpverlening.

### 1.3. Doelgroep

In een voorafgaande studie peilden we naar de houding van sociaal werkers van OCMW's tegenover meten en registeren. Daaruit bleek dat die maatschappelijk werkers – in tegenstelling tot wat 'op de werkvloer' vaak beweerd wordt - in ruime mate positief staan tegenover meten *in zoverre* dit zorgt voor transparantie en lering trekken uit cijfers. Er zijn wel specifieke voorwaarden en verwachtingen bij sociaal werkers rond goede vormen van meten. (1) Een goede meting moet verschillende perspectieven combineren (cliënt, werker, beleid), (2) metingen zelf moeten variëren of verschillende soorten metingen moeten gecombineerd worden (om zo ook oog te hebben voor het proces van hulpverlening en niet alleen de uitkomst), (3) de cijfers moeten aantonen wat nu verborgen blijft (aantonen dat mensen zelfstandiger functioneren bijvoorbeeld), (4) het mag geen meerwerk betekenen, (5) maar bovenal moet er duidelijkheid zijn over het doel en gebruik van de resultaten, en (6) mogen registraties en metingen niet ingezet worden om individuele werkers of cliënten op af te rekenen (Depauw & Driessens, 2013).

De empowermentmeter biedt het potentieel om aan al deze eisen tegemoet te komen. Het komt ook aan de twee laatste eisen tegemoet door de cijfers te gebruiken op een geaggregeerd niveau: de analyse vindt plaats op het niveau van trajecten en organisaties in functie van '*accountability*'. Men kan via de empowermentmeting cijfermatig verantwoording afleggen aan managers, subsidiërende overheid e.a. door groeiprocessen in beeld te brengen die doorgaans minder aandacht krijgen. Op individueel niveau maakt de empowermentmeting integraal deel uit van een krachtgerichte, integrale hulpverlening.

De meetschaal kan en mag niet geïsoleerd gebruikt worden, bijvoorbeeld in het kader van individuele screening. Op individueel niveau is het wel een instrument dat aanleiding kan geven tot een reflectieve dialoog tussen de sociaal werker en de cliënt over het hulpverleningsproces dat ze samen vormgeven. Voor de sociaal werker is het een methode om een scherper zicht te krijgen op de kijk, ervaringen en leefsituatie van de cliënt, dat indiceert welke domeinen meer of minder aandacht vragen, dat reflectie over de begeleiding stimuleert en structureert (waar men staat, vanwaar men komt, waar men naartoe wil). Voor de cliënt is het een instrument dat aanzet tot zelfreflectie en dat kan bijdragen in het motiveren, positief bekrachtigen en stimuleren.

Deze versie van de empowermentmeter is ontwikkeld voor mensen in armoede die voldoende Nederlands spreken en begrijpen. We manen aan tot voorzichtigheid bij het gebruik ervan bij andere doelgroepen. Deze versie van de empowermentmeter is immers in inhoud, vormgeving en manier van afname ontwikkeld specifiek voor die groep. Voor andere groepen en trajecten dringt een aanpassing, een contextualisering, zich op (Miguel, Ornelas, & Maroco, 2015; Steenssens & Van Regenmortel, 2014).

### 1.4. De opbouw en inhoud van de meetschalen

#### 1.4.1. Meetschaal psychologisch empowerment

Uit internationale wetenschappelijke literatuur selecteerden we relevante meetschalen die componenten van psychologisch empowerment meten en waarvan de geldigheid en

betrouwbaarheid getest zijn (Boevink, Kroon, & Giesen, 2009; Frymier, Shulman, & Houser, 1996; Hansson & Bjorkman, 2005; Koren, Dechillo, & Friesen, 1992; Rogers, Chamberlin, Ellison, & Crean, 1997; Segal, Silverman, & Temkin, 1995; Speer & Peterson, 2000; Walsh & Lord, 2004; Zimmerman & Zahniser, 1991). De try-out en het valideringsonderzoek resulteerde in een praktisch hanteerbare schaal met 14 items of uitspraken (Depauw & Driessens, 2013; Depauw & van Dop, 2015). Bij de uitspraken kan de cliënt telkens aangeven in welke mate hij het al dan niet eens is met een stelling. De meetschaal meet het niveau van empowerment bij cliënten en wordt afgenomen bij de start, halfweg het traject en aan het einde ervan.

### 1.4.2. Meetschaal werker-empowerment

Werk-empowerment meten we als indicator van de mate waarin organisatorische voorwaarden vervuld zijn om 'empowerend' te werken. Sociaal werkers geven hun perceptie op de ervaren autonomie en betrokkenheid, op de faciliterende omkadering, het teamklimaat en het stimulerend management (Boudrias & Savoie, 2006; Cearley, 2004; Depauw & Driessens, 2014; Frans, 1993; Spreitzer, 1995a, 1995b). Dit wordt gemeten via een door ons ontworpen en gevalideerde werker-empowerment-meetschaal die 20 items omvat (Depauw & Driessens, 2016). Deze schaal/vragenlijst wordt eenmalig afgenomen bij de sociaal werkers.

### 1.4.3. Vragen levensdomeinen en CAIMeR

Daar waar de twee empowermentmeetschalen polsen naar indicatoren van de 'binnenkant' (beleving en ervaring van de betrokkenen) of eerder 'onzichtbare kenmerken' bij respectievelijk cliënten en sociaal werkers, polsen we met een volgende reeks vragen naar de 'buitenkant' bij cliënten, de meer zichtbare thema's of leefsituatie. Dit gebeurt een eerste maal en uitgebreid bij het intake-gesprek aan de start van het traject. Een aantal vragen worden beknopt hernomen bij de tussentijdse en bij de eindevaluatie. De W<sup>2</sup>-cirkels (Sannen et al., 2011) en het CAIMeR-model (Blom & Moren, 2010) vormden de inspiratiebron voor de inhoud en wijze van bevraging. In het intakegesprek polsen we met een combinatie van open en gesloten vragen naar factoren die verschillen in empowermentscores kunnen verklaren. Tabel 1 geeft een schematisch overzicht van de vragen die aan bod komen.

Zo stellen we vragen naar de Context (leefwereld en interventiecontext), Actoren (welke spelers zijn betrokken, zowel formeel als informeel), en Resultaten (wat hoopt en verwacht de cliënt van deze hulpverlening?). Om evolutie na te gaan, drukken cliënten de mate van tevredenheid uit over een bepaald levensdomein door een score aan te geven op een 11-puntenschaal.

De eerste, middelste en laatste antwoordmogelijkheid worden grafisch aangegeven door een 'smiley'. Voor de statistische verwerking van de resultaten wordt volgend codeerschema gevolgd. Een score van 5 staat voor noch ontevreden noch tevreden. Een score groter dan 5 kan beschouwd worden als een score aan de positieve zijde van de schaal, een score kleiner dan 5 als een score aan de negatieve zijde.

|                                                                                     |   |   |                                                                                     |   |   |                                                                                       |   |   |   |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------|---|---|-------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|----|
|  |   |   |  |   |   |  |   |   |   |    |
| X                                                                                   | X | X | X                                                                                   | X | X | X                                                                                     | X | X | X | X  |
| 0                                                                                   | 1 | 2 | 3                                                                                   | 4 | 5 | 6                                                                                     | 7 | 8 | 9 | 10 |

Tabel 1: thema's intake en evaluatiegesprekken

| Intakegesprek                                                                                                                                                                                                                        | Intakegesprek én evaluatiegesprekken<br>verwachting/tevredenheid <b>RESULTATEN</b>                                                                                        |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>CONTEXT</b><br><br>LEEFWERELD<br>Leeftijd<br>Geboorteplaats<br>Opleiding<br>Werkervaring<br>Bron van Inkomen<br><br>Hoogte van Inkomen<br><br>INTERVENTIECONTEXT<br>Aanleiding hulp<br>Traject binnen OCMW<br>Traject buiten OCMW | <br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>Financiële situatie<br><br>Woonsituatie<br>Vervoersmogelijkheden/mobiliteit<br><br><br>Traject binnen OCMW<br>Traject buiten OCMW |
| <b>ACTOREN</b><br>Aantal kinderen<br>Leeftijd kinderen<br>Betrokkenheid vader<br><br>Cliënte zelf<br><br>Leven als geheel                                                                                                            | <br><br><br><br><br><br>Band met kinderen<br><br><br>Lichamelijke gezondheid<br>Mentaal welbevinden                                                                       |
| <b>INTERVENTIE</b><br>Zelf gekozen?<br>Waarom geschikt?                                                                                                                                                                              | Antwoord op welk probleem?<br>Verwachte resultaten?                                                                                                                       |

## 1.5. Stappenplan en resultaatverwerking

Welke acties moet de sociaal werker ondernemen? We tekenen dit uit in een stappenplan.

### 1.5.1. Nulmeting

**Stap 1:** Intakegesprek. Aan de hand van het intake-schema (de vragenlijst levensdomeinen en CAIMeR) voert de sociaal werker een gesprek, met als thema's.

- Inleiding: licht doel en werkwijze evaluatie toe.
- Informed consent: laat verklaring ondertekenen
- Overloop het intake-schema. Laat de cliënt een score toekennen aan levensdomeinen wanneer dit gevraagd wordt. Neem zelf nota van het gesprek. Zet na het gesprek de verzamelde gegevens op computer over. Overloop je verslag met je cliënt.

**Stap 2:** Cliënt vult meetschaal psychologisch empowerment in op de computer, al dan niet begeleid. Als alternatief kan de cliënt dit op papier invullen en de sociaal werker dit achteraf overzetten op computer.

### 1.5.2. Tussentijdse meting

**Stap 3:** Laat de cliënt een tweede maal een score toekennen op levensdomeinen.

**Stap 4:** Laat de cliënt een tweede maal de meetschaal psychologisch empowerment invullen.

**Stap 5:** Vul zelf de meetschaal werker-empowerment in.

### 1.5.3. Eindmeting

**Stap 6:** Laat de cliënt een derde maal een score toekennen op levensdomeinen. Peil in een gesprek naar de mate waarin verwachtingen ingevuld werden.

**Stap 7:** Laat de cliënt een derde maal de meetschaal psychologisch empowerment invullen.

**Hoe verklaart hij/zij zelf de evolutie? Wat heeft de grootste impact gehad?**

#### Rapport

De meetschalen psychologisch empowerment en werker-empowerment resulteren in cijfergegevens. Aangezien dit valide en betrouwbaar bevonden meetschalen zijn, kunnen de resultaten ervan ingegeven worden in statistisch verklarende modellen.

Dit is niet het geval bij de vragen rond levensdomeinen. De gesloten vragen resulteren weliswaar in cijfers, maar die hebben geen statistische waarde. Ze zijn te beschouwen als kwantitatieve uitdrukking van een kwalitatief gegeven dat interessant materiaal oplevert voor het gesprek tussen werker en cliënt, maar (slechts) indicaties zijn voor onderzoekers rond (zelf-geëvalueerde) veranderingen in de situatie. Het gaat om een perceptie door de cliënt. Een consequentie daarvan is dat een negatieve evolutie niet altijd als een slecht resultaat geïnterpreteerd mag worden. Zo kunnen cliënten hun verwachtingen aanpassen aan de realiteit van alledag, waardoor hun tevredenheid – vreemd genoeg – stijgt of niet (meer) daalt. Anderzijds komt het in hulpverlening soms ook voor dat cliënten een tijdelijke terugval ervaren of een nieuwe crisis doormaken, van waaruit ze door het empowerment sneller weer kunnen opbouwen. De situering van deze momentopnames en de op het eerste zicht vreemde achteruitgang zijn enkel in een kwalitatief gesprek te vatten en kunnen maar moeilijk louter via cijfers correct geïnterpreteerd worden.

Alle data – uit zowel de open als de gesloten vragen - worden verwerkt door de onderzoekers in een geanonimiseerd rapport dat resultaten op geaggregeerd niveau weergeeft.

## 2. Het praktisch gebruik van de empowerment-meter

Het gebruik van de empowermentmeter gebeurt in een formeel meetmoment: de afname. Die afname bestaat uit (1) een inleiding, (2) het afnemen van de vragenlijst over ‘de buitenkant’, en (3) het afnemen van de vragenlijst over ‘de binnenkant’. Eenmalig vult de sociaal werker ook (4) de werker-empowermentmeetschaal in.

Bevragen is, bij de afname van de meetschaal, een vorm van dataverzameling. Vanuit wetenschappelijk oogpunt is het de kunst data zo te verzamelen dat de resultaten niet beïnvloed

worden door de manier van vragen stellen, de vragensteller, de plek waar de bevraging plaatsvond, enz...

Het meest zuivere is daarom dat cliënten de schaal zelf invullen zonder hulp of begeleiding van de hulpverlener op een door hen gekozen tijd en plaats. Omdat we echter ervoor opteren om (1) het moment van gezamenlijk invullen te gebruiken om thema's aan te snijden, en (2) niet alle cliënten in staat zijn om zonder enige hulp de schaalvragen te beantwoorden, kan assistentie aangewezen zijn. De hierna volgende instructies moeten daarom nauwgezet opgevolgd worden.

## **2.1. Algemene instructies**

### **2.1.1. Duur**

Voor de afname van de empowermentmeter moet minimaal een uur voorzien worden. Alle onderdelen van de afname moeten steeds tijdens één en hetzelfde contactmoment aan bod komen. De duur van de afname bedraagt gemiddeld een half uur maar hangt sterk af van de capaciteiten van de cliënt. Spelingsruimte en reservetijd voorzien is daarom geen overbodige luxe.

### **2.1.2. Moment van afname**

De afname moet steeds doorgaan tijdens een individueel gesprek tussen de cliënt en de sociaal werker. De eerste afname gaat gepaard met een uitgebreid intakegesprek. Wanneer de cliënt zich in een crisismoment in zijn of haar persoonlijke leven bevindt (vb. gestorven familielid, relatiecrisis), is het niet aangewezen om een afname te doen. Dit zou de resultaten te zeer negatief beïnvloeden en de betrouwbaarheid van de verzamelde data in het gedrang brengen. Het is aan de sociaal werker om de wenselijkheid van een afname in te schatten.

### **2.1.3. Plaats van afname**

Kies voor de afname een rustige ruimte met voldoende privacy. Dit is belangrijk voor de betrouwbaarheid van de antwoorden: het is belangrijk dat de cliënt zich kan concentreren en ongeremd kan antwoorden. Om tijdens de afname een vertrouwelijke sfeer te creëren kan de sociaal werker naast de cliënt plaatsnemen, maar dat is niet verplicht. De aanwezigheid van personen, waaronder ook de sociaal werker, kan het gedrag van respondenten beïnvloeden. Dit kan verschillende oorzaken hebben: de positie van de aanwezige persoon in de organisatie, gevoelens van sympathie of antipathie, onopgeloste conflicten uit het verleden, afhankelijkheid, sociale wenselijkheid,... Als je als hulpverlener aanwezig bent en zo te weten komt wat de respondent antwoordt op vragen rond de geboden hulpverlening, dan zal dat hoogstwaarschijnlijk de antwoorden van de respondent beïnvloeden. De kans is reëel dat ze sociaal wenselijk gaan antwoorden. Sociaal wenselijk reageren op vragen betekent dat respondenten – al dan niet bewust – niet waarheidsgetrouw handelen of praten, maar op een manier die volgens hen aansluit bij wat (maatschappelijk) verwacht wordt. Vraag aan je cliënten waar ze zich het meest op hun gemak voelen (thuis, op kantoor,...?) en laat hen daar de lijst invullen.

### **2.1.4. Benodigdheden**

Bij een afname zijn een computer, de link naar de web-enquête, en deze handleiding nodig. Eventueel kan de sociaal werker voor zichzelf pen en papier bij de hand houden om tijdens de afname notities te maken om achteraf zelf één en ander in te geven in de computer. Dit is zeker het geval bij het intake-gesprek.

## 2.2. Instructies voor de afname

### 2.2.1. De inleiding

Bij elke afname krijgt de cliënt onderstaande inleiding. Deze inleiding hoeft niet letterlijk te worden voorgelezen. Dit mag in eigen woorden uitgelegd worden, maar de inhoud moet steeds behouden blijven.

Net zoals aanwezigheid van derden, kan het doel van het onderzoek van invloed zijn op de antwoorden die respondenten geven. Als respondenten verwachten dat de onderzoeksresultaten meegenomen worden in de besluitvorming binnen de organisatie, dan kan dit hun antwoorden beïnvloeden. Je kan daarom de informatie best beperkt houden en (daarom) steeds een identieke toelichting geven. Dit is een suggestie:

*Het OCMW wil dat de hulpverlening mensen zoals jij sterker maakt; dat mensen, door de hulp die ze krijgen, snel (terug) op eigen benen kunnen staan. Nu wil het OCWM nagaan of mensen inderdaad sterker worden dankzij de hulp die ze hier krijgen. Daarom werd een vragenlijst opgesteld met een aantal uitspraken.*

*Ik zou aan de hand van deze vragenlijst [toon de vragenlijst op het scherm] graag met jou even stilstaan bij een aantal thema's. Een eerste reeks vragen gaat over meer zichtbare zaken zoals je woning of je gezondheid, we noemen dit je 'buitenkant'. Een tweede reeks vragen gaat over zaken die minder zichtbaar zijn zoals je zelfvertrouwen, we noemen dit je 'binnenkant'. De bedoeling is dat we dit drie keer doen tijdens dit jaar. Zo krijgen we een zicht op waar we staan en de vooruitgang die we samen maken. Wees gerust, er hangen geen gevolgen voor jou persoonlijk aan vast en de resultaten worden anoniem verwerkt, dat wil zeggen: zonder dat we jouw naam ergens gebruiken.*

*Omdat het invullen van de vragenlijst bij iedereen op dezelfde manier moet gebeuren, moet ik heel precieze instructies volgen. Ik zal telkens een vraag en de uitleg die daarbij hoort voorlezen. Jij mag het antwoord aangeven door het kruisje te omcirkelen dat het beste past bij jouw gevoel. Het is belangrijk dat je eerst naar de vraag én de uitleg luistert voor je je antwoord aangeeft. Als je me meer wil vertellen over je antwoord of over de thema's die aan bod komen, kan dat pas nadat we alles hebben ingevuld en je antwoorden hebben getekend in deze cirkels [toon de cirkels]. Pas dan zet ik mijn petje van begeleider terug op, dan kunnen we weer gewoon praten. Is dat oké voor jou?*

*Om de vragen te beantwoorden kan je kiezen uit vijf antwoordmogelijkheden [toon de antwoordmogelijkheden op de vragenlijsten]. De eerste smiley, ☹, staat voor heel slecht en de laatste smiley, 😊, staat voor heel goed. De rest van de antwoorden kan je gebruiken als je gevoel ergens tussenin ligt.*

*Het gaat over jouw mening, jouw gevoel, dus je kan altijd iets antwoorden. Er zijn ook geen juiste of foute antwoorden. Er hangen geen gevolgen aan je antwoorden dus je moet niet antwoorden wat je denkt dat ik graag wil horen. Het is de bedoeling dat je echt eerlijk antwoordt volgens jouw*





*Wat kan je doen?* Toon begrip en vraag door: wat denken ze te mogen begrijpen onder het begrip waarvan ze aangeven het niet te verstaan. *“Ik begrijp best dat u dit een moeilijke vraag vindt, maar denk eens diep na. Neem rustig de tijd! Waaraan denk je zoal als je dat begrip hoort? ....Waar kan dat volgens jou mee te maken hebben?”...* Vervolgens beaam je ‘gelijkaardige’ begrippen, of geef je aan dat de cliënt met zijn/haar interpretatie fout zit... laat het antwoord uit de cliënt zelf komen.

➤ **Ik heb geprobeerd om de cliënt zelf invulling te laten geven aan moeilijke woorden, maar de respondent kan zich echt niets voorstellen bij items als ‘Ik heb structuur in mijn leven.’**

Dat kan. Als het echt niet lukt om het goede antwoord of de juiste invulling uit de cliënt zelf te laten komen, dan kan je de volgende twee items, die uit ervaring het meest problemen opleveren, als volgt uitleggen:

- *Ik heb structuur in mijn leven.*

Bedoeld wordt dat je iedere ochtend redelijk goed kan voorspellen wat je die dag te wachten staat. Je weet wanneer, waar en wat je zal ontbijten, wat je overdag zal doen, waar en wanneer je kan gaan slapen, enz... Er overkomen jou niet teveel onverwachte gebeurtenissen en de ene dag verschilt qua invulling en bezigheden niet veel van de andere. Je slaagt erin om vaste patronen/routines in je leven op te bouwen en te behouden.

- *Je krijgt maar macht als je samenwerkt met anderen*

Bedoeld wordt dat wie alleen staat zwak is, en wie samenwerkt sterker staat. Denk aan onze nationale spreuk: eendracht maakt macht.

➤ **De cliënt geeft aan dat iets in de ene situatie misschien wel geldt maar in een andere niet.**

De cliënt kan bijvoorbeeld in zijn of haar thuissituatie wel makkelijk ervaringen met anderen delen, maar doet dit niet of in mindere mate in de werksituatie. Dat is op zich niet onlogisch. Empowerment is immers ook situationeel, dat wil zeggen: een context-gebonden begrip: iemand kan zich empowered weten thuis maar niet op het werk. Kies daarom voor de context die het meest van belang is in het kader van de hulpverlening. Voor arbeidsbegeleiding zal dat het werk zijn, bij financiële hulp de gezinssituatie.

➤ **Mag ik voorbeelden geven om zaken te verduidelijken?**

Wanneer een respondent niet weet wat zij onder ‘verbondenheid’ moet verstaan, en je geeft als begeleider een voorbeeld daarvan bestaat het risico dat geantwoord wordt op dat voorbeeld, en niet op de uitspraak. Op die manier krijgen we een vertekening van de data. Maak geen toevoegingen. Dit is niet eenvoudig –want dat doe je in dagelijkse gesprekken regelmatig- maar let toch op voor de neiging om de vragen verder toe te lichten door er een concreet voorbeeld bij te geven.

*Wat kan je doen?* Lees de volledige vraag én de extra uitleg opnieuw voor. Het is niet de bedoeling dat de hulpverlener een eigen uitleg of eigen voorbeelden geeft. Elke cliënt moet immers exact dezelfde vraag krijgen opdat de (samengevoegde) antwoorden achteraf een juist beeld zouden geven. Leg dit uit aan cliënt en benadruk dat je de instructies moet volgen.

➤ **Wat als de cliënte het moeilijk heeft met antwoorden of lang twijfelt?**

*Wat kan je doen?* Benadruk dat er geen juiste of foute antwoorden zijn. Benadruk dat ze haar gevoel mag volgen bij het antwoorden, dat ze niet te lang moet nadenken over een vraag, dat het eerste antwoord dat bij haar opkomt vaak het beste is.

➤ **Hoe zit dat eigenlijk met die nulmeting? Moet dat bij de start van de hulpverlening? Of moet ik niet eerst aan vertrouwen werken met mijn cliënt voor ik een eerste meting afneem?**

Ja dat kan in hulpverlening vaak het meest aangewezen zijn. Wetenschappelijk is het meest zuivere om de meting af te nemen voor de eerste contactname. Om praktische reden stellen we voor de eerste afname te plannen na 2 maanden.

➤ **Er wordt gevraagd naar de relatie met de hulpverlener... wat als de cliënt nu voor het eerst in hulpverlening komt?**

In de veronderstelling dat je gewacht hebt tot het vertrouwen groot genoeg is om een eerste meting af te nemen, wordt hier gepolst naar de relatie die jij hebt met jouw cliënt.

➤ **Er wordt gevraagd naar rust en veiligheid in eigen woning... wat als iemand dakloos is, in een vluchthuis of in de gevangenis zit?**

Hoewel in items van een meetschaal niets mag gewijzigd worden, kan je hier mondeling corrigeren naar de locatie waar cliënt op dat verblijft, maw her-en-der (dakloos in de wijk), in het opvangcentrum, enz....

### 3. Afnamebundel

Beste,

U werd geselecteerd om deel te nemen aan een onderzoek met als doel de kwaliteit van de hulpverlening te verbeteren.

Om dit onderzoek te kunnen uitvoeren, hebben wij enkele gegevens van u nodig. We zullen deze informatie strikt vertrouwelijk behandelen. Alle gegevens worden volledig anoniem verwerkt en gebruikt. U heeft ook altijd de mogelijkheid om zelf alles na te lezen.

Deelname aan deze meting is vrijwillig. Door toestemming te geven voor uw deelname, stemt u er mee in dat uw gegevens en antwoorden worden overgedragen aan het OCMW.

Gelezen en goedgekeurd,

(naam)

(datum en plaats)

**Persoonlijke code cliënt.**

De persoonlijke code van de cliënt bestaat uit de eerste drie letters van het OCMW en twee cijfers. Bijvoorbeeld: MOL01.

**a) Inleiding**

|                             |                                                   |
|-----------------------------|---------------------------------------------------|
| <b>Doel van het project</b> | Verbeteren van de kwaliteit van de hulpverlening. |
| <b>Vertrouwelijkheid</b>    | Gegevens worden strikt vertrouwelijk behandeld    |
| <b>Anonimiteit</b>          | Alle gegevens worden anoniem verwerkt             |
| <b>Toestemming deelname</b> | Ondertekenen document                             |

**b) Traject binnen het OCMW**

**Wat was de aanleiding voor de cliënt om contact te zoeken met het OCMW?**

**Welk traject heeft de cliënt al doorlopen binnen het OCMW?**

**c) Uitleggen hoe de sociaal werker vorm zal geven aan de begeleiding.**

**Denkt de cliënt dat deze vorm van begeleiding geschikt voor hem is? Waarom wel/niet?**

**Welk gevoel heeft de cliënt bij de begeleiding?**

**Wat verwacht de cliënt van de sociaal werker?**

**d) Huidige financiële situatie**

**Hoe tevreden is de cliënt over zijn/haar huidige financiële situatie? Denk bijvoorbeeld aan inkomen, uitgaven, schulden, rondkomen elke maand,...**

**Als de cliënt denkt aan zijn/haar financiële situatie, hoe tevreden is hij/ze dan (cijfer van 1-10)?**

**e) Huidige woonsituatie**

Hoe tevreden is de cliënt over zijn huidige woonsituatie? Waar woont hij? Is hij tevreden over zijn woning? Is de woning groot en comfortabel genoeg? Hoe tevreden is de cliënt over de buurt of straat waarin hij woont?

Als de cliënt denkt aan zijn totale woonsituatie (woning en buurt), hoe tevreden is hij dan (cijfer van 1-10)?

**f) Huidige mobiliteit**

Over welk vervoer beschikt de cliënt? Hoe is hij vandaag op het OCMW geraakt? Kan hij overal komen waar hij moet zijn?

Als de cliënt denkt aan zijn mobiliteit, hoe tevreden is hij dan (cijfer van 1-10)?

**g) Lichamelijke gezondheid**

Voelt de cliënt zich gezond? Heeft hij lichamelijke klachten of ziektes?

Als de cliënt denkt aan zijn lichamelijke gezondheid, hoe tevreden is hij dan (cijfer van 1-10)?

**h) Mentaal welbevinden**

Voelt de cliënt zich goed in zijn vel? Is hij gelukkig? Voelt hij zich soms boos, angstig of verdrietig?

Als de cliënt denkt aan zijn mentaal welbevinden, hoe tevreden is hij dan (cijfer van 1-10)?

|  |
|--|
|  |
|--|

**i) Zorg voor de kinderen**

Hoe is de band met de kinderen? Hoeveel tijd heeft de cliënt voor de kinderen? Beschikt de cliënt over kinderopvang als dat nodig is?

Als de cliënt denkt aan de zorg voor de kinderen, hoe tevreden is hij dan (cijfer van 1-10)?

|  |
|--|
|  |
|--|

**j) Leven als geheel**

Alles welbeschouwd, hoe tevreden is de cliënt over zijn leven in het algemeen?

Als de cliënt denkt aan zijn leven als geheel, hoe tevreden is ze dan (cijfer van 1-10)?

|  |
|--|
|  |
|--|

**k) Verwachtingen naar veranderingen toe**

Denkt de cliënt dat er dingen uit bovenstaande lijst zullen veranderen door de begeleiding? Wat wel of wat niet?

Wat heeft de cliënt nodig opdat deze zaken veranderd kunnen worden?

|  |
|--|
|  |
|--|

**l) Andere relevante informatie**

Is er iets dat de cliënt zelf nog wil toevoegen? Is er iets in de situatie van de cliënt (niet omschreven in de antwoorden hierboven) dat belangrijk is om mee te nemen?

|  |
|--|
|  |
|--|



Deze vragenlijst werd samen met sociaal werkers van het OCMW en mensen in armoede ontwikkeld.

U werd geselecteerd om deel te nemen aan een onderzoek met als doel de kwaliteit van de hulpverlening te verbeteren. Dit onderzoek wordt uitgevoerd door het OCMW.

Om dit onderzoek te kunnen uitvoeren, hebben wij enkele gegevens van u nodig. We zullen deze informatie strikt vertrouwelijk behandelen. De verwerking van de vragenlijsten gebeurt volledig anoniem: dit betekent dat geen van de gegevens terug te voeren zijn op uw persoon.

Als u er rustig de tijd voor neemt duurt het invullen van de vragenlijst een 25-tal minuten.

Mogen wij op uw medewerking rekenen?

Alvast heel erg bedankt,

Jan Depauw

**1. Persoonlijke code**

Vraag uw hulpverlener om uw persoonlijke code. Deze code garandeert de anonimiteit van dit onderzoek.

*Bijvoorbeeld: MOLEX01.*

**2. Datum**

Vul hier de datum van vandaag in.

*Bijvoorbeeld: 10/11/2015*

**3. OCMW**

Bij welke OCMW komt u?



4. Geef aan in welke mate u het eens/oneens bent met de volgende uitspraken:

|                                              | Helemaal<br>niet eens | Oneens                | Eerder<br>oneens                            | Eerder<br>eens        | Eens                                        | Helemaal<br>mee eens  |
|----------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|---------------------------------------------|-----------------------|---------------------------------------------|-----------------------|
| 1. Ik weet waar ik goed in ben.              | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 2. Ik heb structuur in mijn leven.           | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 3. Ik zie de toekomst positief in.           | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 4. Ik kan mijn ervaringen delen met anderen. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 5. Ik haal voldoening uit wat goed gaat.     | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

|                                                                    | Helemaal<br>niet eens | Oneens                | Eerder<br>oneens                            | Eerder<br>eens        | Eens                                        | Helemaal<br>mee eens  |
|--------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|---------------------------------------------|-----------------------|---------------------------------------------|-----------------------|
| 6. Je krijgt maar macht als je samenwerkt met anderen.             | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 7. Ik kan steeds vrij mijn gedacht zeggen tegen mijn hulpverlener. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 8. Mijn hulpverlener en ik hebben een goede samenwerkingsrelatie.  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 9. De OCMW-hulpverlening sluit goed aan bij mijn leven.            | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 10. De mensen van wie ik hou, ondersteunen mij.                    | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

4. Geef aan in welke mate u het eens/oneens bent met de volgende uitspraken:

|                                                                                | Helemaal<br>niet eens | Oneens                | Eerder<br>oneens      | Eerder<br>eens        | Eens                  | Helemaal<br>mee eens  |
|--------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 11. Als mensen goed samenwerken, kunnen ze hun nabije leefomgeving veranderen. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 12. Ik heb het gevoel dat ik ergens bij hoor.                                  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 13. Deze samenleving maakt ruimte voor mijn manier van doen.                   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 14. Ik ervaar rust en veiligheid in mijn woning.                               | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

4. Welk diploma heeft u?

Duid alleen het hoogste door u behaalde diploma aan (slechts één antwoord mogelijk).

- ☐ Geen diploma
- ☐ Lager onderwijs
- ☐ Buitengewoon lager onderwijs
- ☐ Buitengewoon secundair onderwijs
- ☐ Deeltijds beroepsonderwijs / leercontract
- ☐ Lager secundair onderwijs of tweede graad (ga door naar vraag zes)
- ☐ Hoger secundair onderwijs of derde graad (ga door naar vraag zeven)
- ☐ Hoger onderwijs of universitair onderwijs
- ☐ Onbekend of andere, specificeer:

5. Lager secundair onderwijs of tweede graad: welke onderwijsvorm heeft u gevolgd?

- ☐ ASO
- ☐ TSO
- ☐ KSO
- ☐ BSO
- ☐ Onbekend of andere, specificeer:

6. Hoger secundair onderwijs of derde graad: welke onderwijsvorm heeft u gevolgd?

- ☐ ASO
- ☐ TSO
- ☐ KSO
- ☐ BSO
- ☐ Onbekend of andere, specificeer:

Bedankt voor uw deelname.



## Literatuurlijst

- Blom, B., & Moren, S. (2010). Explaining Social Work Practice - The CAIMeR Theory. *Journal of Social Work, 10*(1), 98-119. doi: Doi 10.1177/1468017309350661
- Boevink, W., Kroon, H., & Giesen, F. (2009). *Empowerment - Constructie en validatie van een vragenlijst*. Utrecht: Trimbos.
- Boudrias, J. S., & Savoie, A. (2006). Les manifestations comportementales de l'habilitation au travail: développement d'un cadre conceptuel et d'un instrument de mesure [Behavioral manifestations of empowerment at work: developing a conceptual framework and a measuring instrument]. *Psychologie du Travail et des Organisations, 12*(2), 119-138.
- Cearley, S. (2004). The power of supervision in child welfare services. *Child & Youth Care Forum, 33*(5), 313-327.
- de Bruijn, H. (2005). Maak spanningen management & professionals vruchtbaar [Make tensions between management and professionals productive]. In G. van den Brink, T. Jansen & D. Pessers (Eds.), *Beroepszeer. Waarom Nederland niet goed werkt [Pain in Profession. Why the Netherlands don't work properly]* (pp. 143-154). Amsterdam: Uitgeverij Boom.
- de Bruijn, H. (2006). *Prestatiemeting in de publieke sector. Tussen professie en verantwoording [Output measurement in the public sector. Between profession and accountability]*. Den Haag: Lemma.
- Depauw, J., & Driessens, K. (2013). *Try out meetschaal psychologisch empowerment*. (Vol. 12). Antwerpen: Vlaams Armoedesteunpunt.
- Depauw, J., & Driessens, K. (2014). *Bind-Kracht in OCMW's. Een kader voor organisatorisch empowerment*. Leuven: Lannoo Campus.
- Depauw, J., & Driessens, K. (2016). *Krachten biedend werker-empowerment. Constructie en validatie van een werker-empowerment-meetschaal en een kader voor organisatorisch empowerment*. Antwerpen: Vlaams Armoedesteunpunt.
- Depauw, J., & van Dop, N. (2015). De 'maat' van sociaal werk. In K. Driessens, P. Raeymaeckers, L. Sebrechts, M. Thirion & E. Wouters (Eds.), *Een caleidoscoop van sociaal werk onderzoek*. Leuven: Acco.
- Driessens, K. (2003). *Armoede en hulpverlening. Omgaan met isolement en afhankelijkheid*. Gent: Academia Press.
- Driessens, K., & Van Regenmortel, T. (2006). *Bind-kracht in armoede. Leefwereld en hulpverlening [Linking and Bonding in Poverty. Living conditions and social services]*. Leuven: Lannoo.
- Frans, D. J. (1993). A Scale for Measuring Social-Worker Empowerment. *Research on social work practice, 3*(3), 312-328. doi: Doi 10.1177/104973159300300305
- Frymier, A. B., Shulman, G. M., & Houser, M. (1996). The development of a learner empowerment measure. *Communication Education, 45*(3), 181-199.
- Hansson, L., & Bjorkman, T. (2005). Empowerment in people with a mental illness: reliability and validity of the Swedish version of an empowerment scale. *Scand J Caring Sci, 19*(1), 32-38. doi: 10.1111/j.1471-6712.2004.00310.x
- Ibrahim, S., & Alkire, S. (2007). *Agency & empowerment. A proposal for internationally comparable indicators*. Oxford: Oxford Poverty & Human Development Initiative.
- International Federation of Social Workers. (2015). Global Definition of Social Work. Retrieved 6/3/2015, from <http://ifsw.org/get-involved/global-definition-of-social-work/>
- Koren, P. E., Dechillo, N., & Friesen, B. J. (1992). Measuring Empowerment in Families Whose Children Have Emotional Disabilities - a Brief Questionnaire. *Rehabilitation Psychology, 37*(4), 305-321. doi: Doi 10.1037/0090-5550.37.4.305
- Lipsky, M. (1980). *Street-level bureaucracy : dilemmas of the individual in public services*. New York: Russel Sage Foundation.
- Miguel, M. C., Ornelas, J. H., & Maroco, J. P. (2015). Defining psychological empowerment construct: analysis of three empowerment scales. *Journal of Community Psychology, 43*(7), 900-919. doi: 10.1002/jcop.21721

- Organieke wet betreffende de openbare centra voor maatschappelijk welzijn van 8 juli 1976 (BS 5/8/1976).
- Pannecoucke, I., & Vranken, J. (2013). De OCMW's: goede praktijken in volle beweging. In W. Lahaye, I. Pannecoucke, J. Vranken & R. Van Rossem (Eds.), *Armoede in België. Jaarboek 2013*. (pp. 239-248). Leuven: Acco.
- Peterson, N. A. (2014). Empowerment theory: clarifying the nature of higher-order multidimensional constructs. *Am J Community Psychol*, 53(1-2), 96-108. doi: 10.1007/s10464-013-9624-0
- Peterson, N. A., & Zimmerman, M. A. (2004). Beyond the individual: toward a nomological network of organizational empowerment. *Am J Community Psychol*, 34(1-2), 129-145. doi: 10.1023/B:AJCP.0000040151.77047.58
- Rogers, E. S., Chamberlin, J., Ellison, M. L., & Crean, T. (1997). A consumer-constructed scale to measure empowerment among users of mental health services. *Psychiatric Services*, 48(8), 1042-1047.
- Sannen, L., Driessens, K., & Verboven, A. (2011). *Werk & Welzijn verankerd. Krachtgerichte, integrale trajectbegeleiding voor werkzoekenden in armoede*. Brussel: VDAB.
- Segal, S. P., Silverman, C., & Temkin, T. (1995). Measuring empowerment in client-run selfhelp agencies. *Community Mental Health Journal*, 31(3), 215-227.
- Speer, P. W., & Peterson, N. A. (2000). Psychometric properties of an empowerment scale: Testing cognitive, emotional, and behavioral domains. *Social Work Research*, 24(2), 109-118.
- Spreitzer, G. M. (1995a). An empirical test of a comprehensive model of intrapersonal empowerment in the workplace. *Am J Community Psychol*, 23(5), 601-629.
- Spreitzer, G. M. (1995b). Psychological empowerment in the workplace: dimensions, measurement, and validation. *Academy of Management Journal*, 38(5), 1442-1465. doi: Doi 10.2307/256865
- Steenssens, K., Demeyer, B., & Van Regenmortel, T. (2009). *Conceptnota empowerment en activering in armoedesituaties*. Leuven: Hoger Instituut voor de Arbeid - KULeuven.
- Steenssens, K., & Van Regenmortel, T. (2013). *Grondslagen en uitdagingen voor het meten van empowerment [Principles and challenges in the measurement of empowerment]* (Vol. VLAS-Studies 6). Antwerpen: Vlaams Armoede Steunpunt.
- Steenssens, K., & Van Regenmortel, T. (2014). *Empowerment-meetinstrumenten. Kritische reflectie op basis van theoretische grondslagen [Empowerment-measurement instruments. Critical Reflection based on Theoretical Foundations]* (Vol. VLAS-Studies 17). Antwerpen: Vlaams Armoedesteunpunt.
- Stoelinga, B. (2004). *De kwaliteit van vandaag bepaalt de relatie van morgen. Eindrapport innovaties competenties in de welzijnssector*. Utrecht: NIZW professionalisering.
- Tengland, P. A. (2008). Empowerment: a conceptual discussion. *Health Care Anal*, 16(2), 77-96. doi: 10.1007/s10728-007-0067-3
- Terwee, C. B., Bot, S. D., de Boer, M. R., van der Windt, D. A., Knol, D. L., Dekker, J., . . . de Vet, H. C. (2007). Quality criteria were proposed for measurement properties of health status questionnaires. *J Clin Epidemiol*, 60(1), 34-42. doi: 10.1016/j.jclinepi.2006.03.012
- Van Dooren, G., Struyven, L., & Capéau, B. (2011). *Naar een verruimde effectmeting van interventies voor werkzoekenden. Rapport voor de mid-term evaluatie van het ESF Vlaanderen 2007-2013*. Leuven: HIVA - Onderzoeksinstituut voor Arbeid en Samenleving.
- van Driel, M. L. (2007). *The implementation of evidence in clinical care. Exploring the gap between knowledge and practice*. (Doctor in Medical Sciences), Universiteit Gent, Ghent.
- Van Regenmortel, T. (2002). *Maatzorg. Een methodiek voor het begeleiden van kansarmen*. Leuven: Acco.
- Van Regenmortel, T. (2004). *Empowerment in de praktijk van het OCMW*. Leuven: HIVA.
- Van Regenmortel, T. (2008). *Zwanger van empowerment. Een uitdagend kader voor sociale inclusie en moderne zorg*. Eindhoven: Fontys Hogescholen.
- Van Regenmortel, T. (2011). *Lexicon van empowerment*. Utrecht: Marie Kamphuis Stichting.

- Verlet, D., & Devos, C. (2008). Prestatiemetig: doel of middel? Over de niet-evidente meting van prestaties binnen de publieke sector [Output-measurement: Aim or Medium? About Non-obvious Measurement of Performance in the Public Sector]. In D. Verlet & C. Devos (Eds.), *Over beleidsevaluatie: van theorie naar praktijk en terug [On Policy Evaluation: from Theory to Practice and back ]* (Vol. 2, pp. 44-67). Brussel: Studiedienst van de Vlaamse Regering.
- Verlet, D., & Devos, C. (2010). Efficiëntie en effectiviteit als twee maten en gewichten in de publieke schaal. Een inleidende beschouwing. In D. Verlet & C. Devos (Eds.), *Efficiëntie en effectiviteit van de publieke sector in de weegschaal*. (pp. 5-25). Brussel: Studiedienst van de Vlaamse Regering.
- Vermeersch, L., Noël, L., & Vandenbroucke, A. (2011). *Proeven van participatie. Evaluatie van de federale maatregelen ter bevordering van de sociale, culturele en sportieve participatie van OCMW-cliënten, met bijzondere aandacht voor de maatregel ter bestrijding van de kinderarmoede [A taste for Participation. Evaluation of Federal Measures to Promote Social, Cultural and Sports Participation of PCSW-clients, With Particular Attention to child Poverty]*. Leuven: HIVA - KULeuven.
- Walsh, T., & Lord, B. (2004). Client satisfaction and empowerment through social work intervention. *Social Work in Health Care*, 38(4), 37-56. doi: 10.1300/J010v38n04\_03
- Zimmerman, M. A. (1995). Psychological empowerment: issues and illustrations. *Am J Community Psychol*, 23(5), 581-599.
- Zimmerman, M. A., & Zahniser, J. H. (1991). Refinements of Sphere-Specific Measures of Perceived Control - Development of a Sociopolitical Control Scale. *Journal of Community Psychology*, 19(2), 189-204. doi: Doi 10.1002/1520-6629(199104)19:2<189::Aid-Jcop2290190210>3.0.Co;2-6