

Universiteit Antwerpen  
Faculteit Politieke en Sociale Wetenschappen  
Master Sociaal Werk  
Academiejaar 2008-2009

# DE EMPOWERMETER

Ontwikkeling en toetsing van een empowerment-meter

Promotor: Prof. Dr. Th. Jacobs  
Medebeoordelaar: Prof. Dr. K. Driessens

Scriptie voorgelegd met het oog op  
het behalen van de graad van  
Master Sociaal Werk

Jan Depauw

Mei 2009



## Woord vooraf

“Kijk daar, een olifant... en daarachter een schaap met 5 poten... en ginder, een boze mijnheer met heel dikke wenkbrauwen !”... Wie heeft als kind niet in het gras gelegen, uitkijkend naar de schapenwolken die voorbijdreven om daarin, als in een hemelsbrede Rorschachtest, allerlei veranderende figuren te ontwaren. De kunst was dan om jouw gras-lig-genoten duidelijk te maken wat je waar precies zag. Zoals de wolken vervlieden, vliegt ook de jeugd voorbij: wolken worden waterdamp en een Rorschachtest een blad met inktvlekken. Tenminste, zo wordt gezegd. Zelf ben ik, als hulpverlener, werkzaam binnen het OCMW van Antwerpen, altijd eenzelfde kinderlijke verwondering blijven houden. Steeds verbaasd hoe mensen veranderen. Hoe de ene als een aprilse gril is, waar het probleem even snel verdwijnt als het gekomen is. Of een ander duiveltjeskermis: 't lijkt mooi weer, en toch, om een onverklaarbare reden, regent het. Bij een ander is het reikhalzend zoeken naar een straaltje zon want blijvend grijs en miezerig. Ik merk dat waar ik indertijd met mijn gras-lig-genoten aardig in slaagde, me nu niet altijd lukt: haarfijn duiden wat ik waar zie. Hoe maak je wat gebeurt in hulpverlening duidelijk aan een buitenstaander? ‘De man die de wolken meet’ van Jan Fabre verbeeldt dat streven naar het kenbaar en begrijpelijk maken. De wolkenmeter is volgens kunstcriticus Maes op zoek naar een eenheid die de wetenschap verloren is: “wat hij wenst te kennen is in objectief meetkundige termen onverklaarbaar, wat hij betracht is het onmogelijke” (2002, p. 62). Ik zie in de houding die ‘de man die de wolken meet’ aanneemt het snakken naar meetbare resultaten: meten is weten. Is niet meten dan niet weten? Is er niets zinnigs over hulpverlening te vertellen als we het niet in cijfers gewrongen krijgen? Dit was het dilemma waarmee ik de voorbije jaren in mijn werk stond. Een poging om een antwoord hierop te vinden resulteerde in deze scriptie. Een zoektocht naar een instrument dat meet waar het volgens mij in sociaal werk ‘echt’ om gaat: aan empowerment werken. Een (be)grijpbaar maken van die maartse bui, die duiveltjeskermis, dat aanhoudend grijs en somber weer. Een zoektocht naar het realiseren van “een verbinding tussen (...) de wereld van de modellen en die van de zintuiglijk ervaarbare wereld” (Maes, 2002, p. 66). Net dat waar het beeld van Jan Fabre naar verwijst. Meten bleek ook zweten. De combinatie van werk en studie bleek bijwijlen zwaar te wegen. Maar op andere momenten gaf het putten uit de praktijk of het praktisch toetsen van theorieën en inzichten me ook de broodnodige energie en inspiratie. Gelukkig stond ik de voorbije vier jaren niet alleen. Ik kon rekenen op heel wat steun, sympathie en goede raad. Ik ben blij dat ik hier de mogelijkheid heb iedereen die aan deze scriptie bijgedragen heeft hiervoor uitgebreid te bedanken. In de eerste plaats wil ik mijn promotor danken, prof. dr. Jacobs. Niet alleen voor de flinke deuk in mijn zelfwantrouwen bij

de start van mijn opleiding (als ‘best practice’ aangehaald worden in een powerpoint presentatie doet iets met een mens). Ik wil haar vooral danken voor de stimulerende begeleiding van deze scriptie: steeds bereikbaar, steeds zinvolle, gefundeerde commentaar waar ik telkens mee aan de slag kon. Ook voor het feit dat ze, na een aanvankelijke aarzeling, me toch volgde toen ik van mijn oorspronkelijk idee afstapte om het huidige onderwerp aan te vatten. Ook wil ik Joke Thirion, de ombudsvrouw, bedanken. Om mij aan boord te houden op een ogenblik dat ik er, na een onverwacht en tegenvallend resultaat, de brui aan wou geven. Ik dank ook de toenmalige directeur van het OCMW van Antwerpen, departement MI, Ann Neels, voor de toelating het onderzoek binnen haar organisatie uit te voeren, en vergaderfaciliteiten en personeel ter beschikking te stellen. Leuk en verrijkend waren de inhoudelijke inbreng en oprechte interesse van de leden van de focusgroep (Marianne, Danny, Emmy, Tim en Bart) en de begeleider van de klantengroep (Franky). Alle sociaal werkers en de hulpvragers die de vragenlijsten ingevuld en bezorgd hebben zijn ook vermeldenswaard. Een speciaal woord van dank is in dit verband op zijn plaats voor collega’s Elke en Tinne, om de rol van gerechtsdeurwaarder en onschuldige hand op te nemen (en inderdaad, hier is sprake van enige type-casting). Ook alle andere collega’s van de voorbije jaren wil ik danken, vooral om in te springen wanneer ik weer eens dringend verlof moest hebben (‘ik moet NU verlof want heb een paper af te werken’... let vooral op de lichte bibber in de stem). Ik breek nog steeds mijn hoofd over een geschikte vorm van compensatie. Iets met drank. Denk ik. Ik heb de voorbije jaren met plezier het pad gekruist van andere (werk)studenten. Ze kwamen en gingen, onze paden liepen niet altijd samen, maar Roel was altijd daar, als rots in de branding. Zonder hem was deze opleiding (uit de losse pols gerekend) niet half zo leuk geweest. Dan zijn er tenslotte nog alle vrienden, familie en kennissen die (zo wil de klassieker het nu eenmaal) ik de voorbije jaren sterk verwaarloosd heb. Toch nog een speciale dank voor de boot-crew, om Nehalennia de zorgen te geven die ik haar niet kon bieden (en zoveel meer): merci Herman, Monique, Fons, Hilda en Gwen. Mijn moeder en overleden vader dank ik voor alle kansen die ik kreeg. En voor die genenmix die me handig uitkwam bij deze studie: doorzettingsvermogen gekoppeld aan enige intelligentie en een flinke portie nieuwsgezindheid. Laatst maar niet minst gaat een dankwoord naar Ineke. Zonder haar steun, enthousiasme, en dies meer, was ik nooit aan de studie begonnen. Bedankt voor de zachte hardnekkigheid. De beloning volgt nu, zo hoop ik. De rust die ik nu terug krijg, krijgt zij. Laten we elkaars gras-lig-genoot zijn. We laten de wolken voor wat ze zijn. Ik wil ze nu even niet meten.

Antwerpen, 29 mei 2009.

## **Lijst van tabellen en figuren**

Tabel 1: Link tussen kwaliteitsvol sociaal werk en empowerment

Tabel 2: Cronbachs  $\alpha$ -waarden meetschaal hulpvragers

Tabel 3: Cronbachs  $\alpha$  -waarden meetschaal hulpverleners

Tabel 4: Frequentieverdeling hulpvragers

Tabel 5: Kernwaarden hulpvragers scores dimensies empowerment met 25-items schaal

Tabel 6: Frequentieverdeling scores van hulpvragers op empowerment met 25-items schaal

Tabel 7: Frequentieverdeling hulpverleners

Tabel 8: Kernwaarden hulpverleners scores dimensies empowerment met 25-items schaal

Tabel 9: Frequentieverdeling scores van hulpverleners op empowerment met 25-items schaal

Tabel 10: Cronbachs  $\alpha$  -waarden meetschaal hulpvragers na schrapping item

Tabel 11: Cronbachs  $\alpha$  -waarden meetschaal hulpverleners na schrapping item

Tabel 12: Regressiemodel

Tabel 13: Correlatiematrix hulpvragers

Tabel 14: Correlatiematrix hulpverleners

Figuur 1: Dimensies van empowerment.

Figuur 2: Doosdiagram geluk tov inspraak en doosdiagram geluk tov dimensie macht

Figuur 3: Doosdiagram hulpvragers geluk

Figuur 4: Doosdiagram hulpvragers geslacht

Figuur 5: Doosdiagram hulpverlener coaching

Figuur 6a: Doosdiagram hulpverlener en geslacht

Figuur 6b: Doosdiagram hulpverlener en geslacht

Figuur 7: Doosdiagram hulpverlener kinderen

Figuur 8: Doosdiagram hulpverlener gevolgd onderwijs

## **Lijst van afkortingen**

|      |   |
|------|---|
| ASO  | Algemeen Secundair Onderwijs                  |
| CAF  | Common Assessment Framework                   |
| EFQM | European Foundation for Quality Management    |
| ISO  | International Standards Organisation          |
| MI   | Maatschappelijke Integratie                   |
| OCMW | Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn |
| TSO  | Technisch Secundair Onderwijs                 |

|   |    |
|---|----|
| Woord vooraf  |    |
| Lijst van tabellen en figuren   |    |
| Lijst van afkortingen   |    |
| Inhoudsopgave   |    |
| Inleiding .....   | 1  |
| 1. Kwaliteitsvolle dienstverlening .....  | 2  |
| 1.1 Efficiëntie en effectiviteit van publieke organisaties. ....                | 2  |
| 1.2 Vragen bij beleidsevaluaties.....   | 2  |
| 1.3 Hoe effectiviteit meten? Diverse benaderingen.....                          | 3  |
| 2. Kritiek op bestaande meetmethoden .....                                      | 4  |
| 2.1 Output-meting .....   | 4  |
| 2.2 Procesmetingen .....  | 5  |
| 2.3 Tevredenheidsmetingen.....  | 6  |
| 2.4 Bestaat er een alternatieve of aanvullende meetmethode? .....               | 6  |
| 3. Empowerment .....  | 7  |
| 3.1 Conceptverduidelijking .....  | 7  |
| 3.2 Dimensies van empowerment.....  | 8  |
| 3.3 Kwaliteitsvolle hulpverlening werkt aan empowerment .....                   | 9  |
| 3.4 Hulpverlening als interactie: empowerment van hulpverleners .....           | 11 |
| 4. Probleemstelling.....  | 12 |
| 4.1 Empowerment als effect van hulpverlening: leemte in onderzoek.....          | 12 |
| 4.2 Onderzoeksvragen .....  | 13 |
| 4.3 Doelstellingen.....   | 13 |
| 5. Onderzoeksopzet .....  | 14 |
| 5.1 Theorie en hypothesen .....   | 14 |
| 5.2 Onderzoeksstrategie en -ontwerp .....                                       | 15 |
| 5.3 Meting van empowerment.....   | 16 |
| 5.3.1 Methodologische uitdagingen .....   | 16 |
| 5.3.2 Dimensies van empowerment vertaald in items .....                         | 16 |
| 5.3.3 Selectie gevalideerde meetschalen .....                                   | 16 |
| 5.3.4 Conceptvalidering door focusgroep en interview.....                       | 17 |
| 5.3.5 Steekproef.....   | 18 |
| 5.4 Onderzoekslocatie .....   | 18 |
| 5.5 Onderzoeksinstrument.....   | 19 |
| 5.6 Problemen met de bevraging .....  | 20 |
| 5.6.1 Lage respons rate.....  | 20 |
| 5.6.2 Missing data .....  | 22 |
| 6. Resultaten en optimalisering van het meetinstrument.....                     | 22 |
| 6.1 Betrouwbaarheid van de meetschalen .....                                    | 22 |
| 6.1.1 Meetschaal voor hulpvragers.....  | 23 |
| 6.1.2 Meetschaal voor hulpverleners.....  | 24 |
| 6.1.3 Antwoord op eerste deel van de onderzoeksvraag .....                      | 25 |
| 6.2 Kunnen we verschillen vaststellen? Univariate analyse van de gegevens ..... | 25 |
| 6.2.1 Hulpvragers .....   | 25 |
| 6.2.2 Hulpverleners .....   | 28 |
| 6.2.3 Antwoord op tweede deel van de onderzoeksvraag .....                      | 30 |
| 6.3 Wat met het derde deel van de onderzoeksvraag?.....                         | 30 |
| 7. Besluit.....   | 31 |
| 7.1 Samenvatting en conclusie .....   | 31 |
| 7.2 Adviezen en beleidsaanbevelingen.....                                       | 33 |
| Literatuurlijst   |    |
| Bijlagen  |    |

## **Inleiding**

“Het bestuur garandeert elke klant stipte, kwaliteitsvolle, klantvriendelijke en neutrale dienstverlening“, zo lezen we in het bestuursakkoord van de Stad Antwerpen met betrekking tot het sociaal beleid (Stad Antwerpen, 2007, p. 48). De specifieke opdracht van het OCMW is het verzekeren van ieders welzijn op lokaal niveau. Hierin spelen maatschappelijk werkers van de sociale dienst een cruciale rol (Bouckaert, Maes, Verhoest, & Verschuere, 2002). In zijn studie ‘Street Level Bureaucracy’ stelt de Amerikaanse socioloog Michael Lipsky vast dat een officieel beleid soms verschilt van het feitelijk, zoals door het publiek ervaren, beleid. Dit als gevolg van de handelingsruimte die ‘street level bureaucrats’ hebben (1980). Ruim thema van deze scriptie is de kwaliteit van dienstverlening. Hoe krijgt die kwaliteitsvolle dienstverlening vorm via het handelen van sociaal werkers? Hoe moeten we kwaliteit juist begrijpen? Beschikken we over een definitie van kwaliteitsvol sociaal werk? Kunnen we het effect van dienstverlening meten, de impact ervan uit data afleiden? En strookt die impact, dat effect, met de beoogde kwaliteit? Beoogd door wie, trouwens?

In een eerste hoofdstuk bekijken we de roep om kwaliteit binnen publieke dienstverlening. We geven een opsomming van vragen die men zich kan stellen bij de evaluatie van dienstverlening en werkwijzen die men hanteert om effectiviteit te meten. In een tweede hoofdstuk zien we dat die meetmethoden de praktijk van sociaal werk niet altijd correct in beeld brengen. Een alternatieve meetmethode meet empowerment van hulpvragers. In hoofdstuk 3 lichten we toe dat dit begrip stevig verankerd zit in sociaal werk, en rechtstreeks samenhangt met kwaliteitsvol werken. In dat hoofdstuk zoeken we ook een manier om de organisatiecontext van de hulpverlener te betrekken. Die bepaalt namelijk de speelruimte waarbinnen de hulpverlening zich moet of kan bewegen.

In hoofdstukken 4 en 5 formuleren we drie onderzoeksvragen en doen we uit de doeken hoe we daarop antwoorden hebben gezocht. We hebben twee meetschalen opgesteld: één voor hulpvragers, één voor hulpverleners. Deze werden inhoudelijk afgetoetst bij experts. Vervolgens werden ze uitgetest in een beperkte steekproef bij sociaal werkers van het OCMW van Antwerpen en hun cliënten.

In hoofdstuk 6 geven we de resultaten weer van dat onderzoek. We analyseren de verkregen data, om dan in het laatste hoofdstuk te besluiten met conclusies en aanbevelingen.

## **1. Kwaliteitsvolle dienstverlening**

### **1.1 Efficiëntie en effectiviteit van publieke organisaties.**

We merken een toenemende aandacht voor efficiënte en effectiviteit als het er op aankomt kwaliteit te definiëren. Hoewel er nationale verschillen zijn qua impact en vertaling naar de (politieke) praktijk (Kus, 2006, p. 488) legt neo-liberalisme druk op de welvaartstaat, en meer in het bijzonder ook op sociaal werk (Asquith, Clark, & Waterhouse, 2005; Clark, 2005). “De vraag naar zowel de hoeveelheid als de aard van de overheid wordt getoetst tegenover vier criteria: efficiëntie, effectiviteit, zuinigheid en kwaliteit” (Bouckaert & Thijs, 2007, p. 35). Heene stelt vast dat dit sinds de jaren '80 een steeds belangrijker thema wordt. Hij kadert de roep om effectiviteit en efficiëntie in het New Public Management. De drie krachtlijnen daarvan zijn samen te vatten als: een gerichtheid op (performantie)verbetering, actief inspelen op de verwachtingen en de behoeften van de burgers, en het introduceren van marktmechanismen in publieke organisaties. Klassiek werd publieke dienstverlening beoordeeld op basis van waarden als gelijkheid, rechtmatigheid en orde. New Public Management schuift andere, economische waarden naar voor, namelijk: efficiëntie, effectiviteit en zuinigheid (Heene, 2005, pp. 4-8). Verzelen stelt onomwonden: “de betalende overheid vraagt meer meetbare resultaten” (2005, p. 120). Maar welke resultaten kunnen we meten? En op welke manier? We bekijken eerst indicatoren die men aanwendt om productie te meten. Vervolgens sommen we werkwijzen op die men hanteert om effectiviteit te meten.

### **1.2 Vragen bij beleidsevaluaties**

Bij beleidsevaluatie zijn er drie cruciale vragen. Een eerste vraag is die naar het niveau waarop te meten: men kan het productieproces van de overheid in haar geheel (macro) analyseren, in een specifieke overheidssector (sectoriëel) of een specifieke dienstverlening aan eindgebruikers (micro). De tweede vraag is of we perceptie (gepercipieerde performantie) of realiteit (de performantie als dusdanig) meten? Een derde vraag is die naar waarde-indicatoren voor de dienstverlening. Diensten die door de publieke sector geproduceerd worden, kunnen niet in een marktwaarde uitgedrukt worden (Heene, 2005, p. 15; Verlet & Devos, 2008, pp. 49-50). Daarom worden fysieke productindicatoren gebruikt. Dit zijn “verschillende types indicatoren die als directe of indirecte maat voor productie kunnen gelden” (Verlet & Devos, 2008, p. 50). We onderscheiden drie types: prestatie-, gebruiks- en proces-indicatoren. Prestatie-indicatoren hebben betrekking op de geleverde eindproducten. Gebruiksindicatoren slaan op de afnemers van diensten. Procesindicatoren verwijzen naar de verrichte werkzaamheden of tussenproducten (Verlet & Devos, 2008, pp. 50-51). Heene

plaatst dit in een logisch schema: om de performantie van een publieke organisatie te kunnen beoordelen, zo stelt hij, moet men nagaan of de ingezette middelen (input), door activiteiten (throughput) worden omgezet in prestaties (output) die bepaalde effecten genereren (outcome) (2005, p. 12). Prestatie-indicatoren verwijzen naar output, procesindicatoren naar throughput, en gebruiksindicatoren naar outcome. In welke metingen vinden we die indicatoren terug?

### **1.3 Hoe effectiviteit meten? Diverse benaderingen.**

In de interpretatie en definiëring van effectiviteit onderscheidt Heene vier benaderingen. Effectiviteit kan volgens de auteur gedefinieerd worden vanuit doelen (bereikt een organisatie de door haar gestelde doelen?), middelen (slaagt ze er in de beste middelen aan te trekken?), interne processen (verloopt alles zoals het hoort?), of belanghebbenden (voldoet ze aan de belangen van verschillende stakeholders?) (Heene, 2005, p. 10). Het effectiviteitsvraagstuk kan dan als volgt geformuleerd worden:

“Gegeven de relevante omgevingsfactoren, contextuele factoren en belanghebbenden dient de organisatie een dienst te verlenen of een product te produceren (doelmodel) door het aanwenden (interne processenmodel) van een geheel van middelen (middelenmodel). Ermee rekening houdende dat publieke organisaties een maatschappelijke functie hebben dienen deze diensten of producten aan een behoefte van de bevolking tegemoet te komen en in het belang ervan te staan (stakeholdersmodel)” (Heene, 2005, p. 11).

Boehm en Yoels formuleren een heel eigen interpretatie en definiëring om de effectiviteit van sociaal werk te beoordelen: zij meten het empowerment van cliënten (2008, pp. 2-3).

De Smet vernoemt vier types van onderzoek die het effect van een behandelingsinterventie meten, met name: veranderingsonderzoek (het gebruik van pre- en postmetingen), doelrealisatieonderzoek (een vorm van veranderingsonderzoek waarbij de nuance ligt in het gegeven dat men nagaat in welke mate vooraf gestelde doelen behaald worden), tevredenheidsonderzoeken (een subjectieve beoordeling over de genoten behandeling), en expertoordelen (waarbij men aan de hulpverlener of een onafhankelijk deskundige vraagt of de resultaten kunnen worden toegeschreven aan de interventie) (2009, pp. 30-35).



In het volgende overzicht van soorten metingen in hoofdstuk 2, gebruiken we het door Heene gehanteerde schema: activiteiten (throughput) worden omgezet in prestaties (output) die bepaalde effecten genereren (outcome) (2005, p. 12). We delen de bestaande effectmetingen in onder deze logica. We beschouwen De Smets veranderings- en doelrealisatieonderzoek en Heenes doelmodel als outputmeting. Het middelenmodel, interne processenmodel en het stakeholdersmodel begrepen als expertoordeel -dus voor zover aan professionals een oordeel gevraagd wordt over de dienstverlening-, categoriseren we onder procesmeting. Het stakeholdersmodel -voor zover het een tevredenheidsonderzoek betreft - beschouwen we als een vorm van outcomemeting (De Smet, 2009, pp. 30-35; Heene, 2005, pp. 10-12). Empowerment meten neemt dan een bijzondere plaats in. Het kan namelijk “als een proces (‘empowering’) en als een uitkomst, een resultaat worden opgevat (‘empowered’)” (Van Regenmortel (2002) in Steenssens & Van Regenmortel, 2007). In het schema: ‘throughput - output - outcome’ kan het dus op drie niveaus voorkomen. We gaan hier later dieper op in maar geven nu eerst een aantal nadelen aan van de bestaande meetmethoden.

## **2. Kritiek op bestaande meetmethoden**

### **2.1 Output-meting**

Verlet en Devos geven een overzicht van negatieve effecten van prestatiemeting<sup>1</sup>. Ze vermelden een te sterke voorkeur voor het gemakkelijk kwantificeerbare, te weinig aandacht voor de doelstellingen van het ruimer geheel, te veel aandacht voor doelstellingen op korte termijn, een te sterke nadruk op maatstaven voor succes, een foute voorstelling van de prestaties, gebrekkige validiteit en betrouwbaarheid, foute interpretaties, gaming the numbers (manipuleren van gedrag om strategisch voordeel te verzekeren), fossilisering (het ontraden van vernieuwing), het versterken van interne bureaucratie, het afremmen van ambities (‘cherry picking’: het selecteren van input), en het bestraffen van goed presteren (bijvoorbeeld: transparantie wordt gesanctioneerd met budgetvermindering als controle leert dat gelijkblijvende prestaties ook kan met minder middelen) (de Bruijn, 2006, pp. 31-42; Lipsky, 1980, p. 51; Verlet & Devos, 2008, pp. 55-60).

Lipsky stelt daarenboven dat statistieken, door organisaties voortgebracht, weinig vertellen over het fenomeen dat ze beweren te registeren of vast te stellen, maar veel meer over het

---

<sup>1</sup> Outputmeting heeft ook onbetwistbare voordelen. De Bruijn somt ze op: “prestatiemeting leidt tot transparantie en is daarmee een prikkel voor innovatie, (...) beloont prestaties, voorkomt bureaucratie, (...) is bevorderlijk voor het leren, (en) (...) leidt tot verbetering van de intelligence” (de Bruijn, 2006, pp. 17-22).

gedrag van de organisatie dat die cijfers produceert. De auteur stelt dat “behaviour in organisations tends to drift toward compatibility with the ways the organization is evaluated” (Lipsky, 1980, p. 51). Er gaat met andere woorden een sturende kracht uit van bestaande registraties. Die registratiesystemen zijn dan ook meer een managementinstrument dan een neutrale, betrouwbare informatiebron. Deze prestatiemeting leidt tot spanningen tussen professionals en management. De Bruijn verklaart dat prestatiemeting niet alleen leidt tot een vertekend beeld van de professionele prestatie. Het kan volgens hem ook de professionele houding doen verdwijnen (de Bruijn, 2005, pp. 143-144). Lipsky besluit in het kader van prestatiemeting:

“These measures do affect workers’ behavior, although not necessarily in the direction favored by the agency or the public. And street-level bureaucrats, in recognition of the importance performance measures have to limiting their autonomy, actively resist their development and application” (1980, p. 53).

De Bruijn pleit voor een systeem van prestatiemeting dat kan omgaan met de complexiteit van de professie enerzijds, en de eenduidigheid van systeemlogica anderzijds. Pas dan, zo stelt de Bruijn, zal prestatiemeting betekenisvol zijn voor professional en manager (2006, p. 142).

## **2.2 Procesmetingen**

Talrijke kwaliteitsmodellen werden gekopieerd uit de bedrijfssector in een poging kwaliteit in beeld te krijgen. Zo vernoemen Bouckaert en Thijs ISO-normen, Balanced ScoreCard, EFQM en CAF (2007). Deze kwaliteitsystemen worden in een recent onderzoek naar normen voor kwaliteitsvol maatschappelijk werk ook aangehaald als instrumenten om aan kwaliteit te werken (Casman, et al., 2007). Deze systemen, veelal vormen van zelf-evaluatie waarin men professionals een oordeel vraagt over de geboden dienstverlening, situeren zich op het niveau van de organisatie. Ook de resultaten en aanbevelingen van de aangehaalde studie situeren zich op ditzelfde meso-niveau. Casman en haar collega’s verwijzen nochtans naar het individueel niveau wanneer ze besluiten dat hulpverleners verklaren te werken met haast en op korte termijn, wat haaks staat op de doelstellingen van een ideaal maatschappelijk werk: werken aan autonomie en participatie (2007, p. 277). Doelen die zich op een micro-niveau situeren. Maar de term kwaliteitszorg, en de gehanteerde instrumenten om die kwaliteit in beeld te brengen, hebben betrekking op het meso-niveau, het niveau van organisaties (De Geeter in De Cuyper, 2001, p. 7). Via de aangehaalde kwaliteitssystemen krijgen we dus het

individueel niveau van de hulpvrager en het (beoogde) effect van de geboden hulpverlening - autonomie en participatie - niet in beeld. Daarenboven is er het probleem van geslotenheid. De Bruijn stelt dat tussen professionals vaak een beginsel van non-interventie geldt: “de professional is niet geneigd de ander aan te spreken op de kwaliteit van de prestatie, onder de voorwaarde dat de ander hem of haar ook niet aanspreekt” (2005, pp. 148-149). Zo ontstaat het gevaar van geslotenheid: slechte prestaties worden toegedekt.

### **2.3 Tevredenheidsmetingen**

Misschien bieden tevredenheidsonderzoeken bij cliënten een alternatief. Er is nogal wat steun voor deze stelling. Een onderzoek naar klanttevredenheid binnen het OCMW van Antwerpen draagt de veelzeggende ondertitel: “sleutel tot kwaliteit” (De Cuyper, 2001). Walsh en Lord tonen evenwel aan dat tevredenheidsonderzoeken weliswaar nuttige informatie opleveren, maar niet beschouwd mogen worden als graadmeters voor effectiviteit van tussenkomsten van sociaal werkers. In hun onderzoek vonden ze geen significante relatie tussen ervaren tevredenheid en doelrealisatie (Walsh & Lord, 2004, p. 53). Een gelijkaardig fenomeen vinden we terug in de gezondheidszorg. Van alle Europeanen zijn Belgen het meest tevreden over gezondheidszorg, maar naar effectiviteit gemeten situeert België zich in de middenmoot (Tegenbos, 2008). Gastelaars wijst op het feit dat achteraf gemeten tevredenheid vaak hoog tot zeer hoog uitvalt als gevolg van “de afhankelijkheid van de klant, de opluchting na afloop van de behandeling, (en) de sociale wenselijkheid van een bepaalde reactie” (1997, p. 139).

### **2.4 Bestaat er een alternatieve of aanvullende meetmethode?**

Duidelijk is dat de uit de economische sector overgenomen systemen en meetmethoden niet geschikt lijken voor een hulpverleningssetting. Er spelen hierbij niet enkel praktische bezwaren. Van Tilt stelt zich de vraag of modellen uit economische sector wel getransponeerd kunnen worden naar de publieke sector (1997). Sociaal werk lijkt eerder gebaat bij een definitie van kwaliteit die ligt in formuleren van professionele doelstellingen en methodieken (Degeeter, Van Cauwenbergh, & Lauwers, 2001; Driessens & Van Regenmortel, 2006). Het stellen van die normen is één zaak. Vertaling ervan in de praktijk een andere. Dit is een moeilijke opdracht, maar niet onbelangrijk. “Often, social service standards of care are based on professional judgement, not data” (McMillen, et al., 2005, p. 182 ). Wij willen wel op zoek naar (objectieve) data. We zoeken een meting van gepercipieerde performantie op microniveau (specifieke dienstverlening aan eindgebruikers) die aansluit bij werkwijze en doelstellingen van maatschappelijk werk, die de spanning tussen product en proces benut, en

objectieve data genereert. Opgelet: de kritiek op bestaande output- proces- en outcome-metingen is geen pleidooi om de hulpverlening niet langer op die manier te evalueren. Doel van voorgaande analyse is om, rekening houdend met de ongewenste neveneffecten van de bestaande metingen, op zoek te gaan naar een andere vorm van meting om zo de evaluatie van geboden hulpverlening te verruimen en verbeteren. Boehm en Yoels meten effectiviteit van dienstverlening af aan (onder andere) de mate waarin empowerment van cliënten toeneemt (2008). Dit biedt mogelijk een alternatief of een aanvullend perspectief. Dit uitzoeken is de kern van deze scriptie. Maar wat is dat empowerment precies? En waarom zou het voor sociaal werk belangrijk zijn dat te meten?

### **3. Empowerment**

#### **3.1 Conceptverduidelijking**

Een in Vlaanderen breed aanvaarde definitie van empowerment luidt als volgt:

“Empowerment 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, 2004, p. 5).

Empowerment is in de sociale sector een ‘buzz-word’. Het concept neemt een centrale plaats in methodiek (Driessens & Van Regenmortel, 2006; Steenssens & Van Regenmortel, 2007; Van Regenmortel, 2004), de opleiding tot maatschappelijk werk (Sprangers, 2004), de internationale definitie van sociaal werk (Hare, 2004), academisch onderzoek naar armoede<sup>2</sup> (Driessens, 2003), en internationaal wetenschappelijk onderzoek (Ackerson & Harrison, 2002; Arneson & Ekberg, 2006; Boehm & Yoels, 2008; Boudrias & Savoie, 2006; Breton, 1994; Cearley, 2004; Frans, 1993; Frymier, Shulman, & Houser, 1996; Hansson & Björkman, 2005; Ibrahim & Alkire, 2007; Itzhaky & Dekel, 2005; Itzhaky, Gerber, & Dekel, 2004; Koren, DeChillo, & Friesen, 1992; Peterson & Zimmerman, 2004; Rogers, Chamberlin, Ellison, & Crean, 1997; Segal, Silverman, & Temkin, 1995; Speer & Peterson, 2000; Spreitzer, 1995a, 1995b, 1996; TEngland, 2008; Verzaal, 2002; Walsh & Lord, 2004; Zimmerman & Zahniser, 1991). Breton stelt dat “good social work (...) is not synonymous with empowerment work” (Breton, 1994, p. 33). Ze citeert Pernell die sociaal werkers

---

<sup>2</sup> Driessens spreekt niet over empowerment, maar over “autonomie als kunnen” (2003, p. 676)

waarschuwt: “social workers should (...) make sure that they do not dilute the idea (of empowerment) into an everything bucket” (Pernell in Breton, 1994, p. 33). Tengland constateert dat het begrip empowerment frequent gebruikt wordt in diverse domeinen. Het is volgens deze auteur echter niet altijd duidelijk of de term verwijst naar dezelfde doelen of dezelfde praktijken in die verschillende professionele settings. Op het terrein worden heel uiteenlopende definities gehanteerd (Tengland, 2008). Ibrahim en Alkire sommen niet minder dan 30 verschillende definities van empowerment op (2007, pp. 7-8).

Als wij op zoek gaan naar een instrument dat empowerment meet, dan moeten we dus eerst klaar en duidelijk omschrijven wat wij hier precies onder verstaan.

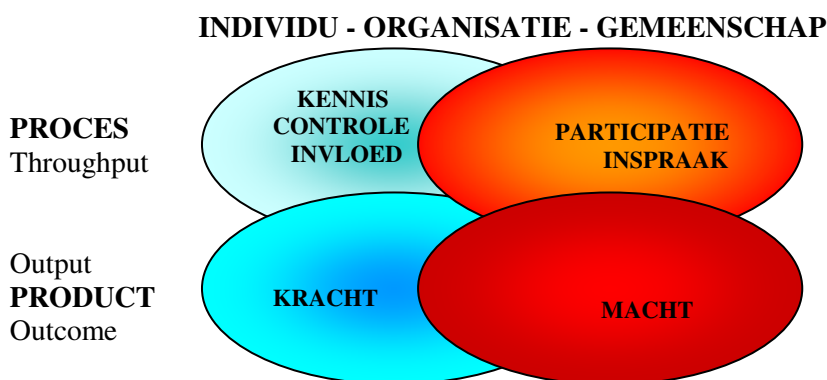
### **3.2 Dimensies van empowerment**

Tengland gaat op zoek naar een universeel bruikbare definitie. Hij vindt in de literatuur een dubbele betekenis van empowerment: als proces en als doel (Tengland, 2008). Ook Van Regenmortel vat empowerment op “als een proces (‘empowering’) en als een uitkomst (...) (‘empowered’)” (Van Regenmortel (2002) in Steenssens & Van Regenmortel, 2007). Empowerment als proces is het ontwikkelen van een professionele relatie waarin een individuele cliënt, of een gemeenschap, controle heeft over het veranderingsproces en daarbij zowel doelen als aangewende middelen bepaalt. Empowerment als doel is controle hebben over levensdeterminanten (Tengland, 2008, p. 77). Verzaal wijst in haar doctoraatscriptie op de verschillende interpretaties van het niveau waarop, en het perspectief van waaruit empowerment bekeken wordt. Ze vertaalt de term empowerment in ‘macht’ en ‘kracht’. “Macht in de betekenis van autoriteit en kracht in de betekenis van competentie” (Verzaal, 2002, p. 44). Die verschillende invullingen kunnen volgens Jacobs en haar collega’s gelinkt worden aan verschillende niveaus. Zij hanteren de term ‘kracht’ voor het individuele niveau en ‘macht’ voor de bredere politiek-maatschappelijke dimensie (Jacobs et al (2005) in Van Regenmortel, 2008b). Empowerment wordt volgens Verzaal door sommige auteurs ingevuld als het verwerven van kennis en controle op individueel niveau en geoperationaliseerd in termen van competentie, positief zelfbeeld, gevoel van eigenwaarde en zelfredzaamheid. Anderen situeren empowerment op organisatorisch niveau. Hier worden individuen betrokken bij de besluitvormingsprocessen van organisaties. Een laatste groep auteurs situeert empowerment op gemeenschapsniveau. Zij verbinden empowerment met politieke macht, sociale actie en participatie. Het duidt dan op individuen en groepen die in gemeenschapsverband hulpbronnen aanboren en gebruiken om een gezamenlijk doel te

bereiken. Sommige auteurs combineren volgens Verzaal die verschillende perspectieven. Deze laatste auteurs hanteren, wat zij noemt, empowerment vanuit een sociaal-ecologisch perspectief. Aan de ene kant van een continuüm staat individuele verandering en aan de andere kant sociale verandering. Een sociaal-ecologische benadering verzoent beide uitersten (Verzaal, 2002, pp. 18-44). We kunnen de verschillende dimensies van empowerment, gecombineerd met Heenes productieschema (2005, p. 12), samenvattend als volgt voorstellen.

Figuur 1:

Dimensies van empowerment.



In een onderzoek tonen Ackerson en Harrison aan dat maatschappelijk werkers de term vooral individueel bekijken. In hun ideeën over empowerment blijkt het vooral relevant voor het werken met het individu en heeft het op breder sociaal vlak minder betekenis<sup>3</sup> (Ackerson & Harrison, 2002, p. 27). Steensens en Van Regemortel verwerken alle dimensies in een exhaustief schema<sup>4</sup> (2007, p. 14). We gaan nu op zoek naar een operationaliseerbaar concept van empowerment dat alle genoemde dimensies bevat, en nauw aansluit bij een definitie van kwaliteitsvol sociaal werk.

### 3.3 Kwaliteitsvolle hulpverlening werkt aan empowerment

Kwaliteitsvol sociaal werk gaat op zoek naar evenwicht in de spanningsvelden in het afbouwen van de relationele ongelijkheid en het opbouwen van vertrouwen in de

---

<sup>3</sup> Empowerment enkel op het individuele niveau situeren en hertalen als het vergroten van individuele verantwoordelijkheid wordt door Van Regemortel een misvatting genoemd. Ze spreekt in dit verband over de 'individuele bias' (Van Regemortel, 2008a, p. 112). Zimmerman wijst in dit verband op het gevaar dat deze individuele bias "may unwittingly blame individuals and result in interventions that focus solely on individual behavior change" (Peterson & Zimmerman, 2004, p. 129)

<sup>4</sup> We geven dit schema integraal mee in bijlage op p. VI.

hulpverleningsrelatie, het doorbreken van afhankelijkheid en verhogen van autonomie, en het werken aan reïntegratie via rolverwerving en het doorbreken van sociaal isolement (Driessens, 2003, pp. 67-724; Driessens & Van Regenmortel, 2006, pp. 208-218).

Het belang van empowerment voor sociaal werk lijkt onmiskenbaar. Werken aan autonomie is volgens Driessens en Van Regenmortel te begrijpen als: “de negatieve spiraal van vervreemding doorbreken en werken aan empowerment” (2006, p. 213). Roose en zijn collega’s halen empowerment aan als één van de basiselementen in het bestrijden van armoede<sup>5</sup>. Structurele armoedebestrijding omvat volgens hen “een begeleiding gericht op ‘empowerment’ begrepen als het gericht aanspreken van mensen in armoede om hun ‘cultuur van het zwijgen’ te doorbreken (‘armoede is machteloosheid’)”(2005, pp. 241-242). Steyaert en medewerkers stellen, meer algemeen, dat in een actieve welvaartstaat, een terugtrekkende overheid om actief burgerschap<sup>6</sup> vraagt (2005, pp. 23-25). Boehm en Yoels, tenslotte, gebruiken scores op empowerment van hulpvragers als een manier om de effectiviteit van sociaal werk te beoordelen (2008, pp. 2-3). Maar hoe linken we dit empowerment nu precies met kwaliteitsvol sociaal werk? Tengland omschrijft empowerment als volgt:

“We bereiken empowerment wanneer een persoon (of groep) A handelt naar (of in relatie met) een andere persoon (of groep) B om B te ondersteunen in het verwerven van meer controle over levensomstandigheden of leven(s)kwaliteit via een toename in de kennis van B of diens gezondheid of vrijheid en dit handelen van A naar B behelst dat A zijn eigen macht over B met betrekking tot doel- en probleemformulering, besluitvorming en plaatsvervangend optreden doet afnemen, en B minimale controle krijgt over de situatie of het proces”<sup>7</sup> (2008, p. 93).

---

<sup>5</sup> De twee andere basiselementen van armoedebestrijding zijn dan volgens deze auteurs: “(1) maatregelen die de bestaanscondities van mensen verbeteren (‘armoede is een gebrek aan middelen’) én (2) maatregelen die structureel bepaalde processen van sociale uitsluiting tegengaan (‘armoede is sociale uitsluiting’)”(Roose, Claeys, & Bouverne-De Bie, 2005, pp. 241-242)

<sup>6</sup> “Actief burgerschap verwijst naar het sociaal gedrag en zelfredzaamheid van burgers, en de wijze waarop dienstverleners en beleid burgers uitnodigen tot sociaal gedrag en zelfredzaamheid, en hen daarin ondersteunen” (Steyaert, Bodd, & Linders, 2005, p. 23)

<sup>7</sup> Letterlijk vertaald luidt Tenglands definitie als volgt: “we bereiken empowerment (in beide betekenissen) wanneer een persoon (of groep) A handelt naar (of in relatie met) een andere persoon (of groep) B om B te ondersteunen (door de mogelijkheid en omgeving te scheppen, en ‘expertise’ aan te wenden) in het verwerven van meer controle over (sommige) levensomstandigheden (die omstandigheden die relevant zijn voor die welbepaalde professie) of leven(s)kwaliteit via (noodzakelijkerwijze) een toename in de kennis van B (zelfkennis, zelfbewustzijn, ontwikkelen van vaardigheden of competentie) of gezondheid (bijvoorbeeld autonomie, zelfvertrouwen, gevoel van eigenwaarde) of vrijheid (zowel positief als negatief), en dit handelen van A naar B behelst dat A zijn eigen macht (of invloed) over B met betrekking tot doel/probleemformulering,

De definitie van Tengland bevat de verschillende elementen uit de definitie van Van Regenmortel (individu, organisatie, gemeenschap, proces en product), benoemt duidelijk en klaar wat hulpverlening ‘doet’, en sluit naadloos aan bij de definitie van kwaliteitsvol sociaal werk. Wij hanteren daarom deze definitie. We vatten de parallellen als volgt samen.

Tabel 1:

Link tussen kwaliteitsvol sociaal werk en empowerment

|              |  |
|--------------|--|
| Vertrouwen   | De hulpverlener handelt naar of in relatie met, ondersteunt door de mogelijkheid en omgeving te scheppen, en ‘expertise’ aan te wenden.  |
| Autonomie    | De hulpvrager verwerft meer controle over (sommige) levensomstandigheden of leven(skwaliteit) door een toename in kennis (zelfkennis, zelfbewustzijn, ontwikkelen van vaardigheden of competentie) of gezondheid (bijvoorbeeld autonomie, zelfvertrouwen, gevoel van eigenwaarde) of vrijheid.                             |
| Reïntegratie | De hulpverlener doet zijn eigen macht (of invloed) over hulpvrager met betrekking tot doel- of probleemformulering, besluitvorming en plaatsvervangend optreden afnemen. De hulpvrager krijgt (tenminste) minimale controle over de situatie of het proces (van doel- of probleemformulering, besluitvorming en handelen). |

**3.4 Hulpverlening als interactie: empowerment van hulpverleners**

De door ons gehanteerde definitie van kwaliteitsvol sociaal werk is gebaseerd op een doctoraatsonderzoek naar knelpunten en spanningsvelden die hulpverleners en hulpvragers in armoede in relatie tot elkaar ervaren. Driessens ontwerpt daarin een typologie van hulpverleningsrollen (2003, p. 763). Het onderzoek bevat een belangrijke boodschap voor sociaal werk binnen een OCMW-setting. De bevindingen uit het onderzoek nuanceren namelijk de negatieve stereotypering van de klassieke welzijnszorg. Naast een (typisch) bureaucratische invulling blijken er tal van andere hulpverleningsrollen terug te vinden. De opstelling van de hulpverlener wordt echter mede bepaald door de organisatiestructuur en -cultuur waarin hij werkt<sup>8</sup> (Driessens, 2003, p. 763; Geldof & Driessens, 2003, p. 27). Diverse auteurs pleiten voor maatwerk in hulpverlening: aansluiten bij de behoeften en mogelijkheden zoals die verwoord worden door cliënten, respect voor de probleemformulering van hulpvragers en rekening houden met de mogelijkheden en het

---

besluitvorming en plaatsvervangend optreden doet afnemen, en B (tenminste) minimale controle krijgt over de situatie of het proces (van doel/probleemformulering, besluitvorming en handelen)” (Tengland, 2008, p. 93).

<sup>8</sup> Naast zijn eigen karakter en handelingswijzen, zijn mate van professionalisering en visie op welzijnswerk en het type hulpvrager dat hij voor zich krijgt.



tempo van betrokkenen (Driessens & Van Regenmortel, 2006; Geldof & Driessens, 2003, p. 27; Van Regenmortel, 2002, 2004; Verzaal, 2002, p. 45). We horen hierin de echo van de definitie van empowerment. Maar de organisatorische setting bepaalt mee de speelruimte om maatzorg te realiseren en dus kwaliteitsvol sociaal werk te bieden (Geldof & Driessens, 2003, p. 28). Willen we het volledige empowerment-plaatje in beeld krijgen, dan moeten we ook die hulpverlener en zijn organisatiecontext mee betrekken. Meer zelfs. Van Regenmortel stelt: “om empowerment te bewerkstelligen bij hulpvragers dienen ook de hulpverleners en organisaties empowered te zijn” (2004, p. 156). Dit is niet louter een ethisch appèl, methodische richtlijn of vrijblijvend advies. Dit komt de efficiëntie van dienstverlenende organisaties ten goede. Boehm en Yoels tonen namelijk aan dat van de drie door hen onderzochte factoren, met name leiderschap, samenhang van het personeel en empowerment van sociaal werkers, dit laatste het meeste bijdraagt tot de effectiviteit van het werk in welzijnsorganisaties. “The research findings indicate that the social workers sense of empowerment makes the greatest contribution of explaining all components of effectiveness of social workers in the welfare organisations” (Boehm & Yoels, 2008, p. 12). Hoe is dit werker-empowerment te begrijpen en te meten? Frans (1993) heeft een meetschaal ontworpen om empowerment bij sociaal werkers te meten. Net als Spreitzer (1995a, 1995b, 1996) vat hij dit werker-empowerment op als intrapersoonlijk empowerment. Spreitzer verklaart dat dit intrapersoonlijke empowerment (kennis, houding) ‘bemiddelt’ tussen de organisatorische context en de mate waarin een werker effectief of innovatief is. Letterlijk: “A comprehensive model of intrapersonal empowerment in the workplace posits that empowerment mediates the relationship between the social structural context and behavioral outcomes” (Spreitzer, 1995a, p. 601). Die organisatorische context kan dus geoperationaliseerd worden als percepties van sociaal werkers op hun zelfbeeld, kritisch bewustzijn, het idee over vaardigheden te beschikken, hun daadkracht en collectieve identiteit<sup>9</sup> (Frans, 1993; Spreitzer, 1995a).

## **4. Probleemstelling**

### **4.1 Empowerment als effect van hulpverlening: leemte in onderzoek**

Kwalitatief sociaal werk streeft naar vertrouwen, autonomie en (re)integratie, en werken aan autonomie en (re)integratie kan vertaald worden als werken aan empowerment. We focussen ons daarom in dit onderzoek op het meten van (verandering van) empowerment. We zagen reeds dat empowerment in de hulpverlening, en het onderzoek daarrond, een centrale plaats

---

<sup>9</sup> We geven het schema van Frans integraal mee in bijlage op p. VI.

inneemt, zowel nationaal als internationaal. Er zijn echter maar weinig onderzoeken naar empowerment op individueel niveau. Hansson en Björkman stellen dat er maar weinig pogingen zijn geweest om empowerment te operationaliseren en het te onderzoeken als resultaat van interventies<sup>10</sup> (2005). Ook in Vlaanderen lijkt deze stelling op te gaan, en kennen we voornamelijk onderzoeken op meso-niveau: een onderzoek rond empowerment binnen OCMW's (Van Regenmortel, 2004), en een recent ontwikkelde empowermentbarometer<sup>11</sup> (Steenssens & Van Regenmortel, 2007). In deze scriptie willen we die leemte vullen, en nagaan of empowerment meetbaar is op het micro-niveau van hulpvragers en hulpverleners.

## **4.2 Onderzoeksvragen**

Ruim thema van deze studie is de kwaliteit van dienstverlening. Kunnen we het effect van dienstverlening meten in termen van kwaliteitsvol sociaal werk? Kwaliteit, begrepen als het verhogen van empowerment bij cliënten. Is een wijziging hierin te meten? De centrale onderzoeksvraag van deze scriptie luidt als volgt:

- Is de graad van empowerment bij cliënten te meten, kunnen we verschillen vaststellen?
- Kunnen we hiervoor over een betrouwbaar en geldig meetinstrument beschikken?
- Welke factoren bij de sociaal werkers spelen mogelijk een rol in het verklaren van die verschillen?

## **4.3 Doelstellingen**

We gaan dus op zoek naar een meetinstrument dat empowerment meet. We willen een meetschaal opstellen, en daarvan de betrouwbaarheid en geldigheid vaststellen. De meetschaal moet het mogelijk maken verschillen te zien in empowermentcores van respondenten. Zo kunnen we het verband nagaan tussen de mate van empowered zijn van de hulpverleners bij het OCMW van Antwerpen en empowerment van hun cliënten.

We bepalen bijkomende doelstellingen op diverse niveaus. (1) Op macro-niveau. Het beleid tracht de hulpverleners te sturen. Deze scriptie wil de belangrijke rol die sociaal werkers spelen benadrukken: ook zij 'maken' beleid. (2) We volgen daarnaast de stelling van De Cuyper die zegt dat vier perspectieven aanwezig moeten zijn in het kwaliteitsdebat. De kunst

---

<sup>10</sup> Peterson en Zimmerman verklaren dan weer, in een tekst waarin ze pleiten voor meer onderzoek naar empowerment op meso-niveau, dat empirisch onderzoek naar empowerment in het verleden te vaak toegespitst bleek op dat individuele niveau (Peterson & Zimmerman, 2004, p. 129)

<sup>11</sup> In een toelichting duiden de auteurs op de noodzaak aan effectmeting ter aanvulling van de door hen ontwikkelde empowerment barometer (Steenssens & Van Regenmortel, 2007, p. 30)

van het leveren van goede kwaliteit ligt er dan in een evenwicht te vinden tussen de wensen van de organisatie, de professionele criteria, de overheid (samenleving) en de hulpvragers (De Cuyper, 2001, p. 7). We voegen het hulpverlenersperspectief in het kwaliteitsdebat in. (3) Op meso-vlak willen we de doelstelling van sociaal werk als het verhogen van empowerment definiëren, dit duidelijk omschrijven en bij hulpvragers en hulpverleners aftoetsen. (4) Het zichtbaar maken van effecten van geboden hulpverlening biedt mogelijk een oplossing voor een probleem waarop Itzhaky en zijn collega's stoten in hun vergelijkende studie van empowerment bij sociaal werkers en verplegers: "(...) lack of objective feedback may cause social workers to feel inadequate in terms of their professional abilities" (2004, p. 451). (5) Op micro-vlak zullen we een instrument ontwerpen om individueel empowerment te meten. Alzo zullen we gedrag van maatschappelijk werkers honoreren: hun inspanningen in een hulpverleningsproces, om aan empowerment bij hun cliënten te werken, wordt op die manier zichtbaar. Bijkomend kan dit hun hulpverleningsgedrag in een gewenste richting 'sturen'. (6) Tenslotte willen we factoren bij sociaal werkers identificeren die empowerment bij hun cliënten bevorderen dan wel hinderen.

## **5. Onderzoeksoptzet**

Ibrahim en Alkire geven de methodologische uitdagingen aan waarop men stuit, wil men empowerment meten. Volgens deze auteurs moeten volgende keuzes gemaakt worden: meten we (1) intrinsieke of instrumentele aspecten, (2) lokale of universele, (3) individuele of collectieve, (4) sluiten we al dan niet psychologische determinanten in, (5) wat is de meest geschikte analyse-eenheid, (6) op welke manier speelt causaliteit, en (7) verzamelen we kwantitatieve of kwalitatieve data? (Ibrahim & Alkire, 2007, pp. 14-18). Dit zijn keuzes waar we zelf, in dit onderzoek, ook voor staan. We verduidelijken de gemaakte keuzes en door ons gezette stappen in het onderzoek, ingepast in de empirische cyclus zoals schematisch uitgetekend door Bryman (2004, p. 63).

### **5.1 Theorie en hypothesen**

In deze scriptie willen we op zoek gaan naar een meetinstrument dat betrouwbare en geldige data produceert, dat empowerment meetbaar maakt op micro-niveau: het niveau van cliënten en hun sociaal werkers. De graad van empowerment bij sociaal werkers is de onafhankelijke variabele, de graad van empowerment bij cliënten de te verklaren, afhankelijke variabele<sup>12</sup>.

---

<sup>12</sup> Als antwoord op keuzevraag 3 van Ibrahim en Alkire, stellen we dat we individuele aspecten meten (2007)

Voor beide construeerden we aparte meetschalen. We hanteerden een sociaal-ecologisch perspectief op empowerment van hulpvragers. We vatten empowerment bij hen op als doel én als proces, en situeerden het op het niveau van het individu, de organisatie en de gemeenschap. We hanteerden daarom in onze meetschalen een zo breed mogelijk concept van empowerment waarin deelhoudingen liepen van zelfbeeld tot sociaal kapitaal. In de meetschalen van hulpverleners beperkten we ons tot de organisatorische context, geoperationaliseerd als percepties van sociaal werkers op hun zelfbeeld, kritisch bewustzijn, het idee over vaardigheden te beschikken, daadkracht en collectieve identiteit.

De analyse en de meting vonden op een individueel niveau plaats. We testten de ontworpen meetschalen uit in een beperkte bevraging. Twee basisassumpties waren dat (1) hulpverlening een vast te stellen effect heeft op cliënten, met name een positief effect op hun mate van empowered zijn, en (2) dat hulpverleners zich in hun handelen laten leiden door professionele doelstellingen en methodieken, waarbij hun acties (ook) gericht zijn op het vergroten van empowerment bij hun cliënten. Basishypothese van dit onderzoek was dat variatie in (de graad van) empowerment, zowel bij hulpvragers als hulpverleners, te meten is met behulp van specifieke meetschalen, en dat er een verband is tussen de mate waarin sociaal werkers zelf empowered zijn, en hun bijdrage tot het verhogen van empowerment bij hun cliënten<sup>13</sup>.

## **5.2 Onderzoeksstrategie en -ontwerp**

Dataverzameling en -analyse was voornamelijk kwantitatief gebeurd. We trachtten effecten te voorspellen, gebruik makend van numerieke data en statistische bewerkingen<sup>14</sup>. Maar we hebben ook kwalitatieve methodes geïntegreerd, namelijk: een focusgroep en een interview. Het onderzoek was een cross-sectioneel onderzoek. In dat deel van ons onderzoek waarin we de vragenlijsten uittestten verzamelden we data door op één welbepaald tijdstip zelfinvullijsten voor te leggen aan verschillende respondenten. Dat deel van het onderzoek waarin we de meetschalen inhoudelijk valideerden via een focusgroep en een individueel interview (aan de hand van respectievelijk een focusprotocol en een vragenlijst) is te beschouwen als een kwalitatief cross-sectioneel onderzoek. We beperkten ons tot hulpvragers en hulpverleners van het OCMW Antwerpen. Het onderzoek is dan ook te typeren als een casestudie, in het bijzonder een exemplifying case. De organisatie werd gekozen om

---

<sup>13</sup> In het kader van keuzevraag 6 veronderstellen we dat er een causale relatie is tussen empowerment van sociaal werkers en de graad van empowerment bij cliënten (Ibrahim & Alkire, 2007).

<sup>14</sup> Keuzevraag 7 heeft bij deze ook een antwoord: we verzamelen kwantitatieve data (Ibrahim & Alkire, 2007).

comfortredenen. Voordeel van deze aanpak was de overzichtelijke schaal en context (Bryman, 2004, pp. 43-51).

### **5.3 Meting van empowerment**

#### **5.3.1 Methodologische uitdagingen**

Dit is de voornaamste bekommernis in deze scriptie: kan de mate van empowerment wel gekwantificeerd worden? Is er begripsvaliditeit: weerspiegelt dat wat we meten effectief de mate van empowered zijn? Kunnen we betrouwbare gegevens verzamelen (Bryman, 2004, pp. 29-43)? We werken in dit deel uit wat we precies gedaan hebben om aan de geldigheidseisen van sociaal wetenschappelijk onderzoek tegemoet te komen.

#### **5.3.2 Dimensies van empowerment vertaald in items**

We zijn geïnteresseerd in kenmerken van hulpvragers en hulpverleners die niet rechtstreeks meetbaar zijn<sup>15</sup>. Om dit probleem te omzeilen maakten we gebruik van meetschalen.

“Een schaal is een geheel van verschillende variabelen of items waarvan we verwachten dat ze eenzelfde niet rechtstreeks meetbaar kenmerk meten” (De Maeyer & Kavadias, 2007, p. 211).

We peilden via meetschalen naar empowerment. We gingen op zoek naar ‘deelhoudingen’ of dimensies van empowerment en bundelden setjes van uitspraken die daarnaar verwezen. De items in de meetschaal voor hulpvragers klasseerden we onder de hoofdingen van het schema van Steenssens en Van Regenmortel (2007, p. 14). De items in de meetschaal voor hulpverleners klasseerden we onder de hoofdingen gebruikt door Frans (1993).

#### **5.3.3 Selectie gevalideerde meetschalen**

We hebben een selectie gemaakt van relevante meetschalen die empowerment meten. Items die we daar aantreffen werden overgenomen en vertaald naar de eigen hulpverleningspraktijk. Eén van de criteria die Ibrahim en Alkire aanhalen om te bepalen of indicatoren relevant zijn, is dat de geldigheid en betrouwbaarheid van de schalen getest moet zijn (2007, p. 18). Hansson en Björkman hebben de door Rogers (1997) ontworpen meetschaal om empowerment bij hulpvragers te meten op validiteit en betrouwbaarheid getest (Hansson &

---

<sup>15</sup> We meten, in antwoord op keuzevraag 1, intrinsieke elementen (Ibrahim & Alkire, 2007)

Björkman, 2005), waardoor dit een voor ons bruikbare meetschaal werd. Om empowerment bij cliënten in beeld te krijgen, hebben we ook de door Walsh en Lord (2004) gebruikte en door Koren ontwikkelde Family Empowerment Scale (1992) kunnen aanpassen. Tevens maakten we gebruik van de schalen ontworpen door Zimmerman en Zahniser (1991), gebruikt door Speer en Peterson (2000), en de meetschalen van Frymier, Shulman en Houser (1996), en Segal, Silverman en Temkin (1995).

In een review geven Arneson en Ekberg een overzicht van meetschalen voor het meten van empowerment van werknemers, hun validiteit en betrouwbaarheid (2006). Schalen die ze noemen zijn onder andere die van Frans (1993), Leslie, Holzhalb en Holland (1998), die door Cearley gevalideerd werd (2004), en Spreitzer (1995a, 1995b, 1996). Daarnaast konden we gebruik maken van de door Itzhaky, Gerber en Dekel gevalideerde (2004) ‘social service scale’ van Alperin en Richie (1989), en de meetschaal van Boudrias en Savoie (2006).

#### **5.3.4 Conceptvalidering door focusgroep en interview**

De items in de schalen werden vertaald naar de werkpraktijk van het sociaal werk. Twee aparte meetschalen werden opgesteld: één voor hulpvragers en één voor hulpverleners. Een voorstel van vertaling werd voorgelegd aan hulpvragers en hulpverleners. Een focusgroep van hulpverleners werd belegd. Deelnemers hieraan werden geselecteerd via de ‘Diverse Experts Sampling-methode’: ze werden gekozen op basis van hun vertrouwdheid met de problematiek, met diversiteit naar machtsposities (een staflid, job-coach, intaker, wijkmaatschappelijk werker, en een hoofd-maatschappelijk-assistent), geografische spreiding (diverse sociale centra) en gender (Dierckx, 2007, p. 29). Cliënten kregen een stem via het interview van een expert: iemand met een jarenlange staat van dienst in het begeleiden van armen in een vereniging waar armen het woord nemen. Het afgelopen jaar was deze expert werkzaam binnen OCMW Antwerpen als begeleider van ‘de klant aan het woord’.

In zowel de focusgroep als het individuele interview werden de meetschalen op relevantie bevraagd: zijn de dimensies van empowerment die we in beeld willen krijgen de juiste? De vragenlijsten en dimensies van empowerment werden door beide als relevant en geldig beoordeeld. Slechts enkele vragen werden aangepast. Eén van de opmerkingen bij de

vragenlijst van hulpvragers was bijvoorbeeld het ontbreken van een peiling naar welzijn<sup>16</sup>. Van de oorspronkelijke 97 items van de meetschalen bij hulpverleners werden uiteindelijk 60 items weerhouden. Van de oorspronkelijke 57 items van de meetschalen bij hulpvragers werden 56 items weerhouden<sup>17</sup>.

### 5.3.5 Steekproef

We wilden een representatieve steekproef trekken, die toeliet uitspraken te doen over de data en de betrouwbaarheid en de validiteit van de gebruikte meetschalen. We beperkten ons tot een specifieke groep hulpverleners en hulpvragers binnen OCMW Antwerpen. In die zin is dit een gerieflijkhedensteekproef of ‘convenience sampling’ (Bryman, 2004, pp. 87-100).

### 5.4 Onderzoekslocatie

Het onderzoek werd uitgevoerd binnen 23 sociale centra van het OCMW Antwerpen<sup>18</sup>. We maakten bij het onderzoek gebruik van een zelfinvullijst of ‘self-completion questionnaire’ (Bryman, 2004, pp. 131-143). Daarbij werden zoveel mogelijk aspecten gelijk gehouden. De Vries geeft een opsomming van aspecten die gelijk te houden zijn. Zo mogen cliënten niet (teveel) verschillen naar geslacht, leeftijd, sociale klasse, gevolgd onderwijs, cultuur, en werk, en hulpverleners naar geslacht, leeftijd, anciënniteit, en toegepaste methode (2007, pp. 148-149). Als onderzoekssubjecten namen we intakers (maatschappelijk werkers die de eerste aanvraag opvangen en opvolgen) en hun cliënten. De populatie van de steekproef bestond dus uit intakers en potentiële leefloongenieters. We onderscheidde bij die laatste een zeer specifieke cliëntgroep: Nederlandstalige, geletterde hulpvragers die voorschotten op werkloosheidsuitkering vragen. Voordeel: dit is een korte termijn traject (1 à 3 maanden), en een soort dossier dat meestal bij de intaker blijft, zodat een bevraging voor en na de hulpverleningsinterventie zou kunnen gebeuren<sup>19</sup>. Lopende dossiers van leefloongenieters

---

<sup>16</sup> Een van de deelnemers aan de focusgroep verwoordde het als volgt: « het bereiken van tevredenheid, zo het proces van versterken van greep krijgen, dat, dat... ontbreekt dat niet een beetje? Dat persoonlijk welzijn dat ge bereikt. Een goed gevoel van welzijn, ik vind, heeft dat er ook niet mee te maken?» (coach). Toegevoegd werd de ‘geluksvraag’: “alles bij elkaar genomen, hoe tevreden of ontevreden bent u tegenwoordig met uw leven als geheel?” (Veenhoven, 2002, p. 12). We volgden hierbij de redenering van Veenhoven die stelt dat geluk in de zin van levensvoldoening goed meetbaar is (2002, p. 14). Als antwoord op keuzevraag 4 van Ibrahim en Alkire is dit een voorbeeld van het insluiten van psychologische determinanten in de meting (2007).

<sup>17</sup> De vragenlijsten bevinden zich in bijlage p. VI t/m XI.

<sup>18</sup> Hoewel de meting zeer ‘lokaal’ uitgevoerd werd, stellen we, in antwoord op keuzevraag 2 van Ibrahim en Alkire dat we, net omdat we ons baseerden op elders toegepaste en gevalideerde meetschalen, (redelijk) universele aspecten van empowerment meten (2007). De meetschaal kan, met andere woorden, mits hier en daar een aanpassing, ook buiten een OCMW-context, in een individuele hulpverlening-setting, gebruikt worden.

<sup>19</sup> Gezien de lage respons moest deze aanpak echter bijgestuurd worden. Meer hierover onder paragraaf 5.6.1

behoorden dus niet tot het steekproefkader. Er werd een zelfinvullijst voorgelegd aan 15 paren maatschappelijk werkers-klienten. Er was een aparte vragenlijst voor hulpverleners, en één voor hulpvragers. De hulpvragers zouden twee maal bevraagd worden: een eerste maal net voor de hulpverlening van start zou gaan (voor er enig contact was met de sociaal werker), en een tweede keer na ongeveer één maand. Zij zouden de lijst kunnen invullen in de wachtzaal en meteen in de gesloten enveloppe afgeven wanneer ze zich bij de intaker aanmeldden. We garandeerden dat alle gegevens anoniem worden behandeld. Daarom werkten we met codes en gesloten enveloppen.

### **5.5 Onderzoeksinstrument.**

In de keuze het onderzoek te laten plaatsvinden door middel van zelfinvullijsten speelden een aantal motieven mee. Voordelen van een schriftelijke bevraging zijn: de relatief lage kostprijs<sup>20</sup>, een representatieve weerspiegeling van de populatie is mogelijk (evenredige verspreiding over de centra), het comfort van de respondent (hij kan de lijst invullen op een voor hem aangenaam tempo), bedreigende vragen maken meer kans beantwoord te worden omdat de anonimiteit vergroot, het laat een grote mate van standaardisatie toe, en zo'n gestandaardiseerde vragenlijst moet niet worden uitbesteed (binnen een organisatie kan expertise opgebouwd worden in de verwerking ervan). Er zijn echter ook evidente nadelen van zelfinvullijsten: je kan als onderzoeker geen verduidelijking geven waardoor missing data vaker voorkomen, evenmin kan je dieper peilen, een lange lijst schrikt respondenten af, wat het moeilijk maakt om veel vragen te stellen, enkel geletterden kunnen meedoen, en er is een groot risico van lage respons rate (Bryman, 2004, pp. 134-137; Schelfaut, 2009, pp. 5-6). Bij het ontwerp van de vragenlijsten hanteerden we daarom responsverhogende technieken. Bij de start werd aan de hulpverleners die betrokken werden in de bevraging, een mondelinge toelichting gegeven. Om vragen en bemerkingen van respondenten op te vangen bleef de onderzoeker telefonisch en via e-mail bereikbaar voor de intakers. In een begeleidend schrijven, met UA-hoofding, werd de bedoeling van de bevraging toegelicht, en werd gemeld dat de directie van het OCMW Antwerpen haar steun had toegezegd. Benadrukt werd dat, ondanks deze steun, alles onafhankelijk van deze directie gebeurde. Daarenboven werd de vertrouwelijkheid van de gegevens gegarandeerd, en werden enveloppen (met UA-hoofding) meegeleverd waarin de ingevulde vragenlijst gedeponereerd kon worden. Er werd ook aandacht besteed aan de lay-out. De vragenlijst werd relatief beknopt gehouden met een invultijd van

---

<sup>20</sup> Ook qua tijds-kost: een essentiële overweging voor een werkstudent.



10 tot 15 minuten. Via e-mail werd aan de hulpverleners een 'reminder' gestuurd. Toen de respons laag bleek werd een financiële beloning voorzien (Bryman, 2004, pp. 134-137; Schelfaut, 2009, pp. 7-8).

In de vragenlijst voor hulpverleners werden de 5 dimensies van Frans (1993) bevestigd: zelfbeeld<sup>21</sup>, kritisch bewustzijn, kennis en vaardigheden, daadkracht, en collectieve identiteit. In de vragenlijst voor hulpvragers werd naar de componenten van empowerment op individueel niveau gepeild, gerangschikt volgens het schema van Steenssens en Van Regenmortel: de zelfbelevingscomponenten<sup>22</sup> geloof in eigen kunnen en geloof in en wil tot eigen invloed, de interactionele component mobiliseren van bronnen - meer bepaald: hulpverlening -, de gedragscomponent betrokkenheid bij de gemeenschap, en - op gemeenschapsniveau - betrokkenheid bij en deelname aan sociale verbanden (2007, p. 14). Waar nodig werd een filtervraag ingebouwd<sup>23</sup>. Bij de items moest men telkens aangeven, door middel van een Likertschaal, of men het er helemaal mee oneens, mee oneens, noch oneens/noch eens, mee eens, of helemaal mee eens was. Door een aantal items negatief te formuleren werden respons sets vermeden (Bryman, 2004, p. 139). Alvorens we de somscores namen, hercodeerden we deze negatieve items<sup>24</sup> (De Maeyer & Kavadias, 2007, p. 272).

## 5.6 Problemen met de bevraging

### 5.6.1 Lage respons rate

**Het oorspronkelijk opzet.** Op 12 maart 2009 werd een mondelinge toelichting gegeven aan intakers. In de week van 16 maart vond de eerste bevraging plaats. Bedoeling was dat een tweede enquête zou afgenomen worden na ongeveer één maand. Dus één bevraging voor de hulpverleningsinterventie, en één erna. Vijftien kandidaten werden bereid gevonden mee te werken. Tot zover de theorie. Het resultaat: na die ene week was er geen enkele enquête teruggestuurd. Enkele toevallige werkcontacten in de week na de bevraging meldden dat er

---

<sup>21</sup> Bij hulpverleners: zelfbeeld Q.3\_1 t/m Q.3\_12, kritisch bewustzijn Q.6\_1 t/m Q.6\_10, kennis en vaardigheden Q.9\_1 t/m Q.9\_12, daadkracht Q.12\_1 t/m Q.12\_14, en collectieve identiteit Q.13\_1 t/m Q.13\_12. In bijlage voegen we de vragenlijsten in de vorm zoals ze verstuurd werden. Code Q.3\_1 is te lezen als: item 1 bij vraag 3

<sup>22</sup> Bij hulpvragers: zelfbelevingscomponenten geloof in eigen kunnen: Q.4\_1 t/m Q.4\_12, en geloof in en wil tot eigen invloed: Q.5\_1 t/m Q.5\_11, interactionele component mobiliseren van bronnen: Q.7\_1 t/m Q.7\_13, gedragscomponent betrokkenheid bij de gemeenschap: Q.8\_1 t/m Q.8\_10, en betrokkenheid bij en deelname aan sociale verbanden: Q.10\_1 t/m Q.10\_10

<sup>23</sup> Q.6 in de vragenlijst bij hulpvragers bijvoorbeeld.

<sup>24</sup> In de schaal voor hulpverleners gaat het over de items Q.3\_3, Q.3\_6, Q.3\_10, Q.3\_12, Q.9\_6, Q.9\_8, Q.12\_3, Q.12\_8, Q.12\_10, Q.12\_12 en Q.13\_3. Bij de meetschaal voor hulpvragers betreft het de items Q.4\_7, Q.4\_9, Q.4\_11, Q.5\_6, Q.5\_7, Q.5\_8, Q.5\_9, Q.5\_10, Q.5\_11, Q.7\_2, Q.7\_13, en Q.8\_2.

zich die week geen enkele cliënt aangeboden had die aan het profiel beantwoordde. Dit ondanks een, voor deze bevraging, ‘gunstig economisch klimaat’. In het informatieblad van de Stad Antwerpen, De Nieuwe Antwerpenaar, verscheen halfweg mei 2009 een artikel waarin gemeld werd dat het OCMW Antwerpen een enorme toeloop kent. In het artikel is sprake van een stijging in dossiers van 30 % sinds september 2008, en dan vooral van voorschotten op werkloosheidsuitkering (N, 2009, p. 7). Misschien was er wat anders aan de hand? Eén sociaal centrum verklaarde uitdrukkelijk niet te willen deelnemen aan de bevraging omdat ze onderbemand waren. Verder kwam er geen feedback. Maar er moest duidelijk één en ander worden bijgestuurd.

**Eerste bijsturing.** Aangezien het onmogelijk bleek voldoende gegevens te verzamelen vóór en na de interventie, werd dat spoor noodgedwongen verlaten. De intakers werden op 22 maart 2009 via e-mail geïnformeerd over de bijsturing. Ze moesten de klanten maar één keer bevragen, kregen hiervoor tijd tot 15 april, het maakte niet uit of de bevraging voor, tijdens, of na de interventie gebeurde, en de bevraging moest niet langer beperkt blijven tot voorschot op werkloosheidsuitkering. Dit bleek nog niet het verhoopte effect te hebben. Er kwamen slechts 3 ingevulde vragenlijsten van hulpverleners terug, en 9 van cliënten<sup>25</sup>. Vermoedelijk speelden enkele nadelen van zelfinvullijsten in dit onderzoek sterk door: de baten die men heeft waren voor de hulpverleners waarschijnlijk niet duidelijk, het werken met codes en twee opeenvolgende bevragingen van eenzelfde cliënt bleek te ingewikkeld, het inschatten of iemand aan het profiel beantwoordde moeilijk tot onmogelijk, en de vragenlijsten te lang.

**Tweede bijsturing.** Een tweede bijsturing drong zich op. In een tweede ‘reminder’ aan de intakers werd afgestapt van het idee enkel hen te bevragen en werd een financiële prikkel voorzien (Bryman, 2004, pp. 134-137). Hulpvragers en hulpverleners konden nu volledig anoniem deelnemen, zonder ‘gedoe’ met codes. Daarmee viel de mogelijkheid tot koppeling van resultaten tussen beide wel weg, en daarmee ook de mogelijkheid om factoren bij hulpverleners te identificeren die mogelijk invloed hebben op empowerment van hun cliënten. We lieten zo het laatste deel van de onderzoeksvraag varen<sup>26</sup> en beperkte ons tot het zoeken naar een antwoord op de eerste twee delen ervan. Dit resulteerde in bijkomende vragenlijsten van zowel hulpverleners als hulpvragers.

---

<sup>25</sup> Waarbij één van de hulpverleners wel zeer actief bleek want niet minder dan vijf van zijn/haar cliënten waren bevraagd

<sup>26</sup> De vraag was: Welke factoren bij de sociaal werkers spelen mogelijk een rol in het verklaren van verschillen?

### **5.6.2 Missing data**

Naast het probleem van lage respons was er ook het probleem van missing data. Vraag 6 in de lijst van hulpvragers bleek dubbelzinnig gesteld: 2 op 13 lieten de eerste zes items van vraag 7 onbeantwoord. Vraag 3 bleek nog meer onduidelijk. Deze vraag werd door 5 op 20 respondenten niet ingevuld. Zowel door hulpvragers als hulpverleners werden sporadisch items niet aangevinkt. Om teveel missing data te vermijden, verkozen we de gemiddelde score toch te berekenen indien er niet meer dan 3 missing items per deelhouwing waren<sup>27</sup>.

## **6. Resultaten en optimalisering van het meetinstrument**

Het onderzoek werd uitgevoerd in 23 sociale centra van het OCMW Antwerpen. Van die 23 centra werden 15 intakers bereid gevonden mee te werken. Oorspronkelijk werden 15 vragenlijsten voor hulpverleners, en 60 vragenlijsten voor hulpvragers verdeeld. Na de twee bijsturingen kwamen we uiteindelijk op 27 lijsten van hulpverleners en 20 van hulpvragers.

Onze onderzoeksvraag luidt: is de graad van empowerment bij cliënten te meten, kunnen we verschillen vaststellen? Kunnen we hiervoor over een betrouwbaar en geldig meetinstrument beschikken? We trachten hier nu een antwoord op te formuleren. Eerst zullen we nagaan of de meetschaal betrouwbaar is. We doen dit door middel van de berekening van Cronbachs  $\alpha$ . Vervolgens zullen we nagaan of we verschillen in dimensies van empowerment kunnen vaststellen in een univariate frequentieverdeling. We gebruikten SPSS 15.0 als statistisch softwareprogramma. De twee vragenlijsten werden verwerkt in twee aparte data-bestanden. We bekijken het rekenkundig gemiddelde, de standaardafwijking, en de maximum-en minimumwaarden en de verdeling van de scores op empowerment (Bryman, 2004, pp. 72-233; De Maeyer & Kavadias, 2007, pp. 216-219; Hansson & Björkman, 2005, p. 35; Mortelmans & Dehertogh, 2007, pp. 93-104). Dit moet ons een antwoord geven op deel 2 van onze onderzoeksvraag. Maar laat ons eerst kijken naar de betrouwbaarheid van de schalen.

### **6.1 Betrouwbaarheid van de meetschalen**

De vraag naar de betrouwbaarheid van een schaal is of we bij het afnemen van hetzelfde meetinstrument bij dezelfde persoon tot eenzelfde score zouden komen. Zijn de antwoorden

---

<sup>27</sup> In de SPSS-syntax ziet dat er dan als volgt uit: COMPUTE collectieve\_identiteit=(MEAN.3(Q.13\_04,Q.13\_05,Q.13\_07,Q.13\_08,Q.13\_10)-1)\*25.  
execute. De '(-1)\*25' betekent dat we de scores op empowerment omzetten op een schaal van 0 naar 100. In de tabellen die volgen verder in de tekst zijn alle empowermentscores dus als percentages te lezen.

op verschillende items consistent met elkaar? Bij een lage betrouwbaarheid kunnen we niet vertrouwen op het resultaat dat we hebben bekomen met het meetinstrument. De interne consistentie van een schaal wordt uitgedrukt in de maat Cronbachs  $\alpha$ . Deze waarde schommelt tussen 0 en 1. Hoe meer de waarde 1 benadert, hoe hoger de interne consistentie. Vanaf wanneer is een schaal voldoende consistent? We hanteren volgende stelregel: indien de waarde lager ligt dan 0,50 is de schaal slecht, tussen 0,60 en 0,80 redelijk, en vanaf 0,80 goed (Bryman, 2004, p. 72; De Maeyer & Kavadias, 2007, pp. 215-218; Thijssen, 2006, p. 31).

### 6.1.1 Meetschaal voor hulpvragers

De code  $\alpha$  in tabel 2 geeft de Cronbachs  $\alpha$  waarde per dimensie op de meetschaal voor hulpvragers. Die waarde blijkt voor de dimensie<sup>28</sup> inspraak goed, voor invloed en sociaal kapitaal redelijk, maar voor zelfbeeld en macht matig. Met weglating van item Q4\_7 neemt de waarde voor de meetschaal van dimensie zelfbeeld toe tot een aanvaardbare 0,641. Met weglating van item Q8\_6 neemt de Cronbachs  $\alpha$  voor de dimensie macht toe tot een aanvaardbare 0,604<sup>29</sup>. Met weglating van twee items wordt dit dus een betrouwbare schaal.

Bij de bespreking van het meetinstrument zagen we reeds dat enkele auteurs waarschuwen voor een lange vragenlijst: het schrikt respondenten af, wat het moeilijk maakt om veel vragen te stellen, en er is een groot risico van lage respons rate (Bryman, 2004, pp. 134-137; Schelfaut, 2009, pp. 5-6). We vermoeden dat dit een rol gespeeld heeft in dit onderzoek. Het lijkt daarom aangewezen de meetschaal af te slanken tot (bijvoorbeeld) een 25-punten schaal waarin we toch alle dimensies kunnen terugvinden. We behouden daarom per dimensie de vijf best scorende items<sup>30</sup>. De code  $\alpha +$  in tabel 2 geeft de Cronbachs  $\alpha$  waarde weer van die schaal waarin we die vijf best scorende items behouden. Voor alle dimensies resulteert dit in

---

<sup>28</sup> De dimensie inspraak = mobiliseren van bronnen; dimensie invloed = geloof in en wil tot eigen invloed; dimensie sociaal kapitaal = deelname aan sociale verbanden; dimensie zelfbeeld = geloof in eigen kunnen; en dimensie macht = betrokkenheid bij gemeenschap.

<sup>29</sup> Als vuistregel geldt dat je een verschil van minstens 0,05 moet vaststellen om een item te verwijderen (De Maeyer & Kavadias, 2007, p. 223). In bijlage geven tabellen 10 en 11 een lijst van alle items met daarbij de  $\alpha$  waarde indien dit item geschrapt wordt. De tabellen bevinden zich op p. XI.

<sup>30</sup> Afgaand op de scores schrappen we slechte items en behielden de volgende items: Q.4\_10, Q.4\_2, Q.4\_5, Q.4\_4 en Q.4\_3 voor zelfbeeld, Q.7\_8, Q.7\_2, Q.7\_10, Q.7\_6 en Q.7\_12 voor inspraak, Q.8\_2, Q.8\_7, Q.8\_5, Q.8\_9 en Q.8\_8 voor macht, en Q.10\_1, Q.10\_2, Q.10\_7, Q.10\_9 en Q.10\_5 voor sociaal kapitaal. Voor invloed gingen we anders te werk: we behielden de items die in de eerste tabel het laagst scoorde. Dit resulteerde in een hogere Cronbachs  $\alpha$  dan bij de techniek van het stelselmatig schrappen. We behielden alzo: Q.5\_7, Q.5\_10, Q.5\_11, Q.5\_3 en Q.5\_6 voor invloed. Voor inspraak en sociaal kapitaal bekwamen we een hogere Cronbachs  $\alpha$  waarde op een 7-punten schaal, respectievelijk 0,901 en 0,774 met behoud van items Q.7\_11, Q.7\_13, Q.10\_6 en Q.10\_8.

een significante verbetering. Van de 5 schalen zijn er 3 redelijk en 2 goed. De 25-item schaal is dus een betrouwbare, bruikbare, schaal.

Tabel 2:

Cronbachs  $\alpha$  -waarden meetschaal hulpvragers

| <b>Zelfbeeld</b> |       | <b>Invloed</b> |       | <b>Inspraak</b> |       | <b>Macht</b> |       | <b>Sociaal Kapitaal</b> |       |
|------------------|-------|----------------|-------|-----------------|-------|--------------|-------|-------------------------|-------|
| $\alpha$         | 0,553 | $\alpha$       | 0,606 | $\alpha$        | 0,844 | $\alpha$     | 0,578 | $\alpha$                | 0,676 |
| $\alpha +$       | 0,821 | $\alpha +$     | 0,682 | $\alpha +$      | 0,894 | $\alpha +$   | 0,705 | $\alpha +$              | 0,767 |

### 6.1.2 Meetschaal voor hulpverleners

De Cronbachs  $\alpha$  in de meetschaal voor hulpverleners blijkt voor alle dimensie goed, met uitzondering van de dimensie vaardigheden<sup>31</sup>. Die scoort ronduit slecht en is in deze vorm dan ook niet bruikbaar. Een item weglaten blijkt niet te helpen. Weglating van item Q9\_9 doet de  $\alpha$  -waarde weliswaar toenemen, maar het blijft een onaanvaardbare 0,503. De schaal beperken tot vijf items blijkt wel een oplossing te bieden. Ook bij hulpverleners willen we de vragenlijst afslanken tot een 25-punten schaal en behouden we de vijf best scorende items per dimensie<sup>32</sup>. De code  $\alpha +$  in tabel 3 geeft de waarde die we behalen met de vijf best scorende items. Voor alle dimensies betekent de afslanking een significante verbetering.

Tabel 3:

Cronbachs  $\alpha$  -waarden meetschaal hulpverleners

| <b>Zelfbeeld</b> |       | <b>Invloed</b> |       | <b>Vaardigheden</b> |       | <b>Daadkracht</b> |       | <b>Collectieve id.</b> |       |
|------------------|-------|----------------|-------|---------------------|-------|-------------------|-------|------------------------|-------|
| $\alpha$         | 0,706 | $\alpha$       | 0,678 | $\alpha$            | 0,472 | $\alpha$          | 0,659 | $\alpha$               | 0,716 |
| $\alpha +$       | 0,753 | $\alpha +$     | 0,739 | $\alpha +$          | 0,715 | $\alpha +$        | 0,702 | $\alpha +$             | 0,734 |

<sup>31</sup> De dimensie invloed = kritisch bewustzijn, de dimensie vaardigheden = vaardigheden en kennis. De drie andere dimensies behouden dezelfde naam als bij de schaal van Frans (1993): zelfbeeld, daadkracht en collectieve identiteit.

<sup>32</sup> Afgaand op de scores behouden we in de schaal van hulpverleners de volgende items. Voor zelfbeeld: Q.3\_03, Q.3\_05, Q.3\_08, Q.3\_11, en Q.3\_12. Voor invloed: Q.6\_1, Q.6\_2, Q.6\_3, Q.6\_5 en Q.6\_9. Voor vaardigheden: Q.9\_01, Q.9\_02, Q.9\_06, Q.9\_10, en Q.9\_11. Voor daadkracht: Q.12\_01, Q.12\_02, Q.12\_05, Q.12\_11, Q.12\_13, en Q.12\_14. En voor collectieve identiteit: Q.13\_04, Q.13\_05, Q.13\_07, Q.13\_09, en Q.13\_10.

Voor zelfbeeld kwamen we een hogere Cronbachs  $\alpha$  waarde op een 6-punten schaal, namelijk 0,764 met behoud van item Q.3\_06. Voor invloed kwamen we een hogere Cronbachs  $\alpha$  waarde op een 6-punten schaal, namelijk 0,756 met behoud van item Q.6\_04. Voor daadkracht kwamen we een hogere Cronbachs  $\alpha$  waarde op een 6-punten schaal, namelijk 0,713 met behoud van item Q.12\_11. Voor collectieve identiteit kwamen we een hogere Cronbachs  $\alpha$  waarde op een 7-punten schaal, namelijk 0,753 met behoud van items Q.13\_08 en Q.13\_12.

### 6.1.3 Antwoord op eerste deel van de onderzoeksvraag

- *Kunnen we hiervoor over een betrouwbaar en geldig meetinstrument beschikken?*

De graad van empowerment bij hulpvragers en hulpverleners is te meten. Mits enkele kleine aanpassingen – het schrappen van enkele items - beschikken we voor beide over een betrouwbaar meetinstrument. Maar hier geldt het adagium: less is more. De 25-items schaal blijkt, in termen van interne consistentie, meer betrouwbaar te zijn dan de ‘large’ versie. Nu we weten dat we een betrouwbaar instrument hebben, kunnen we betrouwbare uitspraken doen over de verdeling van de gevonden waarden. Slaagt de meetschaal erin verschillen vast te stellen tussen respondenten? We bekijken dit in het volgende deel.

Vooraf is evenwel een waarschuwing op zijn plaats: we zagen in paragraaf 5.6.1 dat de respons ondermaats bleef. Overeenkomstig de classificatie van Mangione zijn de gegevens uit deze enquête niet bruikbaar: “below 50% not acceptable” (Mangione in Bryman, 2004, p. 135). Bryman waarschuwt: “If a respons rate is low, it seems likely that the risk of bias in the findings will be greater” (2004, p. 135). We moeten de bevindingen in het volgende deel dan ook met de nodige omzichtigheid benaderen.

## 6.2 Kunnen we verschillen vaststellen? Univariate analyse van de gegevens

### 6.2.1 Hulpvragers

Tabel 4:

Frequentieverdeling hulpvragers

|               | Gemiddelde       |          | Standandaardafwijking <sup>33</sup> |          |               |          | Min          | Max      | N              |          |          |
|---------------|------------------|----------|-------------------------------------|----------|---------------|----------|--------------|----------|----------------|----------|----------|
| Leeftijd      | 44,3             |          | 15,3146                             |          |               |          | 20           | 73       | 20             |          |          |
|               | <b>Man</b>       | <b>%</b> | <b>Vrouw</b>                        | <b>%</b> |               |          |              | <b>N</b> |                |          |          |
| Geslacht      | 12               | 60       | 8                                   | 40       |               |          |              | 20       |                |          |          |
|               | <b>Ja</b>        | <b>%</b> | <b>Neen</b>                         | <b>%</b> |               |          |              | <b>N</b> |                |          |          |
| Al hulp gehad | 13               | 65       | 7                                   | 35       |               |          |              | 20       |                |          |          |
|               | <b>Zeer ont.</b> | <b>%</b> | <b>Ontevr.</b>                      | <b>%</b> | <b>Neutr.</b> | <b>%</b> | <b>Tevr.</b> | <b>%</b> | <b>Zeer t.</b> | <b>%</b> | <b>N</b> |
| Geluk         | 4                | 26,7     | 3                                   | 20       | 1             | 6,7      | 6            | 40       | 1              | 6,7      | 15       |

<sup>33</sup> Standaardafwijking is de vierkantswortel van de gemiddelde gekwadrateerde afwijking van elke waarneming ten opzichte van het rekenkundig gemiddelde. Het is met andere woorden een maat voor de afwijking van het gemiddelde van een populatie (De Maeyer & Kavadias, 2007, pp. 121-124; Thijssen, 2006, p. 119).

De gemiddelde leeftijd van hulpvragers die deelnamen aan de enquête bedraagt 44 jaar en 4 maanden. De meerderheid is van het mannelijk geslacht (60%), heeft in het verleden reeds hulp gehad van het OCMW (65%). De respondenten zijn qua tevredenheid over hun leven als geheel netjes evenredig verdeeld tussen (zeer tot) tevreden en (zeer tot) ontevreden (46,7%). De modus is echter de categorie die verklaart tevreden te zijn (40%).

Tabel 5 bevat de verdeling van scores gebaseerd op de 25-itemsschaal. We willen in de analyse betrouwbare uitspraken doen, en gebruiken daarom de gegevens bekomen met die schaal. Onmiddellijk valt op dat er verschil is in scores op dimensies van empowerment. Grootst is het verschil bij sociaal kapitaal waar scores variëren tussen 10 en 100%<sup>34</sup>.

Tabel 5:

Kernwaarden hulpvragers scores dimensies empowerment met 25-items schaal

|                            | <b>Gemiddelde</b> | <b>Standandaardafwijking</b> | <b>Min</b> | <b>Max</b> | <b>N</b> |
|----------------------------|-------------------|------------------------------|------------|------------|----------|
| Zelfbeeld                  | 66,31             | 22,0849                      | 25,00      | 95,00      | 20       |
| Invloed                    | 59,12             | 19,1604                      | 20,00      | 90,00      | 20       |
| Inspraak                   | 59,49             | 22,4473                      | 25,00      | 90,00      | 13       |
| Macht                      | 60,26             | 20,1710                      | 25,00      | 95,00      | 19       |
| Sociaal kapitaal           | 44,01             | 22,2929                      | 10,00      | 100,00     | 19       |
| Totaal score <sup>35</sup> | 56,61             | 14,4798                      | 32,19      | 88,75      | 18       |

We kunnen op basis van de gegevens in tabel 6 verschillen tussen scores op verschillende dimensies vaststellen. We kunnen enkel geldige uitspraken doen per dimensie. Of scores verschillen *tussen* twee dimensies kunnen we op basis van deze gegevens niet uitmaken. Wat zien we? Een meerderheid van de respondenten (meer dan 70%) scoort hoog binnen de dimensies zelfbeeld en inspraak, en laag binnen de dimensie sociaal kapitaal. Voor hulpverlening is de dimensie inspraak interessant: 23% van de ondervraagden scoort minder dan 50%. Respondenten verschillen dus in scores op dimensies van empowerment. Door gebruik te maken van de meetschaal maken we hiervan een variabele: “een kenmerk van een

<sup>34</sup> Opgelet: door gebruik te maken van percentages wordt de schijn gewekt dat empowerment een variabele is op interval meetniveau. Men kan er echter niet van uitgaan dat de intervallen in vastgestelde scores even groot zijn. De variabele empowerment is in feite ordinaal: er is een totale orde, maar geen meeteenheid en geen absoluut nulpunt (De Maeyer & Kavadias, 2007, pp. 25-31; Thijssen, 2006, pp. 30-36).

<sup>35</sup> Om de totaal score op empowerment te berekenen werden de scores op zelfbeeld, invloed, macht en sociaal kapitaal samengegeld. Aangezien 7 van de 20 respondenten nooit eerder hulp hebben gehad van het OCMW werd de dimensie inspraak, die peilt naar de mate van inspraak in de hulpverlening, niet meegeteld.

eenheid uit de populatie dat gemeten kan worden op één of andere manier en dat varieert over de eenheden van de populatie heen” (De Maeyer & Kavadias, 2007, p. 24).

Tabel 6:

Frequentieverdeling scores van hulpvragers op empowerment met 25-items schaal

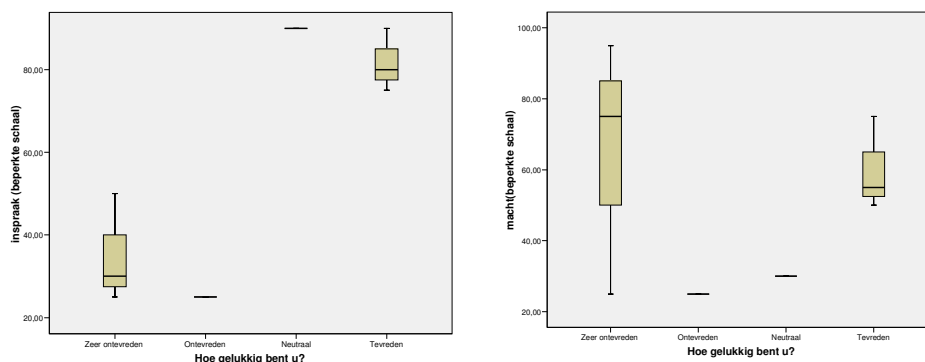
|                  | 0-24 | %    | 25-49 | %    | 50-74 | %    | 75-100 | %    | N  |
|------------------|------|------|-------|------|-------|------|--------|------|----|
| Zelfbeeld        | 0    | 0    | 5     | 25   | 6     | 30   | 9      | 45   | 20 |
| Invloed          | 1    | 5    | 5     | 25   | 11    | 55   | 3      | 15   | 20 |
| Inpraak          | 0    | 0    | 3     | 23,1 | 6     | 46,2 | 4      | 30,8 | 13 |
| Macht            | 0    | 0    | 4     | 21,1 | 9     | 47,4 | 6      | 31,6 | 19 |
| Sociaal kapitaal | 2    | 10,5 | 12    | 63,2 | 3     | 15,8 | 2      | 10,5 | 19 |
| Totaal           | 0    | 0    | 6     | 33,3 | 10    | 55,6 | 2      | 11,1 | 18 |

Willen we een meer uitgebreide analyse uitvoeren, dan moeten we bi- of multivariate verbanden leggen. Dit zou ons echter te ver leiden. Wel willen we kort, binnen een univariate analyse, een interessante grafische techniek aanhalen. Om een visuele inspectie van univariate verdelingen op basis van de ruwe data te doen kunnen we namelijk gebruik maken van een doosdiagram: een grafische techniek die een aantal vormeigenschappen van een univariate verdeling illustreert<sup>36</sup> (De Maeyer & Kavadias, 2007, pp. 114-117; Thijssen, 2006, p. 63).

Figuur 2:

Doosdiagram geluk tegenover inspraak en

doosdiagram geluk tegenover dimensie macht



<sup>36</sup> Andere benamingen voor deze techniek zijn box-plot, of voluit: box-and-whisker-plot (letterlijk: doos en snorharen-figuur). Het vat vijf statistische kernwaarden samen: de minimumwaarde (het onderste streepje aan het snorhaar), de maximumwaarde (het bovenste streepje), het eerste kwartiel (25% van de meetwaarden zijn kleiner dan deze waarde), de mediaan (de middelste meetwaarde, ook wel het tweede kwartiel genaamd) en het derde kwartiel (75% van de meetwaarden zijn kleiner dan deze waarde). De interkwartielafstand (het derde kwartiel min het eerste kwartiel) is gelijk aan de hoogte van de doos. Outliers worden apart getoond (1,5 X de interkwartielafstand) (De Maeyer & Kavadias, 2007, pp. 114-117; Thijssen, 2006, pp. 63-79). De hier besproken maar hier niet getoonde doosdiagrammen zitten in bijlage p. XII.



Zo'n grafiek leert bijvoorbeeld in één oogopslag dat hulpvragers die verklaren tevreden te zijn over hun leven als geheel, gemiddeld hoog scoren op inspraak. Wie verklaart zeer ontevreden te zijn scoort zeer laag. Dit lijkt op het eerste zicht logisch. Vreemd is echter het volgende: hulpvragers die verklaren zeer ontevreden te zijn over hun leven als geheel, scoren gemiddeld hoger op de dimensie macht. Misschien speelt hier het volgende: wie denkt zelf macht te hebben, of daar een groot belang aan hecht, en zich verplicht ziet om bij het OCMW om professionele hulp aan te kloppen, ervaart schaamtegevoelens (Driessens, 2003, p. 522), en wel in die mate dat dit het welzijn, het geluksgevoel van respondenten wezenlijk aantast. De ervaring 'niet meer bij machte te zijn' lijkt hen ongelukkig te maken.

Maar dit is louter speculatief. In een bivariate analyse kunnen we nagaan of dit verschil standhoudt en significant is, maar dit leidt ons hier en nu te ver.

### 6.2.2 Hulpverleners

De gemiddelde leeftijd van de ondervraagde hulpverleners is net iets hoger dan 32 jaar. De gemiddelde beroepservaring, in de huidige functie, bedraagt gemiddeld 7 jaar en half. De meerderheid van de respondenten is van het vrouwelijk geslacht (77,8%), heeft in de periode tussen 2000 en 2009 zijn diploma behaald (63%), en daaraan voorafgaand een diploma ASO (66,7%), heeft coaching op de werkvloer gehad (59,3%) en is kinderloos (59,3%).

Tabel 7:

Frequentieverdeling hulpverleners

|               | Gemiddelde   |          | Standandaardafwijking |          | Min          | Max      | N            |          |          |
|---------------|--------------|----------|-----------------------|----------|--------------|----------|--------------|----------|----------|
| Leeftijd      | 32,41        |          | 9,9817                |          | 22           | 57       | 27           |          |          |
| Ervaring      | 7,45         |          | 7,5457                |          | 0,25         | 28       | 26           |          |          |
|               | <b>Man</b>   | <b>%</b> | <b>Vrouw</b>          | <b>%</b> |              |          | <b>N</b>     |          |          |
| Geslacht      | 6            | 22,2     | 21                    | 77,8     |              |          | 27           |          |          |
|               | <b>Ja</b>    | <b>%</b> | <b>Neen</b>           | <b>%</b> |              |          | <b>N</b>     |          |          |
| Coaching      | 10           | 37       | 16                    | 59,3     |              |          | 26           |          |          |
|               | <b>Ja</b>    | <b>%</b> | <b>Neen</b>           | <b>%</b> |              |          | <b>N</b>     |          |          |
| Kinderen      | 11           | 40,7     | 16                    | 59,3     |              |          | 27           |          |          |
|               | <b>ASO</b>   | <b>%</b> | <b>TSO</b>            | <b>%</b> |              |          | <b>N</b>     |          |          |
| Diploma       | 18           | 66,7     | 8                     | 29,6     |              |          | 27           |          |          |
|               | <b>70-79</b> | <b>%</b> | <b>80-89</b>          | <b>%</b> | <b>90-99</b> | <b>%</b> | <b>00-09</b> | <b>%</b> | <b>N</b> |
| Afstudeerjaar | 3            | 11,1     | 3                     | 11,1     | 4            | 14,8     | 17           | 63       | 27       |

Naar analogie met de hulpvragers bevat tabel 8 de verdeling van scores op empowerment gebaseerd op de beperkte 25-punten schaal. We zullen ook hier in de verdere analyse deze gegevens gebruiken.

Tabel 8:

Kernwaarden hulpverleners scores dimensies empowerment met 25-items schaal

|                  | <b>Gemiddelde</b> | <b>Standandaardafwijking</b> | <b>Min</b> | <b>Max</b> | <b>N</b> |
|------------------|-------------------|------------------------------|------------|------------|----------|
| Zelfbeeld        | 69,12             | 13,1824                      | 35,00      | 95,00      | 27       |
| Invloed          | 53,47             | 16,0466                      | 25,00      | 95,00      | 27       |
| Vaardigheden     | 60,83             | 12,2278                      | 35,00      | 80,00      | 27       |
| Daadkracht       | 74,07             | 11,3542                      | 30,00      | 90,00      | 27       |
| Coll. Identiteit | 80,37             | 11,8424                      | 60,00      | 100,00     | 27       |
| Totaal score     | 67,57             | 7,9559                       | 52,00      | 85,00      | 27       |

Ook hier zien we dat de meetschaal erin slaagt om verschillen tussen respondenten weer te geven. Er is duidelijk variatie in de scores. Zo is de minimumscore bij invloed 25% en de maximumscore 95%. We bekijken in tabel 9 de verdeling van de scores. Opvallend zijn de zeer hoge scores op daadkracht en collectieve identiteit. Bijna 3 op 4 hulpverleners scoort meer dan 75%. Ander uiterste is de dimensie invloed waar bijna 1 op 3 onder 50% haalt. Ook hier zien we dat we door gebruik te maken van de meetschaal verschillen binnen en tussen dimensies van empowerment kunnen vaststellen.

Tabel 9:

Frequentieverdeling scores van hulpverleners op empowerment met 25-items schaal

|                 | 0-24 | % | 25-49 | %    | 50-74 | %    | 75-100 | %    | N  |
|-----------------|------|---|-------|------|-------|------|--------|------|----|
| Zelfbeeld       | 0    | 0 | 2     | 7,4  | 14    | 51,9 | 11     | 40,7 | 27 |
| Invloed         | 0    | 0 | 8     | 29,6 | 17    | 63   | 2      | 7,4  | 27 |
| Vaardigheden    | 0    | 0 | 4     | 14,8 | 17    | 63   | 6      | 22,2 | 27 |
| Daadkracht      | 0    | 0 | 1     | 3,7  | 6     | 22,2 | 20     | 74,1 | 27 |
| Collectieve id. | 0    | 0 | 0     | 0    | 7     | 25,9 | 20     | 74,1 | 27 |
| Totaal          | 0    | 0 | 0     | 0    | 23    | 85,2 | 4      | 14,8 | 27 |

Wat leren de doosdiagrammen ons<sup>37</sup>? Wie coaching gekregen heeft, scoort gemiddeld hoger op collectieve identiteit en (in mindere mate) daadkracht, maar zwakker op vaardigheden.

<sup>37</sup> De hier besproken doosdiagrammen zitten in bijlage p. XII.

Wie kinderen heeft scoort gemiddeld hoger op invloed, vaardigheden en collectieve identiteit. Opvallende vaststelling, en haaks op de veronderstelling geuit in de focusgroep, is dat hulpverleners die in een vooropleiding TSO gevolgd hebben, hoger scoren op de meeste dimensies van empowerment tegenover zij die ASO gevolgd hebben, namelijk: zelfbeeld, invloed en collectieve identiteit. Mannen scoren gemiddeld hoger op invloed en collectieve identiteit, vrouwen op vaardigheden. Gebruik makend van de doosdiagrammen kunnen we al enkele frappante verschillen opmerken. Of die verschillen louter toeval zijn, dan wel systematisch voorkomen, zouden we kunnen nagaan via een correlatiematrix. In een multivariate analyse, bijvoorbeeld door hiërarchische regressie, kunnen we dan weer het effect van bepaalde variabelen zuiver krijgen. Ook dit valt buiten het bestek van de scriptie<sup>38</sup>.

### **6.2.3 Antwoord op tweede deel van de onderzoeksvraag**

- *Is de graad van empowerment bij cliënten te meten, kunnen we verschillen vaststellen?*

Zowel bij hulpvragers als bij hulpverleners kunnen we verschillen vaststellen in scores op empowerment, verschillen binnen dimensies. De meetschalen slagen erin variatie tussen respondenten om te zetten in data. We maken op die manier van empowerment, door gebruik te maken van meetschalen, een meetbare variabele.

### **6.3 Wat met het derde deel van de onderzoeksvraag?**

- *Welke factoren bij de sociaal werkers spelen mogelijk een rol in het verklaren van die verschillen?*

Gezien de moeilijkheden die we ondervonden om ingevulde vragenlijsten te verkrijgen, werd het opzet tijdens de rit bijgestuurd. Daarmee viel de koppeling tussen de scores op empowerment van hulpvrager en hulpverlener weg. En daarmee ook een mogelijkheid om factoren bij hulpverleners te identificeren die (de graad van) empowerment van cliënten beïnvloeden. We lieten dan, zo stelden we, het laatste deel van onze onderzoeksvraag varen. Die luidt: welke factoren bij de sociaal werkers spelen mogelijk een rol in het verklaren van die verschillen (in empowerment scores van hulpvragers)? Het feit dat we beide loskoppelen betekent echter niet dat we daar nu niets over kunnen zeggen. Als we namelijk veronderstellen dat empowerde hulpverleners meer empowerment bevorderend werken, blijft

---

<sup>38</sup> We geven de correlatiematrix in bijlage p. XVI. Bij het samenstellen van deze matrix zijn we onorthodox te werk gegaan. Om categoriale variabelen in die matrix op te nemen hebben we die variabelen omgezet naar een binair stelsel (techniek van dummificeren). Opvallend bij hulpvragers is de zeer sterke, positieve en significante samenhang tussen tevredenheid en inspraak ( $r = 0,563$ ), en de sterke negatieve en significante samenhang tussen ontevredenheid en inspraak ( $r = -0,622$ ). Dit vraagt, wat ons betreft, nader onderzoek.

het zinvol om te kijken naar factoren die het werker-empowerment beïnvloeden. Multivariate analyse kan ons daar inzicht geven in de impact van variabelen. Ook op basis van de beperkte gegevens die we nu hebben. We zullen dit aantonen met een voorbeeld maar werken dit niet grondig uit. We willen het louter meegeven ter illustratie van de mogelijkheden die het kwantificeren van de variabele empowerment voor sociaal wetenschappelijk onderzoek kan bieden. De twee variabelen die ons opvielen in de univariate analyse hebben we in een regressiemodel gestopt. Namelijk: respondenten die, voor ze hun diploma maatschappelijk assistent of sociaal verpleegkundige hebben gehaald, een TSO diploma behaald hebben, en respondenten die kinderen hebben<sup>39</sup>. Hieruit blijkt dat, onder controle van het al dan niet hebben van kinderen, het behaalde diploma in het secundair onderwijs een significante invloed heeft op empowerment. De score op empowerment is voor ASO en andere studenten gemiddeld 68,41%. Voor zij die een TSO-diploma behaald hebben, stijgt dit met 6,66 en wordt dat gemiddelde 74,07%. De variabele behaald diploma verklaart 17% in de variantie op scores van empowerment<sup>40</sup>. We krijgen zo het effect van behaald diploma zuiver.

## **7. Besluit**

### **7.1 Samenvatting en conclusie**

Er is een toenemende aandacht voor de kwaliteit van dienstverlening in publieke diensten. De invulling van het begrip kwaliteit lijkt vooral geïnspireerd door het New Public Management. Elementen van kwaliteit zijn dan: efficiëntie, effectiviteit, en zuinigheid.

De uit de bedrijfswereld geadopteerde meetmethoden lijden binnen de sociale sector echter aan allerlei kwaaltjes. Prestatiemeting leidt soms tot een vertekend beeld van de professionele prestatie, het kan perverse effecten genereren en de professionele houding doen verdwijnen. In kwaliteitszorg gehanteerde instrumenten van zelfevaluatie hebben dan weer enkel betrekking op het meso-niveau. Daarenboven bestaat daar het gevaar van geslotenheid: professionals dekken mogelijk (elkaars) wanprestaties toe. Bij tevredenheidsonderzoeken, die om redenen van afhankelijkheid, sociaal-wenselijke antwoorden en opluchting, vaak hoog tot

---

<sup>39</sup> In de focusgroep werd gesuggereerd dat deze twee factoren van invloed zijn op de manier van optreden van sociaal werkers. Daarom werden deze vragen ook in de vragenlijst, en nu in de analyse, opgenomen.

<sup>40</sup> De tabellen met het regressiemodel zitten in bijlage op p. XV. De 'adjusted R<sup>2</sup>' geeft het deel van empowerment (de afhankelijke variabele) dat verklaard wordt door het behaalde diploma (onafhankelijke variabele). De F-toets toont aan dat het model met die twee variabelen significant is ( $p < 0,05$ ). De Beta-waarde geeft de impact aan (Mortelmans & Dehertogh, 2007, pp. 42-57).

zeer hoog scoren, is er geen significante relatie tussen ervaren tevredenheid en de impact van hulpverlening.

Een definitie van kwalitatief sociaal werk zegt dat goede hulpverlening streeft naar vertrouwen, autonomie en (re)integratie. Werken aan autonomie en integratie kan vertaald worden als werken aan empowerment. Een heel eigen interpretatie en definiëring om de effectiviteit van sociaal werk te beoordelen is dan het meten van empowerment van cliënten. Een alternatieve meting geeft de mate weer waarin dit empowerment toeneemt als gevolg van een hulpverleningsinterventie. De organisatorische setting trekt echter (mee) de krijtlijnen waarbinnen men kwaliteitsvol sociaal werk kan bieden. Daarom moeten ook die hulpverlener en zijn organisatie betrokken worden.

We willen het effect van hulpverlening in data omzetten, en daarom empowerment van hulpvragers en hulpverleners meten. Er zijn echter maar weinig pogingen geweest om empowerment te operationaliseren en het te onderzoeken als resultaat van interventies. In deze scriptie wilden we die leemte vullen. Onze onderzoeksvraag was: Is de graad van empowerment bij cliënten te meten, kunnen we verschillen vaststellen? Kunnen we hiervoor over een betrouwbaar en geldig meetinstrument beschikken? Welke factoren bij de sociaal werkers spelen mogelijk een rol in het verklaren van die verschillen?

Door middel van een literatuuronderzoek werd een selectie gemaakt van relevante meetschalen. Items werden vertaald naar het Nederlands en de werkpraktijk van het sociaal werk binnen een OCMW. Twee aparte meetschalen werden opgesteld: één voor hulpvragers en één voor hulpverleners. De meetschalen werden inhoudelijk gevalideerd in een focusgroep, samengesteld door medewerkers op diverse geledingen binnen het OCMW van Antwerpen, en in een individueel interview met een expert in het begeleiden van klantengroepen. Rekening houdend met hun opmerkingen en bemerkingen werden de vragenlijsten aangepast. De meetschaal van hulpvragers telde uiteindelijk 56 items, die van hulpverleners 60.

We verzamelden vervolgens data door middel van een gerieflijkhedsteekproef, uitgevoerd binnen 23 sociale centra van het OCMW Antwerpen. Dit resulteerde in 27 ingevulde vragenlijsten van hulpverleners en 20 vragenlijsten van hulpvragers. De lage respons leerde ons dat de bevraging, zoals oorspronkelijk opgevat, voor verbetering vatbaar was.

Analyse van de verkregen data zegt ons het volgende. Mits minieme aanpassingen – het schrappen van enkele items - beschikken we voor hulpvragers en hulpverleners over een betrouwbaar meetinstrument. Meer items schrappen leek echter aangewezen. De beperkte 25-items schaal bleek, in termen van interne consistentie, meer betrouwbaar te zijn dan de uitgebreide versies. Zowel bij hulpvragers als bij hulpverleners kunnen we verschillen vaststellen in scores op empowerment. Met andere woorden: de meetschalen slagen erin variatie tussen respondenten om te zetten in data. We maken op die manier van empowerment een meet- en analyseerbare variabele en hebben, kortom, een empowermeter ontwikkeld. Via uni-, bi- en multivariate analyse van de gegevens kan men vervolgens op zoek gaan naar samenhangen (via de correlatiecoëfficiënt bijvoorbeeld) en/of het effect, de impact van welbepaalde factoren zuiver krijgen (via regressie bijvoorbeeld).

## **7.2 Adviezen en beleidsaanbevelingen**

De gangbare metingen naar kwaliteit vertonen gebreken voor de praktijk van sociaal werk. Wie echt kwaliteit van sociaal werk wil meten, moet een alternatieve vorm van meting uitvoeren. Eén die de mate geeft waarin empowerment van cliënten toeneemt als gevolg van een hulpverleningsinterventie. De organisatorische setting bepaalt de speelruimte waarbinnen een sociaal werker kwaliteitsvol hulp kan verlenen en moet daarom ook betrokken worden. De empowermeter blijkt hiervoor een geschikt, want geldig en betrouwbaar, instrument.

Deze meter werkt echter slechts aanvullend. Prestatiemeting, zelfevaluaties, tevredenheidsonderzoeken én een meting van empowerment moeten gecombineerd worden, wil men kwaliteit van dienstverlening volledig en correct in beeld krijgen. En dit alles moet in een breder kader gesitueerd worden. Een meting, welke dan ook, staat namelijk niet apart. Van wezenlijk belang is het antwoord op de vraag: welke definitie van kwaliteitsvol sociaal werk hanteert de organisatie als geheel? Een visie-ontwikkeling lijkt daarin primordiaal. Via welke middelen (input), op welke wijze (throughput), welke doelen (output en outcome) bereiken? Hoe speelt empowerment daarin een rol? Dit op het niveau van de organisatie uitklaren resulteert in een klaar en duidelijk antwoord op het effectiviteitsvraagstuk. Enkel wanneer een organisatie doelbewust aan empowerment wil werken, en zo kwaliteitsvol sociaal werk wil bieden, is het gebruik van een empowermeter zinvol en aangewezen.

De indeling in een 25-punten schaal is arbitrair. Het is ingegeven door de wens om alle dimensies zo evenwichtig mogelijk te vertegenwoordigen. Aangezien gemiddelde scores per

dimensies berekend worden alvorens de somschaal (de totaalscore) te nemen is dat echter geen absolute voorwaarde. Laten we daarom kijken welke de ideale schalen zijn. Voor hulpverleners lijkt een 30-punten schaal het meest betrouwbaar. Voor zelfbeeld, invloed en daadkracht bekwamen we een hogere Cronbachs  $\alpha$  waarde op een 6-punten schaal, respectievelijk 0,764 met behoud van item Q.3\_06, 0,756 met behoud van item Q.6\_04, en 0,713 met behoud van item Q.12\_11. Bij zelfbeeld lijken de items Q.3\_03, Q.3\_06 en Q.3\_12 echter zodanig sterk op elkaar dat best één van de items weggelaten wordt, en een ander vervangen. Voor collectieve identiteit lijkt een 7-punten schaal het meest geschikt (Cronbachs  $\alpha$  waarde 0,753 mits behoud van items Q.13\_08 en Q.13\_12). Voor hulpvragers blijkt dan weer een 29-punten schaal ideaal. Voor inspraak en sociaal kapitaal bekwamen we namelijk een hogere Cronbachs  $\alpha$  waarde op een 7-punten schaal (respectievelijk 0,901 en 0,774 met behoud van items Q.7\_11, Q.7\_13, Q.10\_6 en Q.10\_8).

Wij adviseren de ideale afgeslankte schalen te gebruiken<sup>41</sup>. Niet alleen omdat die de grootste interne consistentie vertonen. Ook omdat de vragenlijsten dan in omvang gehalveerd kunnen worden. Dit zal (hopelijk) de respons rate verhogen. Het geeft daarenboven ook ruimte om andere (controle)variabelen aan de vragenlijst toe te voegen. Voor hulpvragers bijvoorbeeld: het soort hulp dat ze hebben ontvangen (louter financieel, sociale tewerkstelling, groepswork).

Een zwakte zit nog in de schaal voor hulpvragers, meer bepaald in de dimensie inspraak<sup>42</sup>. De schaal inspraak werd nu louter vertaald in termen van hulpverlening en kan dus enkel ingevuld worden door mensen die reeds hulp gehad hebben. Voor andere respondenten kan ze dus niet gebruikt worden om de somschaal (de totaalscore op empowerment) te berekenen. Voor wie nooit eerder hulp gevraagd heeft ontbreekt dus één van de 5 dimensies. Maar ieder nadeel heeft zijn voordeel. Men kan op die manier wel nagaan, na een hulpverleningsinterventie, of een hoge score op inspraak samenhangt met een toe- of afname van empowerment op de andere dimensies.

De methode zoals beschreven in de alinea hierboven is een eenvoudiger werkwijze dan het oorspronkelijk opzet: het koppelen aan elkaar van hulpvragers en hulpverleners, het werken met codes, en het in SPSS overzetten van data van het ene databestand (van hulpvragers) naar

---

<sup>41</sup> Ze zitten in bijlage. Die voor hulpvragers op p. XIII en die voor hulpverleners op p. XIV.

<sup>42</sup> En dan hebben we het niet eens over de ongelukkige vraagstelling in vraag 6 waardoor 2 van de 13 respondenten de eerste zes vragen van vraag 7 niet invulden. Deze vraag moet aangepast worden.

het andere databestand (van hulpverleners). Toch lijkt deze werkwijze, in een longitudinaal onderzoek, ons het meest aangewezen. Men kan dan een regressieanalyse uitvoeren op het verschil tussen de score voor de hulpverleningsinterventie en erna. Er is wel een mogelijk probleem van uitval als gevolg van het verloop van hulpvragers bij het OCMW. Nog een op te lossen probleem is dat het werken met codes door sociaal werkers moeilijk bevonden werd.

Een andere uitdaging ligt in het aanpassen van de schaal voor hulpvragers aan specifiek hulpvragers in armoede. De vereisten van Nederlandstaligheid en geletterdheid schakelen namelijk binnen het OCMW van Antwerpen al een grote groep potentiële respondenten uit.

We willen nog waarschuwen voor de interpretatie van de gegevens. Door gebruik te maken van percentages wordt de schijn gewekt dat empowerment een variabele is op interval meetniveau. Dit klopt niet. De variabele empowerment is en blijft in feite ordinaal. Men kan er niet van uitgaan dat de intervallen in vastgestelde scores even groot zijn. Het is niet omdat persoon A 60% scoort op de dimensie inspraak en persoon B maar 30%, dat A dubbel zo goed scoort op inspraak. Er is wel een totale orde, maar er is geen meeteenheid en zeker geen absoluut nulpunt.

Tenslotte nog een antwoord op een fundamentele vraag: is die empowermeter niet precies een 'toegeven' aan New Public Management? Eerder is meten hier op te vatten als een communicatiemiddel, te beschouwen als een vorm van maatzorg: aanpassen aan de taal, de cultuur, de gebruiken van de cliënt. Alleen is in dit geval die cliënt niet een hulpvrager in armoede, maar een subsidiërende overheid die wil dat haar geld goed besteed wordt. Inzichtelijk maken waar kwalitatief sociaal werk voor staat, een meerlagig begrip als empowerment omzetten naar een meet- en analyseerbare variabele vereenvoudigt communicatie en verantwoording, en daarmee misschien ook bestuursvertrouwen in het (belang van) sociaal werk. Buitenstaanders wolven leren lezen waren net kern en uitgangspunt van deze scriptie. Het is tegelijk een pleidooi voor een *Renewed* Public Management, door de intrede van andere dan economische waarden.

Mijn hoop is dat de hier ontwikkelde empowermeter in de praktijk ook effectief gebruikt wordt om empowerment te operationaliseren en onderzoeken als resultaat van interventies, en dat het hulpvragers en hulpverleners moge... euh... EMPOWEREN !



## Literatuurlijst

- Ackerson, B., & Harrison, D. (2002). Empowerment - de visie van maatschappelijk werkers. *Paspoort maatschappelijk werk*, 5(1), 25-38.
- Alperin, D., & Richie, N. (1989). Community-based AIDS service organizations: challenges and educational preparation. *Health and Social Work*, 14(3), 165-173.
- Arneson, H., & Ekberg, K. (2006). Measuring empowerment in working life: a review. *Work*, 26(1), 37-46.
- Asquith, S., Clark, C., & Waterhouse, L. (2005). *The role of the social worker in the 21st century. A literature review*. Edinburgh: University of Edinburgh.
- Boehm, A., & Yoels, N. (2008). Effectiveness of welfare organizations: the contribution of leadership styles, staff cohesion, and worker empowerment. *British Journal of Social Work*, bcn036. Retrieved from <http://bjsw.oxfordjournals.org/cgi/content/abstract/bcn036v1>
- Bouckaert, G., Maes, R., Verhoest, K., & Verschuere, B. (2002). *Naar een optimale verhouding tussen gemeente en OCMW*. Brussel: Hoge Raad voor Binnenlands Bestuur.
- Bouckaert, G., & Thijs, N. (2007). Kwaliteit in de publieke sector: over het bos en de bomen. In G. Bouckaert & N. Thijs (Eds.), *Kwaliteit in beweging. Ervaringen met kwaliteitsmanagement in lokale besturen* (pp. 5-53). Brugge: Vanden Broele.
- 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. *Psychologie du Travail et des Organisations*, 12(2), 119-138.
- Breton, M. (1994). On the meaning of empowerment and empowerment-oriented social work practice. *Social Work with groups*, 17(3), 23-27.
- Bryman, A. (2004). *Social Research Methods* (second ed.). Oxford: Oxford University Press.
- Casman, M.-T., Vranken, J., Driessens, K., Peeters, L., Van Dijck, L., & Waxweiler, C. (2007). *Bepalen van normen voor kwaliteitsvol maatschappelijk werk in de OCMW's. Eindrapport*. Brussel: POD Maatschappelijke Integratie.
- Cearley, S. (2004). The power of supervision in child welfare services. *Child & Youth Care Forum*, 33(5), 313-327.
- Clark, C. (2005). The deprofessionalisation thesis, accountability and professional character. *Social Work & Society*, 3(2), 182-190.

- de Bruijn, H. (2005). Maak spanningen management & professionals vruchtbaar. In G. van den Brink, T. Jansen & D. Pessers (Eds.), *Beroepszeer. Waarom Nederland niet goed werkt* (pp. 143-154). Amsterdam: Uitgeverij Boom.
- de Bruijn, H. (2006). *Prestatiemeting in de publieke sector. Tussen professie en verantwoording*. Den Haag: Lemma.
- De Cuyper, P. (2001). *Het doelgroeperspectief binnen de Antwerpse OCMW-hulpverlening: sleutel tot kwaliteit*. Leuven: Hoger instituut voor de arbeid.
- De Maeyer, S., & Kavadias, D. (2007). *Openleerpakket beschrijvende statistiek. Principes en toepassingen met SPSS en rekenbladen*. Gent: Academia Press.
- De Smet, S. (2009). *Het beschrijven, evalueren en verspreiden van behandelingsmethodieken en -technieken in de Vlaamse Welzijnssector*. Brussel: Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin.
- de Vries, S. (2007). *Wat werkt? De kern en de kracht van het maatschappelijk werk*. Amsterdam: SWP.
- Degeeter, D., Van Cauwenbergh, K., & Lauwers, J. (2001). *Werken aan kwaliteit: kinderspel? Werken aan de kwaliteit van de hulpverlening aan armen*. Leuven: Garant.
- Dierckx, D. (2007). *Tussen armoedebeleid en beleidsarmoede. Een retrospectieve en interventiegerichte analyse van de Vlaamse beleidspraktijk*. 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*. Leuven: Lannoo.
- Frans, D. (1993). A scale for measuring social worker empowerment. *Research on Social Work Practice*, 3(3), 312-328.
- Frymier, A. B., Shulman, G. M., & Houser, M. (1996). The development of a learner empowerment measure. *Communication Education*, 45, 181-199.
- Gastelaars, M. (1997). *'Human service' in veelvoud. Een typologie van dienstverlenende organisaties*. Utrecht: SWP.
- Geldof, D., & Driessens, K. (2003). Tijd voor aanwezigheid als voorwaarde voor duurzame hulpverlening. Kritische reflecties bij de presentietheorie. *Sociale Interventie*, 12(2), 18-30.
- Hansson, L., & Björkman, T. (2005). Empowerment in people with a mental illness: reliability and validity of the Swedish version of an empowerment scale. *Scandinavian Journal of Caring Sciences*, 19(1), 32-38.

- Hare, I. (2004). Defining social work for the 21st century: the International Federation of Social Workers' revised definition of social work. *International Social Work*, 47(3), 407-427.
- Heene, A. (2005). *Kunnen en moeten publieke organisaties "effectief" en "efficiënt" zijn?* Gent: Universiteit Gent.
- Ibrahim, S., & Alkire, S. (2007). *Agency & empowerment. A proposal for internationally comparable indicators*. Oxford: Oxford Poverty & Human Development Initiative.
- Itzhaky, H., & Dekel, R. (2005). Helping victims of terrorism: what makes social work effective ? *Social Work*, 50(4), 335-343.
- Itzhaky, H., Gerber, P., & Dekel, R. (2004). Empowerment, skills, and values: a comparative study of nurses and social workers. *International Journal of Nursing Studies*, 41(4), 447-455.
- Koren, P., DeChillo, N., & Friesen, B. (1992). Measuring empowerment in families whose children have emotional disabilities: a brief questionnaire. *Rehabilitation Psychology*, 37(4), 305-321.
- Kus, B. (2006). Neoliberalism, institutional change and the welfare state: the case of Britain and France. *International Journal of Comparative Sociology*, 47(6), 488-525.
- Leslie, D. R., Holzhalb, C. M., & Holland, T. P. (1998). Measuring staff empowerment: development of a worker empowerment scale. *Research on Social Work Practice*, 8(2), 212-222.
- Lipsky, M. (1980). *Street-level bureaucracy: dilemmas of the individual in public services*. New York: Russel Sage Foundation.
- Maes, F. (2002). De sprong van de wolkenmeter. *Kunst Nu*, 2(3), 62-67.
- McMillen, C., Proctor, E., Megivern, D., Striley, C. W., Cabassa, L., Munson, M., et al. (2005). Quality of care in the social services: research agenda and methods. *Social Work Research*, 29(3), 181-191.
- Mortelmans, D., & Dehertogh, B. (2007). *Regressieanalyse*. Leuven: Acco.
- N (2009). Steeds meer Antwerpenaars kloppen aan bij OCMW. *De Nieuwe Antwerpenaar*, 1(2), 7.
- Peterson, N. A., & Zimmerman, M. A. (2004). Beyond the individual: toward a nomological network of organizational empowerment. *American Journal of Community Psychology*, 34(1-2), 129-145.

- Rogers, 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.
- Roose, R., Claeys, A., & Bouverne-De Bie, M. (2005). Participatie en OCMW. In J. Vranken, K. De Boyser & D. Dierckx (Eds.), *Armoede en sociale uitsluiting. Jaarboek 2005*. (pp. 235-248). Leuven: Acco.
- Schelfaut, H. (2009). *Survey Stadsmonitor "Thuis in de stad 2008". Methodologisch rapport*. Brussel: Studiedienst van de Vlaamse Regering.
- Segal, S. P., Silverman, C., & Temkin, T. (1995). Measuring empowerment in client-run self-help 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.
- Sprangers, A. (2004). Maatschappelijk werk. In Vereniging van Vlaamse Sociale Hogescholen (Ed.), *Leren en werken als maatschappelijk assistent* (vierde ed., pp. 53-73). Antwerpen: Garant.
- Spreitzer, G. M. (1995a). An empirical test of a comprehensive model of intrapersonal empowerment in the workplace. *American Journal of Community Psychology, 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.
- Spreitzer, G. M. (1996). Social structural characteristics of psychological empowerment. *Academy of Management Journal, 39*(2), 483-504.
- Stad Antwerpen (2007). *Bestuursakkoord 2007-2012*. Antwerpen: Stad Antwerpen.
- Steenssens, K., & Van Regenmortel, T. (2007). *Empowerment Barometer. Procesevaluatie van empowerment in buurtgebonden activeringsprojecten*. Leuven: Katholieke Universiteit Leuven. Hoger Instituut voor de arbeid.
- Steyaert, J., Bodd, J., & Linders, L. (2005). *Actief burgerschap. Het betere trek- en duwwerk rondom publieke dienstverlening*. Eindhoven: Fontys Hogescholen.
- Tegenbos, G. (2008, 17 december). Kwaliteit zorg niet gemeten. *De Standaard*, p. 10.
- Tengland, P. A. (2008). Empowerment: a conceptual discussion. *Health Care Analysis, 16*(2), 77-96.
- Thijssen, P. (2006). *Van beschrijving naar inzicht. Inleiding in de statistiek*. Leuven: Acco.

- 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. (2008a). Empowerment in de zorg. Krachten en kwetsbaarheden. *Welzijnsdids - Welzijnszorg, Methodiek*, (67), 111-134.
- Van Regenmortel, T. (2008b). *Zwanger van empowerment. Een uitdagend kader voor sociale inclusie en moderne zorg*. Eindhoven: Fontys Hogescholen.
- Van Tilt, E. (1997). De armoede van de kwaliteitszorg. Een kritische blik op het kwaliteitsstreven. *Tijdschrift voor welzijnswerk*, 21(206), 29-44.
- Veenhoven, R. (2002). *Het grootste geluk voor het grootste aantal. Geluk als richtsnoer voor beleid*. Rotterdam: Erasmus Universiteit Rotterdam.
- Verlet, D., & Devos, C. (2008). Prestatiemeting: doel of middel? Over de niet-evidente meting van prestaties binnen de publieke sector. In D. Verlet & C. Devos (Eds.), *Over beleidsevaluatie: van theorie naar praktijk en terug*. (Vol. 2, pp. 44-67). Brussel: Studiedienst van de Vlaamse Regering.
- Verzaal, H. (2002). *Empowerment in de jeugdzorg. Onderzoek naar empowermentbevorderend gedrag van hulpverleners*. Amsterdam: Universiteit Amsterdam.
- Verzelen, W. (2005). *Sociaal Werk. In-en uitzichten*. Antwerpen: Garant.
- Walsh, T., & Lord, B. (2004). Client satisfaction and empowerment through social work intervention. *Social Work in Health Care*, 38(4), 37-56.
- 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, 189-204.

## Bijlagen

| Empowerment op het niveau van de gemeenschap   | Empowerment op het niveau van het individu  |
|--|---|
| <p><i>Gemeenschapszin:</i><br/>gevoel van toebehoren, gedeelde waarden, normen, behoeften, doelstellingen, verwachtingen.</p>                                      | <p><i>Intrapersoonlijke component:</i><br/>geloof in eigen kunnen om de eigen activerings- en tewerkstellingssituatie en omgeving te beïnvloeden (cognitieve component: 'self-efficacy'), geloof in eigen invloed op de eigen activerings- en tewerkstellingssituatie en omgeving (persoonlijkheidscomponent: interne 'locus of control'), wil/motivatie tot eigen invloed op de eigen activerings- en tewerkstellingssituatie en omgeving (motivationale component).</p> |
| <p><i>Sociale kwaliteit:</i><br/>informele en formele interacties en relaties, gemeenschapsgebonden en gemeenschaps-overstijgende interacties en relaties.</p>     | <p><i>Interpersoonlijke (interactionele) component:</i><br/>kritisch bewustzijn van maatschappelijke mogelijkheden, normen en middelen op vlak van activering en tewerkstelling, vaardigheden om deze te benutten, mobiliseren van bronnen.</p>   |
| <p><i>Gebundelde capaciteit:</i><br/>Openbaring, verbinding en ontplooiing van de immateriële en materiële capaciteiten van personen, groepen en organisaties.</p> | <p><i>Gedragscomponent:</i><br/>betrokkenheid bij de gemeenschap, participatie in sociale verbanden, constructief gedrag in omgang met nieuwe situaties en keuzes.</p>  |
| <p><i>Collectieve actie:</i><br/>gezamenlijke ontwikkelingsinitiatieven, reactie op bedreigingen, bemachtigen externe bronnen.</p>                                 |   |

(Steenkens & Van Regenmortel, 2007, p. 14)

"(...) the empowerment literature defines the concept (...) as it applies to professional social workers along the following dimensions:

1. A perception of self-concept that is positive and satisfying to the individual, one inclusive of a sense of self-validation and self-esteem.
2. A critical awareness of one's place in the world as it relates to larger systems of macrostructures.
3. A perception of possessing knowledge and skills sufficient to influence events in one's own or others' lives
4. An individual propensity to act, generally understood to be a perception of the ability to initiate effective action on behalf of self or others.
5. A sense of collective identity wherein the individual shares the goals, resources, and inspirations of the meaningful social systems of which he or she is a functional part."

(Frans, 1993, p. 314-315)



Universiteit Antwerpen

Hulpvragers

Vragenlijst

Datum: ...../...../2009

**Vraag 1:** Wat is uw geslacht ? Kruis aan:  man  vrouw

**Vraag 2:** Hoe oud bent u nu? Vul aan: ..... jaar

**Vraag 3:** Alles bij elkaar genomen, hoe tevreden of ontevreden bent u tegenwoordig met uw leven als geheel?

Duid aan op een schaal van 0 naar 10  
waarbij **0 = uiterst ontevreden** en **10 = uiterst tevreden**.

**Omcirkel het getal dat op u van toepassing is:**

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

**Vraag 4:** Vele van de vragen die nu volgen zijn uitspraken waarbij u moet aangeven in welke mate u al dan niet akkoord gaat. Geef aan in welke mate u het eens/oneens bent met de volgende uitspraken. Plaats een kruisje bij de uitspraak welke best uw mening weergeeft.

- 1 = helemaal mee oneens  
2 = mee oneens  
3 = noch oneens/noch eens  
4 = mee eens  
5 = helemaal mee eens

**Voorbeeld:** Bent u het helemaal eens met de volgende uitspraak, dan plaatst u een kruisje bij het vijfde vakje. Zo:

|  |                          |                          |                          |                          |                                     |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------------------|
|  | 1                        | 2                        | 3                        | 4                        | 5                                   |
| In deze tijden is het normaal dat familie zorgt voor alleenstaande ouderen | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |

Bent u het helemaal oneens met de volgende uitspraak, vindt u de uitspraak niet correct, dan plaatst u een kruisje bij het eerste vakje. Zo:

|  |                                     |                          |                          |                          |                          |
|--|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
|  | 1                                   | 2                        | 3                        | 4                        | 5                        |
| In deze tijden is het normaal dat familie zorgt voor alleenstaande ouderen | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

|   | 1                        | 2                        | 3                        | 4                        | 5                        |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. Ik ben best tevreden met mezelf.   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. Ik heb geen hulp of advies nodig om te beslissen waar ik mijn geld aan spendeer.                                 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. Ik ben evenveel waard als een ander.   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. Ik geloof dat ik mijn problemen zelf kan oplossen.   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. Ik beschik over de juiste capaciteiten om te slagen in het leven.  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. Ik voer meestal ook uit wat ik mezelf voorneem te doen.  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7. Ik voel me vaak machteloos.  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8. Ik twijfel niet over te nemen beslissingen.  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9. Ik vind het moeilijk om op diensten af te stappen en hulp te vragen.   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10. Ik kan volledig zelfstandig bepalen wat er in mijn eigen thuissituatie gebeurt. Ik ben van niemand afhankelijk. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 11. De tegenslagen in mijn leven waren het gevolg van stom toeval.  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 12. Ik ben liever de leider dan een volgeling.  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

**Vraag 5:** Geef aan in welke mate u het eens/oneens bent met de volgende uitspraken:

- 1 = helemaal mee oneens**  
**2 = mee oneens**  
**3 = noch oneens/noch eens**  
**4 = mee eens**  
**5 = helemaal mee eens**

|  | 1                        | 2                        | 3                        | 4                        | 5                        |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. Willen is kunnen: mensen zijn alleen beperkt door hun gedachten, door wat ze denken wat (maar) mogelijk is.         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. Ik heb volledig greep op wat er in mijn leven gebeurt.  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. Ik zie de toekomst rooskleurig in.  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. Een probleem kan opgelost worden door te handelen, niet door bij de pakken neer te zitten.                          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. Met problemen geconfronteerd worden vind ik boeiend en uitdagend. Ik krijg er energie van.                          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. Wanneer ik met anderen in een groep samenwerk heb ik liever dat iemand anders de leiding neemt .                    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7. Ik voel me vaak verlamd bij het idee welke bergen werk me nog allemaal te wachten staan.                            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8. Je kan niet op tegen overheidsinstanties.   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9. Als ik over iets twijfel volg ik meestal wat de anderen doen.   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10. Specialisten, hulpverleners bijvoorbeeld, zijn het best geplaatst om te beslissen wat mensen moeten doen of laten. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 11. De maatschappij moet aan mij niets vragen, want ik heb van de maatschappij ook nog nooit iets gehad.               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

**Vraag 6:** Heeft u al eerder hulp gekregen bij het OCMW? **Kruis aan:**

ja

Indien **ja**: ga dan naar de volgende vraag, **vraag 7**

neen

Indien **neen**: ga naar **vraag 8**

**Vraag 7:** Geef aan in welke mate u het eens/oneens bent met de volgende uitspraken rond de door u ontvangen hulpverlening:

- 1 = helemaal mee oneens,**  
**2 = mee oneens,**  
**3 = noch oneens/noch eens,**  
**4 = mee eens,**  
**5 = helemaal mee eens**

|   | 1                        | 2                        | 3                        | 4                        | 5                        |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. Ik ging steeds akkoord met de eisen die aan mij gesteld werden door mijn hulpverlener.   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. Mijn sociaal werker vond dat hij/zij mij in alles moest controleren.   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. Mijn hulpverlener gaf me het gevoel dat ik, al was het dan soms met een beetje hulp, zelf mijn problemen kon oplossen.         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. Mijn sociaal werker nam niet alles uit mijn handen. Ik heb zelf actief mee kunnen werken aan het oplossen van mijn problemen.  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. Ik vroeg telkens bij mijn sociaal werker na of hij goed begreep wat ik juist aan hem (of haar) vroeg.                          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. Ik had zeer regelmatig contact met de sociaal werker die mijn dossier beheerde.  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7. Wat ik hier geleerd heb, in hulpverlening, heeft me sterker gemaakt. Ik kon achteraf de dingen anders en beter aanpakken.      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8. Mijn sociaal werker wees me regelmatig op verbeteringen in mijn situatie, en wat ik daar zelf toe bijgedragen had.             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9. Ik had het recht te beslissen wat er wel of niet in mijn dossier kwam.   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10. In het zoeken naar oplossingen voor mijn problemen, telden mijn ideeën even hard mee als die van de sociaal werker.           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 11. Ik kon en mocht steeds vrij mijn eigen gedacht zeggen tegen mijn hulpverlener.  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 12. Ik denk dat mijn ervaringen als klant van het OCMW, goed of slecht, gebruikt kunnen worden om de hulpverlening te verbeteren. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 13. Ik heb bewust zaken verzwegen tegen mijn hulpverlener uit schrik dat die informatie mijn dossier negatief zou beïnvloeden.    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

**Vraag 8:** Geef aan in welke mate u het eens/oneens bent met de volgende uitspraken:

- 1 = helemaal mee oneens,  
 2 = mee oneens,  
 3 = noch oneens/noch eens,  
 4 = mee eens,  
 5 = helemaal mee eens

|  | 1                        | 2                        | 3                        | 4                        | 5                        |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. Mensen mogen boos worden als iets hen niet bevalt.  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. Politiek? Ik begrijp er niks van!   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. Ik weet wat mijn rechten zijn. Ik weet exact op welke hulp ik aanspraak mag maken.                            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. Ik heb een duidelijk beeld over hoe een ideale hulpverlening er zou moeten uitzien.                           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. Ik ben me heel erg bewust van de politieke problemen die onze huidige samenleving bezig houden.               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. Als ik klachten heb, spreek ik daar politici of drukingsgroepen over aan (een vakbond bijvoorbeeld).          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7. Ik heb een goed zicht op hoe het OCMW functioneert.   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8. De sociaal werker zou mij moeten vragen welke hulp ik precies wil.  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9. Macht is iets van groepen. Macht is niet van individuen: je krijgt maar macht als je samen werkt met anderen. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10. Ik weet waar ik terecht kan met klachten rond de aan mij geboden hulpverlening.                              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

**Vraag 9:** welk diploma heeft u? Duid alleen het hoogste door u behaalde diploma aan:

- geen diploma
- lager onderwijs
- buitengewoon lager onderwijs
- lager secundair onderwijs of tweede graad / ASO
- lager secundair onderwijs of tweede graad / TSO
- lager secundair onderwijs of tweede graad / KSO
- lager secundair onderwijs of tweede graad/ BSO
- lager secundair onderwijs of tweede graad / onbekend
- hoger secundair onderwijs of derde graad/ ASO
- hoger secundair onderwijs of derde graad/ TSO
- hoger secundair onderwijs of derde graad/ KSO
- hoger secundair onderwijs of derde graad/ BSO
- hoger secundair onderwijs of derde graad/ onbekend
- deeltijds beroepsonderwijs/leercontract
- buitengewoon secundair onderwijs
- hoger onderwijs of universitair onderwijs
- onbekend of andere, specificeer.....

**Vraag 10:** Geef aan in welke mate u het eens/oneens bent met de volgende uitspraken rond uw leven in uw buurt, stad of wijk:

- 1 = helemaal mee oneens,  
 2 = mee oneens,  
 3 = noch oneens/noch eens  
 4 = mee eens,  
 5 = helemaal mee eens

|  | 1                        | 2                        | 3                        | 4                        | 5                        |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. Ik help burens in mijn straat, buurt, of wijk, om hulp te zoeken als ze het nodig hebben.   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. Ik neem actief deel aan allerlei activiteiten in mijn buurt.  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. Ik heb al eens een petitie ondertekend om te protesteren tegen iets waar ik het niet eens mee was.  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. Ik heb al eens een vergadering bijgewoond om een beslissing aan te vechten van mijn werkgever, stadsbestuur, regering,...                         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. Ik heb al eens een informatievergadering bijgewoond over wat er in mijn wijk te gebeuren stond: de heraanleg van een straat of een plein.         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. Als mensen goed samenwerken kunnen ze hun directe leefomgeving veranderen (hun straat, buurt, wijk)..   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7. Mensen hebben het recht om zelf beslissingen te nemen, ook al zijn het foute beslissingen.  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8. Mensen als ik zijn eigenlijk het best geplaatst om politici te informeren over wat er in de dagdagelijkse realiteit, in het echte leven, gebeurt. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9. Ik heb al eens een brief geschreven naar een krant, of naar een politicus, of een officiële instantie, om een wantoestand aan te klagen.          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10. Ik heb een groep vrienden en kennissen waarbij ik me heel erg thuis voel.  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

**Bedankt !**

Universiteit Antwerpen



**Vraag 1:** Wat is uw geslacht ? Kruis aan:  man  vrouw

**Vraag 2:** Hoe oud bent u nu? ..... jaar

**Vraag 3:** Vele van de vragen die nu volgen zijn uitspraken waarbij u moet aangeven in welke mate u al dan niet akkoord gaat. Geef aan in welke mate u het eens/oneens bent met de volgende uitspraken. Plaats een kruisje bij de uitspraak welke best uw mening weergeeft.

- 1 = helemaal mee oneens  
 2 = mee oneens  
 3 = noch oneens/noch eens  
 4 = mee eens  
 5 = helemaal mee eens

**Voorbeeld:**

**Bent u het helemaal eens met de volgende uitspraak, dan plaatst u een kruisje bij het vijfde vakje. Zo:**

|  | 1                        | 2                        | 3                        | 4                        | 5                                   |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------------------|
| In deze tijden is het normaal dat familie zorgt voor alleenstaande ouderen | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |

**Bent u het helemaal oneens met de volgende uitspraak, vindt u de uitspraak niet correct, dan plaatst u een kruisje bij het eerste vakje. Zo:**

|  | 1                                   | 2                        | 3                        | 4                        | 5                        |
|--|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| In deze tijden is het normaal dat familie zorgt voor alleenstaande ouderen | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

|  | 1                        | 2                        | 3                        | 4                        | 5                        |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. Ik voel me minstens even bekwaam als mijn collega's.  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. Ik twijfel niet aan mezelf wanneer ik met anderen van mening verschil.  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. Ik zou beter werk kunnen afleveren, maar niemand die het merkt.   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. Ik denk dat mijn eigen persoonlijkheid een essentieel en onmisbaar onderdeel is van de hulpverlening die ik bied. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

|  |                          |                          |                          |                          |                          |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 5. Ik vind snel oplossingen voor de moeilijkheden die ik tegenkom.                                   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. Aangezien mijn ideeën op mijn werk toch genegeerd worden, hou ik ze maar voor mezelf              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7. Ik ben assertief in mijn omgang met meerderen, ik laat me door hen niet snel uit mijn lood slaan. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8. Ik denk na over manieren of middelen om mijn werk te verbeteren.                                  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9. Ik laat meestal een goede indruk na op anderen.   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10. Als er iets fout loopt is er vaak weinig dat ik eraan kan verhelpen.                             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 11. Ik breng geregeld, met succes, verbeteringen aan in mijn werkwijze                               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 12. Ik denk dat mijn inspanningen, of ik nu veel werk of weinig werk, nauwelijks opgemerkt worden.   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

**Vraag 4:** In welk jaar studeerde u af als maatschappelijk werker? .....

**Vraag 5:** Bent u ooit begeleid geweest door één van de jobcoaches?  ja  neen

**Vraag 6:** Geef aan in welke mate u het eens bent met de volgende uitspraken rond de mate van invloed op uw werksituatie:

- 1 = helemaal mee oneens  
 2 = mee oneens  
 3 = noch oneens/noch eens  
 4 = mee eens  
 5 = helemaal mee eens

|  | 1                        | 2                        | 3                        | 4                        | 5                        |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. Ik introduceer regelmatig nieuwe werkwijzen binnen mijn team.   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. Ik neem vaak deel aan bijzondere projecten of werkgroepen die in de schoot van de organisatie opgestart worden.   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. Een door mij geformuleerd voorstel tot verbetering van onze werking heeft al eens een impact gehad buiten mijn eigen team. Het werd door anderen gekopieerd en overgenomen. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. Ik behoud meestal een goed overzicht van een situatie: voor mij is altijd duidelijk wie waarover beslissingsmacht heeft.  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. Ik wijs binnen mijn team vaak op problemen die een efficiënt werken in de weg staan.  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. Mijn intuïtie blijkt achteraf vaak juist te zitten.   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7. Ik deel waardevolle vernieuwingen binnen het eigen team met andere teams.   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8. Ik weet altijd vrij snel mijn standpunt te bepalen.   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9. Ik steun mijn hoofd-maatschappelijk-assistent in het aanbrengen van verbeteringen in onze werking.  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10. Ik heb een duidelijk beeld van mijn plaats in deze wereld.   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

**Vraag 7:** Hoeveel jaren ervaring hebt u in uw huidige functie? .....

**Vraag 8:** welk diploma heeft u behaald voor u aan de opleiding tot maatschappelijk assistent/ sociaal verpleegkundige begon?

- hoger secundair onderwijs of derde graad/ ASO
- hoger secundair onderwijs of derde graad/ TSO
- hoger secundair onderwijs of derde graad/ KSO
- hoger secundair onderwijs of derde graad/ BSO
- hoger secundair onderwijs of derde graad/ onbekend
- onbekend of andere, specificeer.....

**Vraag 9:** Geef aan in welke mate u het eens/oneens bent met de volgende uitspraken rond hoe u in de hulpverlening staat:

- 1 = helemaal mee oneens**  
**2 = mee oneens**  
**3 = noch oneens/noch eens**  
**4 = mee eens**  
**5 = helemaal mee eens**

|   | 1                        | 2                        | 3                        | 4                        | 5                        |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. Ik weet meestal heel precies wat ik moet doen om een bepaald probleem op te lossen.  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. Ik krijg geregeld de opmerking van collega's dat ik van alles goed op de hoogte blijf.   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. Ik beschik over een groot empathisch vermogen  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. Ik volg permanent bijscholing en training om mijn vaardigheden aan te scherpen.  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. Ik raadpleeg op regelmatige basis beroepsliteratuur of werkgerelateerde publicaties.   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. Ik kan mezelf niet goed inleven in anderen hun situatie.   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7. Ik denk dat wij met onze hulpverlening voor velen een onmisbaar vangnet vormen. Moesten wij niet bestaan, heel wat mensen zouden er slechter aan toe zijn. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8. Ik beschik niet over de juiste methodische kennis om mijn job goed uit te oefenen.   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9. Mijn schoolopleiding was een goede voorbereiding voor mijn huidige werk.   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10. Ik krijg regelmatig de opmerking dat ik me goed kan inleven in mensen en de situaties waarin zij zich bevinden.   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 11. Ik stoot raar of zelden op ongekende problemen. Ik heb alles al wel eens eerder gezien en meegemaakt.   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 12. Ik beschik snel over de juiste informatie om aan mij gestelde vragen te beantwoorden.   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

**Vraag 10:** Heeft u kinderen? **Kruis aan:**  ja  neen  
 Zo neen, ga naar vraag 12

**Vraag 11:** Hoeveel kinderen heeft u ? .....

**Vraag 12:** Geef aan in welke mate u het eens/oneens bent met de volgende uitspraken:

- 1 = helemaal mee oneens**  
**2 = mee oneens**  
**3 = noch oneens/noch eens**  
**4 = mee eens**  
**5 = helemaal mee eens**

|   | 1                        | 2                        | 3                        | 4                        | 5                        |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. Ik voel me sterk betrokken op mijn werk.   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. Ik aanvaard de verantwoordelijkheden die aan mijn job kleven.  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. Ik heb geen beslissingsmacht in mijn job.  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. Ik heb in grote mate mijn eigen werksituatie zelf in de hand.  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. Ik voer nauwgezet de mij toevertrouwde taken uit en streef steeds naar de hoogst mogelijke kwaliteit.  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. Ik heb de ruimte om spontaan extra taken op te nemen in domeinen die mij interesseren.   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7. Ik schiet liever in actie dan af te wachten tot zaken zichzelf oplossen.   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8. Het is voor mij niet altijd even duidelijk welke taken ik allemaal moet uitoefenen.  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9. Ik heb al eens collega's samengebracht om te denken rond nieuwe werkwijzen, of hoe zaken te verbeteren.  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10. Ik word gek van de overvloed aan regeltjes en voorschriften: vademecum, registraties, MPSA, GPML, info-en regelgeving... op den duur verlies je compleet het overzicht. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 11. Als ik bijkomende hulp of informatie nodig heb om een probleem op te lossen, kan ik die meestal wel binnen de eigen organisatie vinden.                                 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 12. Ik heb te weinig vrijheid van handelen, mijn handelingsruimte wordt veel te sterk ingeperkt.  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 13. De doelen van het OCMW als organisatie zijn voor mij heel klaar en duidelijk.   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 14. Ik heb toegang tot alle noodzakelijke middelen om mijn werk behoorlijk te kunnen uitvoeren.   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

**Vraag 13:** Geef aan in welke mate u het eens/oneens bent met de volgende uitspraken:

- 1 = helemaal mee oneens  
 2 = mee oneens  
 3 = noch oneens/noch eens  
 4 = mee eens  
 5 = helemaal mee eens

|   | 1                        | 2                        | 3                        | 4                        | 5                        |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. Ik geef vaak opbouwende kritiek aan collega sociaal werkers.   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. Ik ervaar heel wat steun van de administratieve bedienden in mijn job.   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. Het blijkt in de praktijk niet zo eenvoudig om collega's in te schakelen wanneer ik teveel werk heb.                           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. Ik kom in discussies met collega's steeds openlijk voor mijn mening uit.   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. Ik hou ervan om in team te werken, de zaken gezamenlijk aan te pakken.   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. Alle werknemers binnen mijn organisatie, ongeacht hun functie, streven eenzelfde, een gemeenschappelijk doel na.               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7. Ik krijg, desgevraagd, raad en advies van mijn hoofd-maatschappelijk-assistent.  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8. Ik onderhoud een regelmatig contact met sociaal werkers van andere organisaties, werkzaam op mijn terrein of binnen mijn wijk. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9. Met anderen samenwerken kan het oplossen van problemen vergemakkelijken.   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10. Ik ervaar steun van mijn collega's sociaal werkers om mijn job naar behoren uit te voeren.                                    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 11. Ik identificeer mezelf sterk met mijn beroep.   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 12. Ik deel alle informatie die ik buiten mijn eigen team om bekomen heb, spontaan met mijn collega's.                            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

**Bedankt !**

**Universiteit Antwerpen**

Tabel 10

Cronbachs  $\alpha$ -waarden meetschaal hulpvragers na schrapping item

| Zelfbeeld | Invloed  | Inspraak | Macht    | Sociaal Kapitaal |
|-----------|----------|----------|----------|------------------|
| $\alpha$  | $\alpha$ | $\alpha$ | $\alpha$ | $\alpha$         |
| code      | code     | code     | code     | code             |
| Q4_1      | Q5_1     | Q7_1     | Q8_1     | Q10_1            |
| 0,494     | 0,609    | 0,813    | 0,601    | 0,605            |
| Q4_2      | Q5_2     | Q7_2     | Q8_2     | Q10_2            |
| 0,452     | 0,608    | 0,828    | 0,462    | 0,605            |
| Q4_3      | Q5_3     | Q7_3     | Q8_3     | Q10_3            |
| 0,521     | 0,552    | 0,852    | 0,585    | 0,622            |
| Q4_4      | Q5_4     | Q7_4     | Q8_4     | Q10_4            |
| 0,476     | 0,579    | 0,832    | 0,597    | 0,693            |
| Q4_5      | Q5_5     | Q7_5     | Q8_5     | Q10_5            |
| 0,465     | 0,582    | 0,848    | 0,506    | 0,641            |
| Q4_6      | Q5_6     | Q7_6     | Q8_6     | Q10_6            |
| 0,517     | 0,561    | 0,821    | 0,604    | 0,649            |
| Q4_7      | Q5_7     | Q7_7     | Q8_7     | Q10_7            |
| 0,641     | 0,535    | 0,814    | 0,503    | 0,648            |
| Q4_8      | Q5_8     | Q7_8     | Q8_8     | Q10_8            |
| 0,515     | 0,609    | 0,802    | 0,540    | 0,641            |
| Q4_9      | Q5_9     | Q7_9     | Q8_9     | Q10_9            |
| 0,574     | 0,654    | 0,868    | 0,533    | 0,636            |
| Q4_10     | Q5_10    | Q7_10    | Q8_10    | Q10_10           |
| 0,427     | 0,548    | 0,831    | 0,551    | 0,746            |
| Q4_11     | Q5_11    | Q7_11    |          |                  |
| 0,629     | 0,549    | 0,835    |          |                  |
| Q4_12     |          | Q7_12    |          |                  |
| 0,573     |          | 0,828    |          |                  |
|           |          | Q7_13    |          |                  |
|           |          | 0,837    |          |                  |

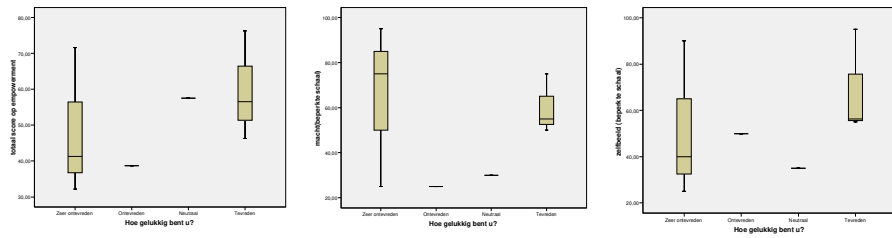
Tabel 11

Cronbachs  $\alpha$ -waarden meetschaal hulpverleners na schrapping item

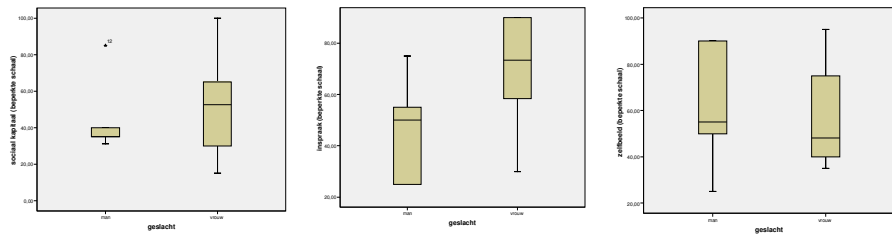
| Zelfbeeld | Invloed  | Vaardigheden | Daadkracht | Collectieve id. |
|-----------|----------|--------------|------------|-----------------|
| $\alpha$  | $\alpha$ | $\alpha$     | $\alpha$   | $\alpha$        |
| code      | code     | code         | code       | code            |
| Q3_1      | Q6_1     | Q9_1         | Q12_1      | Q13_1           |
| 0,706     | 0,678    | 0,472        | 0,659      | 0,716           |
| Q3_2      | Q6_2     | Q9_2         | Q12_2      | Q13_2           |
| 0,713     | 0,622    | 0,420        | 0,603      | 0,707           |
| Q3_3      | Q6_3     | Q9_3         | Q12_3      | Q13_3           |
| 0,704     | 0,612    | 0,383        | 0,623      | 0,720           |
| Q3_4      | Q6_4     | Q9_4         | Q12_4      | Q13_4           |
| 0,611     | 0,637    | 0,495        | 0,676      | 0,725           |
| Q3_5      | Q6_5     | Q9_5         | Q12_5      | Q13_5           |
| 0,696     | 0,665    | 0,464        | 0,647      | 0,684           |
| Q3_6      | Q6_6     | Q9_6         | Q12_6      | Q13_6           |
| 0,682     | 0,610    | 0,474        | 0,642      | 0,684           |
| Q3_7      | Q6_7     | Q9_7         | Q12_7      | Q13_7           |
| 0,664     | 0,676    | 0,416        | 0,640      | 0,690           |
| Q3_8      | Q6_8     | Q9_8         | Q12_8      | Q13_8           |
| 0,703     | 0,695    | 0,449        | 0,645      | 0,678           |
| Q3_9      | Q6_9     | Q9_9         | Q12_9      | Q13_9           |
| 0,684     | 0,690    | 0,454        | 0,672      | 0,679           |
| Q3_10     | Q6_10    | Q9_10        | Q12_10     | Q13_10          |
| 0,720     | 0,619    | 0,503        | 0,644      | 0,698           |
| Q3_11     |          | Q9_11        | Q12_11     | Q13_11          |
| 0,722     |          | 0,441        | 0,648      | 0,671           |
| Q3_12     |          | Q9_12        | Q12_12     | Q13_12          |
| 0,677     |          | 0,445        | 0,613      | 0,724           |
| Q3_13     |          |              | Q12_13     |                 |
| 0,657     |          |              | 0,652      |                 |
|           |          |              | Q12_14     |                 |
|           |          |              | 0,648      |                 |
|           |          |              | 0,636      |                 |

De code  $\alpha$  - in geeft de Cronbachs  $\alpha$  waarde aan wanneer dat item geschrapt wordt.

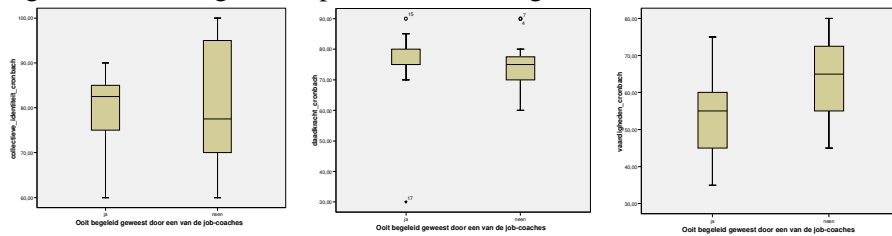
Figuur 3: Doosdiagram hulpvragers geluk



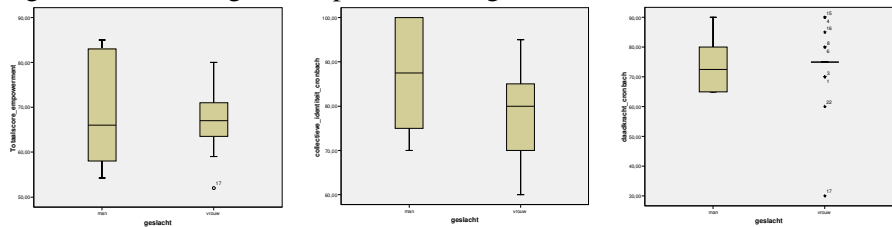
Figuur 4: Doosdiagram hulpvragers geslacht



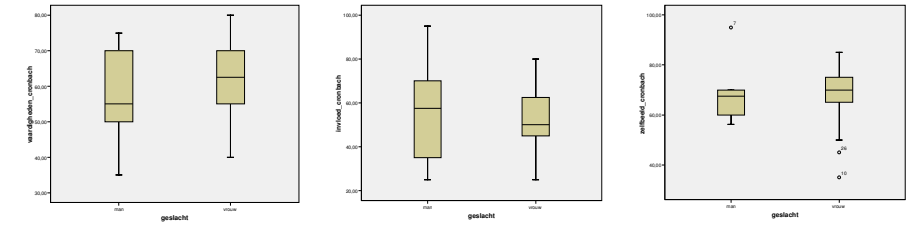
Figuur 5: Doosdiagram hulpverlener coaching



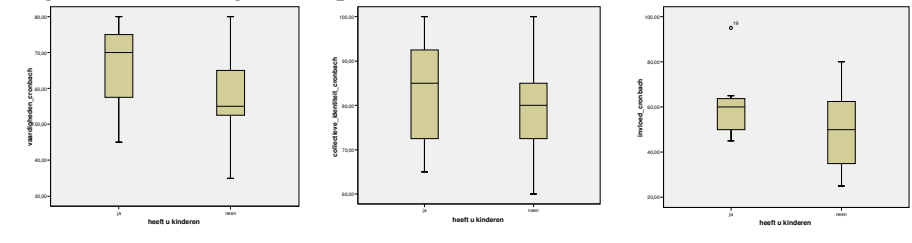
Figuur 6a: Doosdiagram hulpverlener en geslacht



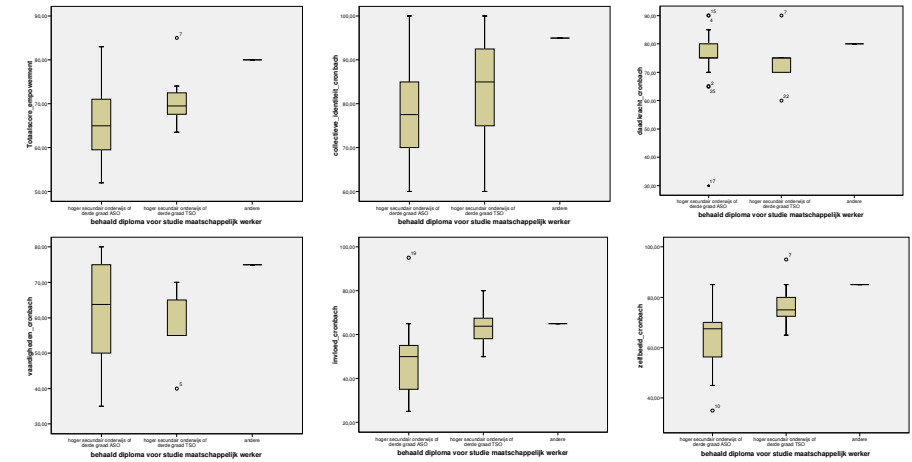
Figuur 6b: Doosdiagram hulpverlener en geslacht



Figuur 7: Doosdiagram hulpverlener kinderen



Figuur 8: Doosdiagram hulpverlener gevolgd onderwijs



## SCHAAL VOOR HULPVRAGERS

### **zelfbeeld**

Q.4\_2: Ik heb geen hulp of advies nodig om te beslissen waar ik mijn geld aan spendeer.

Q.4\_3: Ik ben evenveel waard als een ander.

Q.4\_4: Ik geloof dat ik mijn problemen zelf kan oplossen.

Q.4\_5: Ik beschik over de juiste capaciteiten om te slagen in het leven.

Q.4\_10: Ik kan volledig zelfstandig bepalen wat er in mijn eigen thuissituatie gebeurt. Ik ben van niemand afhankelijk.

### **invloed**

Q.5\_3: Ik zie de toekomst rooskleurig in.

Q.5\_6: Wanneer ik met anderen in een groep samenwerk heb ik liever dat iemand anders de leiding neemt.

Q.5\_7: Ik voel me vaak verlamd bij het idee welke bergen werk me nog allemaal te wachten staan.

Q.5\_10: Specialisten, hulpverleners bijvoorbeeld, zijn het best geplaatst om te beslissen wat mensen moeten doen of laten.

Q.5\_11: De maatschappij moet aan mij niets vragen, want ik heb van de maatschappij ook nog nooit iets gehad.

### **inspraak**

Q.7\_2: Mijn sociaal werker vond dat hij/zij mij in alles moest controleren.

Q.7\_6: Ik had zeer regelmatig contact met de sociaal werker die mijn dossier beheerde.

Q.7\_8: Mijn sociaal werker wees me regelmatig op verbeteringen in mijn situatie, en wat ik daar zelf toe bijgedragen had.

Q.7\_10: In het zoeken naar oplossingen voor mijn problemen, telden mijn ideeën even hard mee als die van de sociaal werker.

Q.7\_11: Ik kon en mocht steeds vrij mijn eigen gedacht zeggen tegen mijn hulpverlener.

Q.7\_12: Ik denk dat mijn ervaringen als klant van het OCMW, goed of slecht, gebruikt kunnen worden om de hulpverlening te verbeteren.

Q.7\_13: Ik heb bewust zaken verzwegen tegen mijn hulpverlener uit schrik dat die informatie mijn dossier negatief zou beïnvloeden.

### **macht**

Q.8\_2: Ik weet wat mijn rechten zijn. Ik weet exact op welke hulp ik aanspraak mag maken.

Q.8\_5: Ik ben me heel erg bewust van de politieke problemen die onze huidige samenleving bezig houden.

Q.8\_7: Ik heb een goed zicht op hoe het OCMW functioneert.

Q.8\_8: De sociaal werker zou mij moeten vragen welke hulp ik precies wil.

Q.8\_9: Macht is iets van groepen. Macht is niet van individuen: je krijgt maar macht als je samen werkt met anderen.

### **sociaal kapitaal**

Q.10\_1: Ik help burens in mijn straat, buurt, of wijk, om hulp te zoeken als ze het nodig hebben.

Q.10\_2: Ik neem actief deel aan allerlei activiteiten in mijn buurt.

Q.10\_5: Ik heb al eens een informatievergadering bijgewoond over wat er in mijn wijk te gebeuren stond: de heraanleg van een straat of een plein.

Q.10\_6: Als mensen goed samenwerken kunnen ze hun directe leefomgeving veranderen (hun straat, buurt, wijk).

Q.10\_7: Mensen hebben het recht om zelf beslissingen te nemen, ook al zijn het foute beslissingen.

Q.10\_8: Mensen als ik zijn eigenlijk het best geplaatst om politici te informeren over wat er in de dagdagelijkse realiteit, in het echte leven, gebeurt.

Q.10\_9: Ik heb al eens een brief geschreven naar een krant, of naar een politicus, of een officiële instantie, om een wantoestand aan te klagen.

## SCHAAL VOOR HULPVERLENERS

### **zelfbeeld**

- Q.3\_03: Ik zou beter werk kunnen afleveren, maar niemand die het merkt.  
Q.3\_05: Ik vind snel oplossingen voor de moeilijkheden die ik tegenkom.  
Q.3\_06: Aangezien mijn ideeën op mijn werk toch genegeerd worden, hou ik ze maar voor mezelf.  
Q.3\_08: Ik denk na over manieren of middelen om mijn werk te verbeteren.  
Q.3\_11: Ik breng geregeld, met succes, verbeteringen aan in mijn werkwijze.  
Q.3\_12: Ik denk dat mijn inspanningen, of ik nu veel werk of weinig werk, nauwelijks opgemerkt worden.

### **invloed**

- Q.6\_01: Ik introduceer regelmatig nieuwe werkwijzen binnen mijn team.  
Q.6\_02: Ik neem vaak deel aan bijzondere projecten of werkgroepen die in de schoot van de organisatie opgestart worden.  
Q.6\_03: Een door mij geformuleerd voorstel tot verbetering van onze werking heeft al eens een impact gehad buiten mijn eigen team. Het werd door anderen gekopieerd en overgenomen.  
Q.6\_04: Ik behoud meestal een goed overzicht van een situatie: voor mij is altijd duidelijk wie waarover beslissingsmacht heeft.  
Q.6\_05: Ik wijs binnen mijn team vaak op problemen die een efficiënt werken in de weg staan.  
Q.6\_09: Ik steun mijn hoofd-maatschappelijk-assistent in het aanbrengen van verbeteringen in onze werking.

### **vaardigheden**

- Q.9\_01: Ik weet meestal heel precies wat ik moet doen om een bepaald probleem op te lossen.  
Q.9\_02: Ik krijg geregeld de opmerking van collega's dat ik van alles goed op de hoogte blijf.  
Q.9\_06: Ik kan mezelf niet goed inleven in anderen hun situatie.  
Q.9\_10: Ik krijg regelmatig de opmerking dat ik me goed kan inleven in mensen en de situaties waarin zij zich bevinden.  
Q.9\_11: Ik stoot raar of zelden op ongekende problemen. Ik heb alles al wel eens eerder gezien en meegemaakt.

### **daadkracht**

- Q.12\_01: Ik voel me sterk betrokken op mijn werk.  
Q.12\_02: Ik aanvaard de verantwoordelijkheden die aan mijn job kleven.  
Q.12\_05: Ik voer nauwgezet de mij toevertrouwde taken uit en streef steeds naar de hoogst mogelijke kwaliteit.  
Q.12\_11: Als ik bijkomende hulp of informatie nodig heb om een probleem op te lossen, kan ik die meestal wel binnen de eigen organisatie vinden.  
Q.12\_13: De doelen van het OCMW als organisatie zijn voor mij heel klaar en duidelijk .  
Q.12\_14: Ik heb toegang tot alle noodzakelijke middelen om mijn werk behoorlijk te kunnen uitvoeren.

### **collectieve identiteit**

- Q.13\_04: Ik kom in discussies met collega's steeds openlijk voor mijn mening uit.  
Q.13\_05: Ik hou ervan om in team te werken, de zaken gezamenlijk aan te pakken.  
Q.13\_07: Ik krijg, desgevraagd, raad en advies van mijn hoofd-maatschappelijk-assistent.  
Q.13\_08: Ik onderhoud een regelmatig contact met sociaal werkers van andere organisaties, werkzaam op mijn terrein of binnen mijn wijk.  
Q.13\_09: Met anderen samenwerken kan het oplossen van problemen vergemakkelijken .  
Q.13\_10: Ik ervaar steun van mijn collega's sociaal werkers om mijn job naar behoren uit te voeren .  
Q.13\_12: Ik deel alle informatie die ik buiten mijn eigen team om bekomen heb, spontaan met mijn collega's.

Tabel 12: Regressiemodel

**Model Summary**

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1     | ,342 <sup>a</sup> | ,117     | ,080              | 7,39393                    |
| 2     | ,487 <sup>b</sup> | ,237     | ,170              | 7,02082                    |

**ANOVA<sup>c</sup>**

| Model |            | Sum of Squares | df | Mean Square | F     | Sig.              |
|-------|------------|----------------|----|-------------|-------|-------------------|
| 1     | Regression | 173,299        | 1  | 173,299     | 3,170 | ,088 <sup>a</sup> |
|       | Residual   | 1312,086       | 24 | 54,670      |       |                   |
|       | Total      | 1485,385       | 25 |             |       |                   |
| 2     | Regression | 351,670        | 2  | 175,835     | 3,567 | ,045 <sup>b</sup> |
|       | Residual   | 1133,715       | 23 | 49,292      |       |                   |
|       | Total      | 1485,385       | 25 |             |       |                   |

a. Predictors: (Constant), Onderwijs

b. Predictors: (Constant), Onderwijs, Kinderen

c. Dependent Variable: Totaalscore\_empowerment

**Coefficients<sup>a</sup>**

| Model |            | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t      | Sig. |
|-------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
|       |            | B                           | Std. Error | Beta                      |        |      |
| 1     | (Constant) | 65,375                      | 1,743      |                           | 37,512 | ,000 |
|       | Onderwijs  | 5,594                       | 3,142      | ,342                      | 1,780  | ,088 |
| 2     | (Constant) | 68,418                      | 2,302      |                           | 29,725 | ,000 |
|       | Onderwijs  | 6,659                       | 3,035      | ,407                      | 2,194  | ,039 |
|       | Kinderen   | -5,478                      | 2,880      | -,353                     | -1,902 | ,070 |

a. Dependent Variable: Totaalscore\_empowerment

Tabel 13: Correlatiematrix hulpvragers

|                         | Leeftijd | Zeervredenen | Tevreden | Neutraal | Ontevreden | Zeervredenen | Hulp gehad | Geslacht | Sociaal kapitaal | Macht | Inspraak | Invloed | Zelfbeeld |
|-------------------------|----------|--------------|----------|----------|------------|--------------|------------|----------|------------------|-------|----------|---------|-----------|
| <b>Leeftijd</b>         | 1        | -,128        | ,272     | ,088     | -,421      | ,057         | -,183      | -,016    | -,029            | ,008  | ,229     | ,090    | -,127     |
| <b>Zeervredenen</b>     | -,128    | 1            | -,150    | -,053    | -,096      | -,115        | ,313       | -,187    | -,098            | -,003 | .a       | -,235   | ,306      |
| <b>Tevreden</b>         | ,272     | -,150        | 1        | -,150    | -,275      | -,327        | ,206       | ,134     | -,152            | ,020  | ,563*    | ,206    | -,034     |
| <b>Neutraal</b>         | ,088     | -,053        | -,150    | 1        | -,096      | -,115        | -,168      | ,281     | ,608*            | -,363 | ,408     | ,072    | -,334     |
| <b>Ontevreden</b>       | -,421    | -,096        | -,275    | -,096    | 1          | -,210        | -,015      | -,343    | -,142            | -,079 | -,352    | -,327   | ,039      |
| <b>Zeervredenen</b>     | ,057     | -,115        | -,327    | -,115    | -,210      | 1            | -,105      | -,153    | -,177            | ,092  | -,622*   | -,219   | -,234     |
| <b>Hulp gehad</b>       | -,183    | ,313         | ,206     | -,168    | -,015      | -,105        | 1          | -,171    | -,292            | ,101  | .a       | -,190   | ,272      |
| <b>Geslacht</b>         | -,016    | -,187        | ,134     | ,281     | -,343      | -,153        | -,171      | 1        | ,014             | -,174 | ,416     | ,038    | -,210     |
| <b>Sociaal kapitaal</b> | -,029    | -,098        | -,152    | ,608**   | -,142      | -,177        | -,292      | ,014     | 1                | -,037 | ,610*    | ,475*   | ,091      |
| <b>Macht</b>            | ,008     | -,003        | ,020     | -,363    | -,079      | ,092         | ,101       | -,174    | -,037            | 1     | ,093     | ,315    | ,575*     |
| <b>Inspraak</b>         | ,229     | .a           | ,563*    | ,408     | -,352      | -,622*       | .a         | ,416     | ,610*            | ,093  | 1        | ,480    | ,358      |
| <b>Invloed</b>          | ,090     | -,235        | ,206     | ,072     | -,327      | -,219        | -,190      | ,038     | ,475*            | ,315  | ,480     | 1       | ,272      |
| <b>Zelfbeeld</b>        | -,127    | ,306         | -,034    | -,334    | ,039       | -,234        | ,272       | -,210    | ,091             | ,573* | ,358     | ,272    | 1         |

Tabel 14: Correlatiematrix hulpverleners

|                                | Leeftijd | Totaalscore empowerment | Geen kinderen | Geen coaching | Geslacht | Collectieve identiteit | Daadkracht | Vaardigheden | Invloed | Zelfbeeld | Ervaring | Aantal kinderen | Onderwijs |
|--------------------------------|----------|-------------------------|---------------|---------------|----------|------------------------|------------|--------------|---------|-----------|----------|-----------------|-----------|
| <b>Leeftijd</b>                | 1        | ,380                    | -,758**       | ,625**        | ,113     | ,140                   | ,126       | ,434*        | ,265    | ,188      | ,920**   | ,597            | -,156     |
| <b>Totaalscore empowerment</b> | ,380     | 1                       | -,330         | ,125          | -,078    | ,746**                 | ,557**     | ,418*        | ,688**  | ,642**    | ,272     | ,656*           | ,342      |
| <b>Geen kinderen</b>           | -,758**  | -,330                   | 1             | -,463*        | -,262    | -,201                  | -,069      | -,319        | -,308   | -,086     | -,667**  | .a              | ,184      |
| <b>Geen coaching</b>           | ,625**   | ,125                    | -,463*        | 1             | -,245    | ,113                   | ,072       | ,449*        | -,010   | -,185     | ,580*    | ,524            | -,140     |
| <b>Geslacht</b>                | ,113     | -,078                   | -,262         | -,245         | 1        | -,290                  | -,004      | ,186         | -,108   | -,011     | ,042     | -,267           | -,030     |
| <b>Collectieve identiteit</b>  | ,140     | ,746**                  | -,201         | ,113          | -,290    | 1                      | ,568**     | ,117         | ,342    | ,338      | ,061     | ,430            | ,193      |
| <b>Daadkracht</b>              | ,126     | ,557**                  | -,069         | ,072          | -,004    | ,568**                 | 1          | ,110         | -,027   | ,242      | ,069     | ,469            | -,006     |
| <b>Vaardigheden</b>            | ,434*    | ,418*                   | -,319         | ,449*         | ,186     | ,117                   | ,110       | 1            | ,177    | -,080     | ,365     | ,468            | -,156     |
| <b>Invloed</b>                 | ,265     | ,688**                  | -,308         | -,010         | -,108    | ,342                   | -,027      | ,177         | 1       | ,410*     | ,290     | ,194            | ,444*     |
| <b>Zelfbeeld</b>               | ,188     | ,642**                  | -,086         | -,185         | -,011    | ,338                   | ,242       | -,080        | ,410*   | 1         | ,015     | ,473            | ,436*     |
| <b>Ervaring</b>                | ,920**   | ,272                    | -,667**       | ,580**        | ,042     | ,061                   | ,069       | ,365         | ,290    | ,015      | 1        | ,562            | -,123     |
| <b>Aantal kinderen</b>         | ,597     | ,656*                   | .a            | ,524          | -,267    | ,430                   | ,469       | ,468         | ,194    | ,473      | ,562     | 1               | -,167     |
| <b>Onderwijs</b>               | -,156    | ,342                    | ,184          | -,140         | -,030    | ,193                   | -,006      | -,156        | ,444*   | ,436*     | -,123    | -,167           | 1         |

\* =  $p < 0,05$  \*\* =  $< 0,01$  a. = waarde kan niet berekend worden omdat minstens één van de variabelen eenzelfde waarde aanneemt