

EUROPA  
WERK &  
SOCIALE  
ECONOMIE



## Handleiding “empowerment meting” voor Lokale Partnerschappen



Medegefinancierd door  
de Europese Unie



## Inhoud

1. Inleiding.....	4
2. Tweeledig doel van de tool.....	5
3. Hoe krijg je toegang tot de tool?.....	6
4. Wat wordt bevraagd?.....	6
5. Hoe ziet de interface eruit?.....	7
6. Wat doet EUWSE met de resultaten?.....	8
7. Rol partnerschap en rol cliënt in het invullen van de meting.....	9
8. Hoeveel keer bevragen?.....	10
9. Duiding van de "empowerment" vragen.....	10
10. Wat wordt niet bevraagd?.....	12
11. Praktische uitdagingen.....	13
12. Empowerment Survey.....	15
13. Andere vragen.....	19

# 1. Inleiding

In het kader van de onderhandelingen van het ESF+ programma (2021-2027) met de Europese Commissie werd het engagement aangegaan om voor de prioriteit 'sociale inclusie' nog bijkomende programma-indicatoren te ontwikkelen die niet enkel de eindbestemming (tewerkstelling) meten, maar ook de afstand die deelnemers afleggen richting de arbeidsmarkt, ongeacht of ze uiteindelijk de arbeidsmarkt wel of niet bereiken. Anders blijft een groot deel van de vooruitgang van deelnemers met een grote afstand tot de arbeidsmarkt minder zichtbaar voor beleidsmakers. Hierbij wordt gesproken over zogenaamde 'distance travelled' indicatoren.

Door deze nood werd in het kader van de impactevaluatie van de oproep Outreach & Activering in het ESF-programma (2014-2020) besloten om een experiment op te zetten rond het meten van 'empowerment', dat gezien kan worden als een indicator van distance travelled, bij een aantal deelnemende projecten. Empowerment bestaat uit drie componenten, namelijk ten eerste het persoonlijke zoals het zelfvertrouwen en het geloof om de eigen situatie te kunnen beïnvloeden, ten tweede het bewustzijn van alle mogelijkheden en hulpbronnen en de vaardigheid om deze te gebruiken en ten derde de actieve betrokkenheid bij de samenleving. Uit de resultaten van deze impactevaluatie blijkt dat empowerment effectief een waardevol concept is om de resultaten te meten van oproepen zoals Outreach & Activering en Lokale Partnerschappen. De empowermentmeting toonde duidelijke effecten op verschillende componenten van empowerment bij deelnemers aan de oproep Outreach & Activering.

Meer duiding kan je vinden in het evaluatierapport op [Impactevaluatie ESF-oproep outreach & activering. Resultaten empowermentmeting | Vlaanderen.be](#)

Deze handleiding maakt je wegwijs in het gebruik van het meten van “empowerment” in het kader van de oproep “Lokale Partnerschappen” van EUWSE. Met de oproep wil Europa WSE immers bijdragen aan de sociale inclusie van personen met een complexe multiproblematiek. Deze doelgroep(en) hebben vaak een grote afstand tot de arbeidsmarkt. Tewerkstelling is niet per se direct realistisch maar een stapje dichterbij zetten wel. Om de vooruitgang op het vlak van sociale inclusie zichtbaar te maken wil Europa WSE in kaart brengen in welke mate de dienstverlening deelnemers “empowered”. **Wat we hiermee bedoelen is;**

*“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, 2009, p. 24)<sup>1</sup>

## 2. Tweeledig doel van de tool

De tool is een instrument om **de evolutie van “empowerment”** op te volgen, primair met het oog op een meer gepaste monitoring in het kader van het ESF+ programma. Daartoe wordt de info over alle projecten heen verzameld en kunnen gemiddelde evoluties geanalyseerd worden door zowel het project als EUWSE.

---

<sup>1</sup> Van Regenmortel, T. (2009). Empowerment als uitdagend kader voor sociale inclusie en moderne zorg. *Journal of Social Intervention: Theory and Practice*, 18(4), 22-42

Tegelijkertijd levert een dergelijke meting ook **interessante informatie op over de situatie van een individuele cliënt** en hoe deze evolueert. Het is dus ook **een werkinstrument** dat kan bestaan naast andere werkwijzen en deze aanvult. Daartoe is het van belang om de resultaten ook in het individuele dossier van de cliënt bij te houden. **Het is echter niet bedoeld als unieke werkwijze om een cliënt op te volgen.** Andere methoden, die het unieke perspectief van de cliënt zelf innemen maar daardoor niet gebruikt kunnen worden voor beleidsmonitoring (omdat ze niet geaggregeerd kunnen worden), blijven belangrijk om de volgende stappen voor en met de cliënt te bepalen.

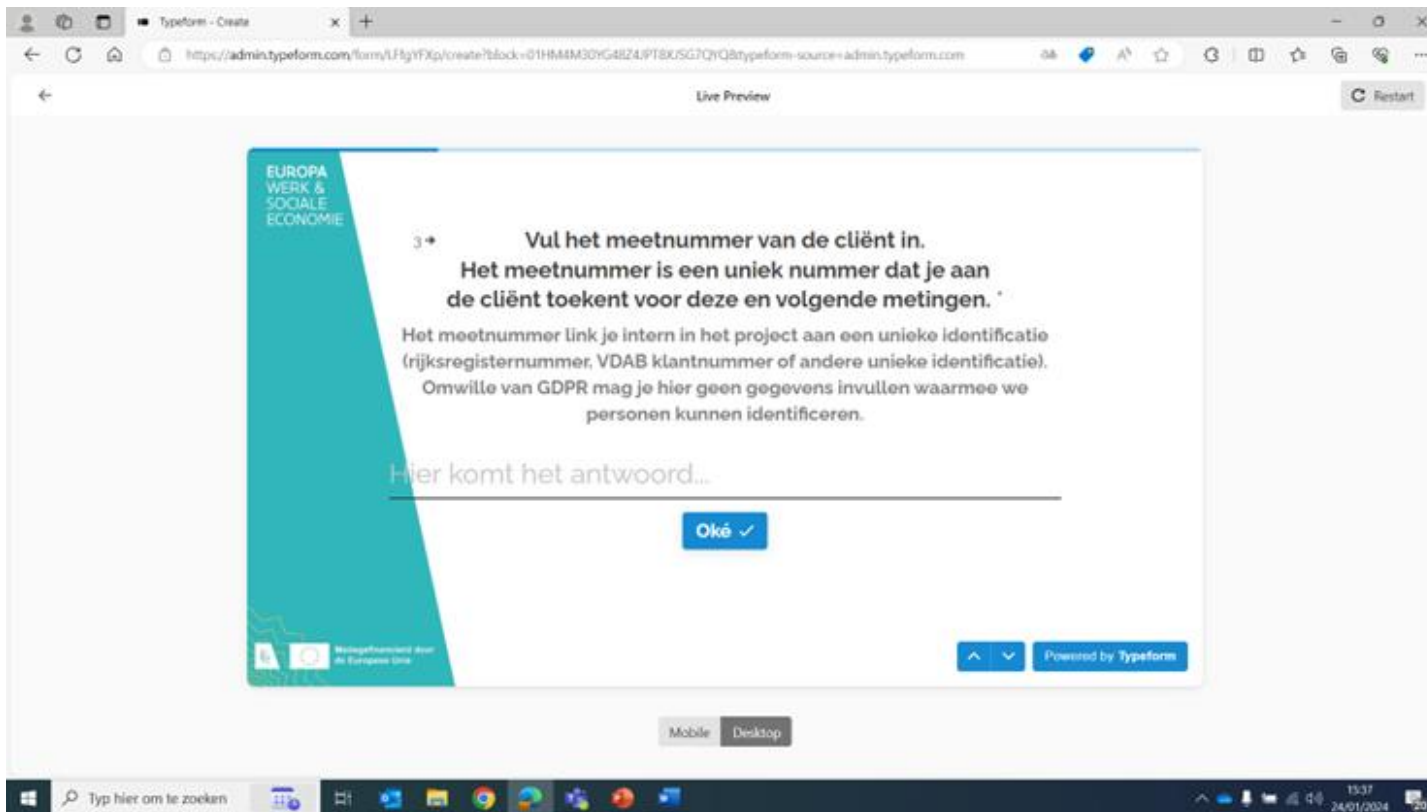
### 3. Hoe krijg je toegang tot de tool?

Iedereen met deze link <https://dwse.typeform.com/to/LFfgYFXp> kan data invullen. Wees dus voorzichtig met het verspreiden van deze link. Hou ook de info bij in het individuele cliëntendossier. Als je als begeleider je emailadres invult, dan krijg je de ingevulde vragenlijst automatisch toegestuurd via email.

### 4. Wat wordt bevraagd?

De vragen vind je achteraan de handleiding. Duiding van de negen “empowerment” vragen zelf vind je ook verderop in deze handleiding.

## 5. Hoe ziet de interface eruit?



Bovenaan zie je een blauw balkje dat aangeeft hoever je zit in de meting.

Handleiding empowerment meting

Onderaan heb je (naast “powered by typeform”) twee pijltjes om terug/verder te gaan als je al antwoorden ingaf.

## 6. Wat doet EUWSE met de resultaten?

EUWSE zal ook op kwartaalbasis een analyse maken van de data van alle projecten en deze analyses ter beschikking stellen van alle projecten. Hierbij zal per project de gemiddelde evolutie van alle deelnemers binnen een project, op de drie deelgebieden van empowerment, zichtbaar worden.

Het is hierbij van belang te benadrukken dat deze info toelaat om een ruimer beeld te geven van de voortgang van projecten binnen de ESF+ prioriteit “sociale inclusie” dan indien EUWSE louter focust op zaken als uitstroom naar werk of opleiding. Ook deze laatste zijn uiteraard van belang, maar een eenzijdige focus hierop kan contraproductief zijn voor de cliënt. Empowerment daarentegen is zowel een doel (waardevol op zich voor de cliënt) als een middel om zelf terug een duurzaam pad naar opleiding en werk uit te stippelen en te bewandelen.

In de oproepfiche staat dan ook: “Lokale partnerschappen nemen na drie jaar deel aan een evaluatie uitgevoerd door een externe evaluator. Deze evaluatie bekijkt welke resultaten werden behaald voor werk, empowerment, opleiding... en in welke mate ieder lokaal partnerschap voldoet aan de engagementen waartoe ze zich verbinden in de algemene voorwaarden, de oproepfiche en het Europa WSE-kwaliteitskader.” Het moet duidelijk zijn dat dit een holistische evaluatie is waar niet enkel op uitstroom naar werk of opleiding gekeken wordt maar zeker ook naar empowerment als een ‘distance travelled’ indicator. Daarbij zal ook niet louter naar dergelijke indicatoren gekeken worden. Indicatoren kunnen immers altijd maar een beperkt beeld van de realiteit vatten. Dat geldt ook voor de empowermentmeting. Even belangrijk is hoe het partnerschap naar kwaliteit, zoals beschreven in het EUWSE-kwaliteitskader, streeft en dus zich inspannt om continu te verbeteren vanuit het perspectief van elke individuele cliënt. Overmatige fixatie op eender welke indicator, inclusief empowerment, is niet gewenst. Indicatoren blikken altijd terug. Om stappen vooruit te zetten is nog een ander type informatie nodig, op het niveau van individuele cliënten en diverse patronen over cliënten heen, binnen het kader van kwaliteitswerking.

Indien echter door een project gewenst kan EUWSE, op kwartaalbasis, de resultaten van dat project op microniveau (dus waar je voor ieder meetnummer kan zien wat de antwoorden waren) ook in een rekenblad opsturen. Gelieve daartoe je beheerder te contacteren.



## 7. Rol partnerschap en rol cliënt in het invullen van de meting

### Wat wordt van het partnerschap verwacht?

- Er wordt gewerkt met een anoniem “meetnummer” omwille de GDPR-wetgeving. Het is echter cruciaal dat intern in het project de koppeling gemaakt wordt tussen het meetnummer en de individuele cliënt. EUWSE krijgt dus anonieme gegevens, **maar het project moet wel in staat zijn om te identificeren welke cliënt bij het meetnummer hoort.**
- Er wordt van uitgegaan dat een dienstverlener de 9 empowermentvragen **op papier afneemt met de cliënt.** Hierbij mag de **nodige duiding gegeven worden en mogen de vragen vertaald worden** (zie verder).
- **De dienstverlener vult ook de andere vragen in.** Op deze wijze wordt de cliënt niet onnodig geconfronteerd met een rapporteringstool die ook info bevat die voor de cliënt zelf niet zo relevant is.
- De dienstverlener kan van de resultaten gebruik maken om een diepgaander gesprek te voeren. In het kader van de validiteit van het meetinstrument is het echt aangewezen **een dergelijk gesprek nooit louter aan het resultaat van deze meting vast te haken.**

### Wat wordt van de cliënt verwacht?

Het is de bedoeling dat de **cliënt zelf, vanuit het eigen perspectief, de 9 empowermentvragen beantwoordt.** De dienstverlener kan hierbij ondersteunen maar het is **niet de bedoeling dat het perspectief van de dienstverlener weergegeven wordt in de vragen.** Als de dienstverlener vermoedt dat de antwoorden van de cliënt niet stroken met de realiteit omdat de cliënt de vragen wellicht niet helemaal begrijpt, dan kan de dienstverlener wel meer duiding geven. Maar het blijft het perspectief van de cliënt op de eigen realiteit dat telt.

## 8. Hoeveel keer bevragen?

Het is de bedoeling om zo snel mogelijk bij aanvang van de dienstverlening de startmeting af te nemen. Daarna moet minimaal om de 6 maanden een nieuwe meting afgenomen, maar ook niet vaker dan 1 keer om de drie maanden. Als er te snel na elkaar gemeten wordt dan vermindert de validiteit en krijg je meer gewenning van de vragenlijst. Indien een cliënt het project verlaat dient een eindmeting afgenomen, ongeacht wanneer de vorige meting plaats vond.

## 9. Duiding van de “empowerment” vragen

Om een vragenlijst te maken werd gemikt op minder dan 10 vragen<sup>2</sup> en werd vertrokken van de verschillende componenten die Zimmerman<sup>3</sup> onderscheidt binnen psychologisch empowerment:

- De intrapersonlijke component bestaat uit de overtuigingen van individuen over hun eigen vaardigheden, hun zelfvertrouwen en de mogelijkheid om hun persoonlijke situaties te beïnvloeden en de wil of motivatie om dat te doen.
- De interpersoonlijke component betreft de kritische bewustwording van sociale mogelijkheden, normen en hulpbronnen, evenals de vaardigheden om ze te gebruiken en de mogelijkheid om hulpbronnen te mobiliseren.

---

<sup>2</sup> Deze werden geselecteerd uit Depauw, Jan, and Kristel Driessens. "Try out meetschaal psychologische empowerment." (2013) en Patterson, L. B. (2013). *Fostering Strengths in Incarcerated Youth: The Development of a Measure of Psychological Empowerment in Oregon Youth Authority Correctional Facilities.*

<sup>3</sup> Zimmerman, M. A. (1995). Psychological empowerment: Issues and illustrations. *American journal of community psychology*, 23, 581-599.

- De gedragscomponent heeft betrekking op de actieve betrokkenheid bij de gemeenschap, deelname, constructief gedrag in nieuwe situaties en de mogelijkheid om keuzes te maken.

Dienstverleners kunnen hun cliënten ondersteunen op basis van volgende duiding:

	Vraag	Extra toelichting
Intrapersoonlijk	ik weet waar ik goed in ben.	Met deze vraag peilen we naar het zelfbeeld van de client. Het geeft inzicht in de overtuiging van de persoon over de eigen vaardigheden. Het kan daarnaast ook iets zeggen over het zelfvertrouwen en de zelfkennis van de client.
	ik kijk positief naar de toekomst.	Deze vraag peilt naar het perspectief dat cliënten hebben op de toekomst. Dit hangt sterk samen met de wil of motivatie om de eigen situatie te veranderen.
	ik geloof dat ik mijn problemen zelf kan oplossen.	Deze vraag kan inzicht bieden in de <i>self-efficacy</i> . Dit gaat over de gepercipieerde mogelijkheid om de persoonlijke situatie te beïnvloeden. Het geeft inzicht in de mate waarin iemand denkt zelf controle te hebben over zijn leven.
Interpersoonlijk	er zijn mensen die ik echt als vriend beschouw.	Deze vraag peilt naar de verbondenheid die iemand ervaart met een sociaal netwerk. Het geeft ook inzicht in de hulpbronnen waar iemand toegang toe heeft. Met vrienden kan je ervaringen delen en ze staan voor je klaar om je te helpen indien nodig (al kan die hulp vele verschillende vormen aannemen, bv. een luisterend oor, advies, hulp bij vertalen, ...).  In deze vraag wordt gevraagd naar vrienden, maar ook familie kan een onderdeel zijn van een sociaal netwerk. Iemand die dus weinig mensen kent zou bv. wel steun kunnen vinden bij een broer of zus (die hij dan ook als vriend kan/mag beschouwen). In deze vraag wordt niet expliciet naar familie gevraagd. De client kan zelf beslissen wie hij als vriend beschouwt.
	ik weet waar ik met mijn vragen terecht kan.	Deze vraag meet in welke mate de client inzicht heeft in de mogelijkheden die er in de samenleving zijn voor hem. De vraag peilt naar het kritisch bewustzijn van sociale mogelijkheden en hulpbronnen.

	ik durf om hulp vragen.	Deze vraag peilt naar de vaardigheid om gebruik te maken van hulpbronnen. Hulp vragen kan gaan over het vragen van hulp aan vrienden, maar bv. ook aan openbare diensten.
Gemeenschapsgedrag	Ik neem vrijwillig deel aan activiteiten in mijn omgeving.	Deze vraag geeft een indicatie van de actieve betrokkenheid bij de gemeenschap en of de cliënt deelneemt aan de samenleving. De activiteiten kunnen heel breed gezien worden: sport, cultuur, hobby's, een straatfeest, een rommelmarkt bezoeken, deelnemen aan een praatgroep, ... Ze gaan verder dan deelname aan activiteiten in de naaste, familiale sfeer.
	Mijn burens kennen mij.	Deze vraag peilt naar hoe verbonden de cliënt zich voelt met (een deel van) de bredere gemeenschap. Het geeft daarmee inzicht in de mate waarin de cliënt zich een onderdeel van de samenleving voelt.
	Ik kom op voor mezelf als ik iets belangrijk vind.	Met deze vraag willen we nagaan of de cliënt zaken aankaart die voor hem belangrijk zijn. Hierdoor kan hij zijn belangen/rechten beschermen en zelf keuzes maken.

## 10. Wat wordt niet bevraagd?

De tool is **niet bedoeld** als systeem om een **cliënt integraal op te volgen**. Zo zijn bijvoorbeeld volgende elementen niet opgenomen:

- **Verkenning van de context** van de cliënt en hoeverre wat daarin gebeurt invloed heeft
- **Schaalvragen van 1 tot 10 hoever de klant staat**, die tot stand komen op basis van holistische inschatting door dienstverlener en/of cliënt
- Waar is de cliënt goed in? Waar is nog werk aan?
- Wat vond de cliënt zelf van het traject?
- ...

Dergelijke informatie hoort wel thuis in het individuele cliëntendossier.

## 11. Praktische uitdagingen

- Wat met personen die geen Nederlands spreken?

Bij de vragenlijst werden zo toegankelijk mogelijke vragen geselecteerd. Men kan gebruik maken van vertaalapps en men mag de deelnemer ondersteunen bij het invullen door uitleg te geven in de taal van de cliënt.

- Wat met sociaal wenselijke antwoorden?

De dienstverlener wordt verondersteld ondersteuning te bieden aan de deelnemer en maakt hierbij best helder dat dit geen “beoordeling” is van de begeleiding zelf, want dat heel wat andere invloeden ook kunnen spelen. Er zijn dan ook geen negatieve gevolgen verbonden aan het beantwoorden.

Wel is het zo dat dit ook een diagnostische tool is voor de dienstverlener. Als hoog wordt gescoord op empowerment kan de vraag wel gesteld worden welke obstakels de deelnemer dan eigenlijk ervaart en wat hij uit het traject wil halen. Een hoge empowerment score doet de vraag rijzen “Hooft deze persoon wel thuis in een Lokaal Partnerschap”? Dit kan dus nuttige informatie zijn voor de dienstverlener. Anderzijds mag dit ook geen aanleiding geven tot kunstmatig lage scores vanuit de cliënt om toch maar door een partnerschap ondersteund te kunnen blijven.

Kader dus zeker dat beslissingen met betrekking tot de cliënt nooit op basis van deze meting genomen zullen worden, maar wel op basis van het integrale zicht op de cliënt, vanuit meer diepgaande gesprekken en observaties.

- Wat met deelnemers die niet willen antwoorden op een vraag?

Er is een optie "geen antwoord" bij de empowermentvragen. Maar de meting moet wel afgenomen worden zodat EUWSE kan analyseren welke vragen eventueel een probleem stellen.

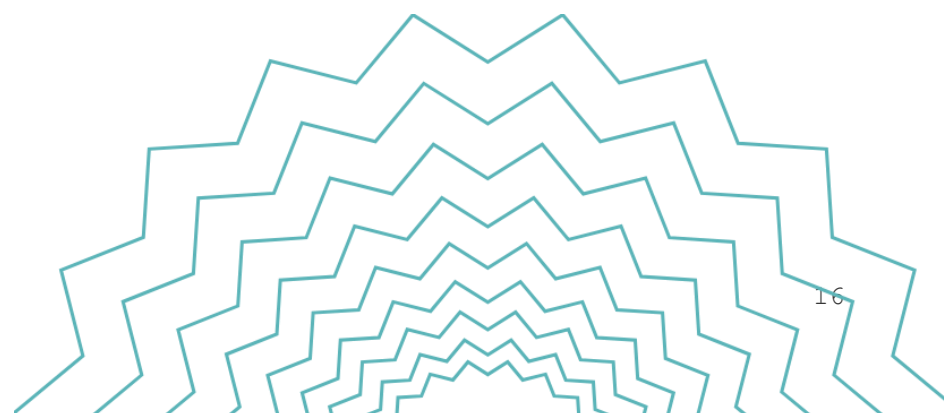
- Wat als het afnemen van de vragenlijst bij een bepaalde cliënt niet wenselijk is vanuit het perspectief van het partnerschap?

Uitgangspunt is dat de vragenlijst voor iedereen afgenomen wordt, maar dat het wel mogelijk is dat bepaalde vragen (nog) niet opportuun zijn. Er is dan ook wel wat speelruimte wanneer exact de meting afgenomen wordt, bv. na een periode waarin eerst voldoende vertrouwen tussen cliënt en dienstverlener tot stand gekomen is. Wel moet je als dienstverlener opletten dat niet te lang gewacht wordt en de startmeting eigenlijk al een tussenliggende meting is waarbij je al veel vooruitgang boekte. Die vooruitgang gaat dan immers niet zichtbaar zijn. Neem contact op met je EUWSE-beheerder indien je onzeker bent of de periode voor de startmeting genomen wordt te lang zou zijn.

## 12. Empowerment Survey

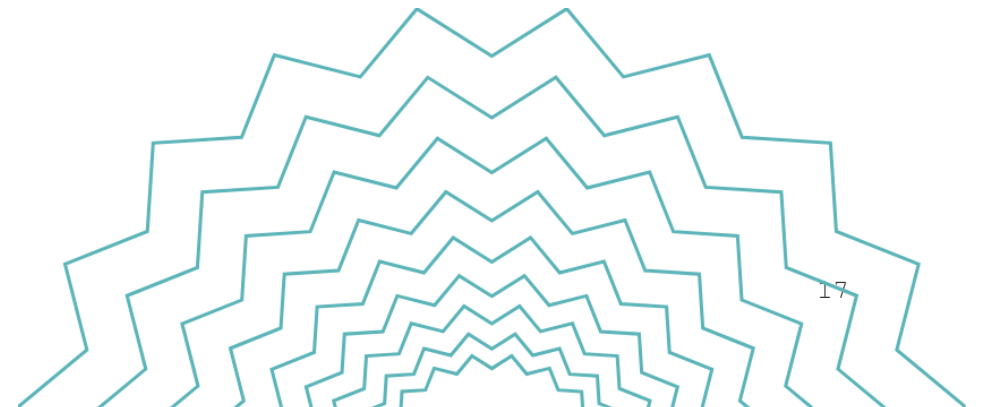


	Helemaal oneens	Oneens	Eerder oneens	Eerder eens	Eens	Helemaal eens	Geen antwoord
ik weet waar ik goed in ben.							
ik kijk positief naar de toekomst.							
ik geloof dat ik mijn problemen zelf kan oplossen.							





<b>er zijn mensen die ik echt als vriend beschouw.</b>							
<b>ik weet waar ik met mijn vragen terecht kan.</b>							
<b>ik durf om hulp vragen.</b>							



<b>Ik neem vrijwillig deel aan activiteiten in mijn omgeving.</b>							
<b>Mijn buren kennen mij.</b>							
<b>Ik kom op voor mezelf als ik iets belangrijk vind.</b>							



## 13. Andere vragen

- Welkom bij de empowerment meting voor cliënten van lokale partnerschappen. Kan je bevestigen dat je een begeleider bent die samen met je cliënt deze vragenlijst beantwoordt én dat de laatste meting langer dan 3 maanden geleden gebeurde tenzij het om een eindmeting gaat. -> Ja/nee
- Duid het projectnummer / naam aan waarin de cliënt begeleiding krijgt?
- Vul het meetnummer van de cliënt in. Het meetnummer is een uniek nummer dat je aan de cliënt toekent voor deze en volgende metingen.
- Had de cliënt ondersteuning nodig bij het beantwoorden van de negen empowerment meetschalen (bv. gebruik smileys, extra uitleg gekregen bij items, ...)? -> Ja /Nee
- In welke taal heb je de vragenlijst met de cliënt afgenomen?
  - 1 Nederlands
  - 2 Engels
  - 3 Frans
  - 4 Arabisch
  - 5 Spaans
  - 6 Andere
- Indien je op de vorige vraag "andere" antwoordde, noteer hier die taal.
- Welk type meting is dit? Startmeting / Tussentijdse meting / Eindmeting

- Bij een eerste meting, gaat het om een volledig nieuwe cliënt of is dit een cliënt overgedragen vanuit een ander traject dat nog niet afgelopen was? -> Nieuwe / Overgedragen
- Via welke organisatie gebeurde de aanmelding? -> VDAB / OCMW / Andere
- Indien het om een eindmeting gaat, wat was de situatie van de cliënt?
  - 1 Uitstroom naar werk in de reguliere economie
  - 2 Uitstroom naar opleiding
  - 3 Indicering met zicht op werk in de sociale economie
  - 4 Overdracht naar VDAB-traject
  - 5 Overdracht naar andere dienstverlening dan VDAB
  - 6 Geen van bovenstaande maar het traject eindigde omdat de cliënt op eigen kracht verder kan.
  - 7 Het traject werd vroegtijdig stopgezet door klant of dienstverlening
- Op welke datum nam je de vragenlijst bij de cliënt af?