



# Impactevaluatie ESF-oproep Outreach & Activering Resultaten Empowermentmeting

Juni 2023

## INHOUD

<b>Managementsamenvatting</b> .....	3
<b>Executive summary</b> .....	8
<b>1. Inleiding</b> .....	12
1.1. Beschrijving oproep en aanleiding evaluatie	12
1.2. Doelstelling evaluatie	13
1.3. Eerder onderzoek	13
<b>2. Theoretisch kader - Empowerment</b> .....	14
<b>3. Experiment empowermentmeting</b> .....	16
3.1. Opzet experiment	16
3.2. Rekrutering deelnemende projecten	16
3.3. Het meetinstrument	17
3.3.1. De empowermentvragenlijst	17
3.3.2. Positieve ervaringen met de empowermentschaal	19
3.3.3. Uitdagingen ervaren door deelnemende organisaties	20
3.3.4. Aanpassingen en aanbevelingen voor toekomstige meetinstrumenten	22
3.4. Beschrijving verzamelde data en operationalisering variabelen	25
<b>4. Resultaten empowermentmeting</b> .....	27
4.1. Impact van dienstverlening	27
4.2. Evolutie doorheen de tijd	30
4.3. Rol van vertrouwen/band met hulpverlener	32
<b>5. Conclusie en aanbevelingen</b> .....	33
<b>6. Referenties</b> .....	36
<b>Appendix</b> .....	37



# MANAGEMENTSAMENVATTING

## Doelstelling rapport

Dit rapport bespreekt de empowermentmeting die werd opgezet in het kader van de oproep Outreach en Activering die tot doel heeft om outreachende & geïntegreerde acties op te zetten voor inactieve arbeidsreserves in Vlaanderen en Brussel. De acties die worden opgezet binnen de oproep kunnen zich enerzijds richten op het bereiken van doelgroepen die momenteel nog niet of onvoldoende gekend zijn bij arbeidsmarktinstanties en anderzijds op het op maat begeleiden van deze personen in hun zoektocht naar werk of opleiding. De begeleiding die wordt aangeboden kan bestaan uit heel wat verschillende acties: ondersteuning bij jobhunting, adviseren, begeleiden, motiveren, toegang tot opleidingen of onderwijs voorzien, toeleiden naar werkplekieren, ondersteuning bieden bij de toegang tot betaalbare en hoogwaardige diensten met name gezondheidszorg en maatschappelijke dienstverlening...

Traditioneel worden dergelijke programma's, wanneer ze op impact geëvalueerd worden, beoordeeld op basis van de resultaten op het vlak van tewerkstelling. Heel wat deelnemers binnen de oproep Outreach & Activering ervaren echter een grote afstand tot de arbeidsmarkt waardoor doorstromen naar de arbeidsmarkt op korte termijn moeilijk haalbaar is voor hen. Daarom wordt in de dienstverlening niet enkel ingezet op tewerkstelling, maar vaak ook op andere, tussentijdse, outcomes die als essentieel gezien worden om op langere termijn te kunnen doorstromen richting duurzame tewerkstelling. Hierdoor blijft echter een groot deel van de vooruitgang die deelnemers maken binnen deze projecten minder zichtbaar voor beleidsmakers. Bovendien is er een toenemende vraag, zowel bij beleidsmakers als bij de dienstverleners zelf, om meer in te zetten op deze soft outcomes en de vooruitgang op deze domeinen ook zichtbaarder te maken (Depauw & Driessens, 2016a; Depauw & Driessens, 2016b). De Europese Commissie is ook vragende partij om indicatoren te gebruiken die niet enkel de eindbestemming (tewerkstelling) meten, maar ook de afstand die deelnemers afleggen richting de arbeidsmarkt, ongeacht of ze uiteindelijk de arbeidsmarkt bereiken (Europese Commissie DG EMPL, Barnes & Wright, 2019). Hierbij wordt gesproken over zogenaamde *distance travelled* indicatoren. In het kader van deze evolutie werd besloten om een experiment op te zetten rond het meten van *empowerment*, die gezien kan worden als een indicator van *distance travelled*, bij een aantal deelnemende projecten. De voornaamste evaluatievraag waar dit rapport een antwoord wou op formuleren is dan ook: draagt de dienstverlening bij tot een toename in empowerment bij de deelnemers?

## Empowerment

Empowerment wordt hier gedefinieerd als "een proces van versterking waarbij individuen, organisaties en gemeenschappen greep krijgen op de eigen situatie en hun omgeving en dit via het verwerven van controle, het aanscherpen van kritisch bewustzijn en het stimuleren van participatie." (Van Regenmortel, 2009, p. 24). Op individueel niveau onderscheidt Zimmerman (1995) de volgende dimensies binnen empowerment: Intra-persoonlijke dimensie, een inter-persoonlijke dimensie en het gemeenschapsgedrag. Depauw en Driessens (2016a, p.6) omschrijven deze componenten als volgt:



- De intrapersonlijke component bestaat uit de overtuigingen van individuen over hun eigen vaardigheden, hun zelfvertrouwen in de mogelijkheid om hun persoonlijke situaties te beïnvloeden en de wil of motivatie om dat te doen.
- De interpersoonlijke component betreft de kritische bewustwording van sociale mogelijkheden, normen en hulpbronnen, evenals de vaardigheden om ze te gebruiken en de mogelijkheid om hulpbronnen te mobiliseren.
- De gedragscomponent heeft betrekking op de actieve betrokkenheid bij de gemeenschap, deelname, constructief gedrag in nieuwe situaties en de mogelijkheid om keuzes te maken.

De bedoeling van het experiment was om bij zoveel mogelijk deelnemers tweemaal het *empowermentniveau* te laten meten door de dienstverleners. Een eerste keer in de beginfase van het begeleidingstraject en een tweede keer in de eindfase. De vragenlijst die in dit onderzoek werd gebruikt werd ontwikkeld door Jan Depauw in samenwerking met VZW ArmenTeKort (ATK) en bouwt verder op het onderzoek in Depauw en Driessens (2016a). Om projecten te rekruteren voor deelname werd een algemene digitale infosessie georganiseerd begin 2021.

### Ervaringen met de empowermentsschaal

Om de ervaringen binnen de projecten met de empowermentsschaal in kaart te brengen werden het evaluatieonderzoek de promotoren en dienstverleners bevestigd. In het algemeen ervaren de dienstverleners de bevestigde concepten als relevant binnen de dienstverlening. Tijdens de focusgroep gaven verschillende dienstverleners aan positieve ervaringen te hebben met het gebruik van de vragenlijst. Zo gaf iemand aan dat de tweede meting, waarbij kon worden vergeleken met de eerste meting, duidelijk maakte hoeveel vooruitgang iemand had gemaakt. Dit had niet alleen een positief effect op de deelnemer zelf, die op die manier ook een positiever zelfbeeld kreeg, maar had ook een motiverend effect op de dienstverlener, die duidelijk kon zien hoeveel vooruitgang er was geboekt bij de klant en hoe de klant dit ervaart. Bovendien kon de vragenlijst ook een aanleiding zijn om een diepgaander gesprek te hebben. Dit bracht soms problemen, die op het eerste zicht niet direct zichtbaar waren, naar boven. Dit gaf aanknopingspunten voor de verdere begeleiding.

Dienstverleners gaven echter aan dat ze ook verschillende moeilijkheden ondervonden bij het afnemen van de vragenlijst. We groeperen deze drempels in vijf categorieën:

- **Moeilijkheden tijdens het afnemen van de vragenlijst.** Heel wat dienstverleners gaven aan dat het algemene taalniveau bij de doelgroepen vaak onvoldoende was om de vragenlijst goed te begrijpen.
- **Praktische redenen.** Dienstverlener gaven aan dat er onvoldoende tijd was binnen de begeleiding om de vragenlijst af te nemen of vergaten de vragenlijst af te nemen.
- **Inpassen binnen huidige werking was niet evident.** Sommigen gaven aan dat ze in het begin van het traject de begeleiding zo toegankelijk mogelijk wilden houden en dat de vragenlijst dit bemoeilijkte.
- **Inschattingen van dienstverleners.** Sommige dienstverleners schatten in dat het invullen van de vragenlijst te uitdagend zou zijn voor de deelnemers die ze begeleidden.



- **Twijfels bij betrouwbaarheid antwoorden.** Dienstverleners hadden soms het gevoel hun inschatting van de situatie afweek van de antwoorden die de deelnemer invulde. Dit zorgde enerzijds voor dat men minder overtuigd was van het meetinstrument, maar anderzijds ook dat men verder in dialoog kon gaan over de uitdagingen die deelnemers ervaren.

Tijdens het traject werden dienstverleners op een aantal manieren ondersteund. Zo werden er vertaalde vragenlijsten ter beschikking gesteld en werd een document opgesteld met bijkomende toelichting rond de vragen. Verderop worden een aantal aanbevelingen opgesteld voor toekomstige empowermentmetingen.

### **Resultaten en conclusie**

125 deelnemers vulden de vragenlijst in tijdens de start van hun traject en 86 op het einde van het traject. In totaal waren er voor 52 deelnemers zowel voor- als nametingen beschikbaar. De resultaten voor de analyses met alle data en met enkel de gepaarde waarnemingen leiden tot dezelfde conclusies.

De scores op de empowermentmeter zijn significant toegenomen tijdens de trajecten. Uit de empowermentmeting bleek dat er een positieve impact was op de componenten van intra-persoonlijke dimensie: zelfvertrouwen; zelfbeeld; locus of control en perspectief. Dit toont aan dat er op dit gebied duidelijk stappen vooruit worden gezet. Op de andere dimensies is de vooruitgang iets minder duidelijk. Bij de inter-persoonlijke component zien we dat het kritisch bewustzijn duidelijk toeneemt. Met andere woorden, deelnemers hebben meer inzicht in de mogelijkheden die er in de samenleving voor hen zijn. Voor de andere componenten, vertrouwen en verbondenheid, is het beeld minder duidelijk. Op het vlak van vertrouwen werd geen vooruitgang gemaakt en de vooruitgang op het vlak van verbondenheid was niet significant. Het toegenomen bewustzijn van mogelijkheden lijkt zich dus niet onmiddellijk te vertalen in een sterkere verbondenheid met de maatschappij. Binnen dienstverlening zou dus nog sterker kunnen worden ingezet op het stimuleren van verbondenheid. Toekomstige dienstverleningen zouden dus ook voldoende aandacht moeten hebben voor initiatieven die deze verbondenheid kunnen stimuleren. Het zou dan bijvoorbeeld kunnen gaan over het samenbrengen van deelnemers met elkaar of met buurtbewoners. Op het vlak van gemeenschapsgedrag lijkt er ook een toename te zijn. De betrokkenheid met de samenleving neemt toe doorheen het traject. Overkoepelend kan dus gesteld worden dat de projecten in de oproep Outreach & Activering er in slagen om hun deelnemers te empoweren. Deze vooruitgang is het grootst bij de personen die bij de start van de begeleiding het laagst scoren.

Het empoweren van deelnemers werd in de oproep Outreach & Activering niet expliciet opgenomen als doelstelling. Er werd echter wel opgenomen dat de verhoging van arbeidsdeelname én sociale inclusie van inactieve arbeidsreserves centraal staan. Of de arbeidsdeelname is veranderd is relatief simpel na te gaan, maar op welke manier de vooruitgang op het vlak van sociale inclusie kan worden gemeten is niet duidelijk opgenomen in de oproep. Gegeven dat deze oproep onder de prioriteit sociale inclusie valt lijkt een duidelijkere operationalisering hiervan in toekomstige oproepen (bv. de oproep lokale partnerschappen) dus wenselijk. Om dit te verduidelijken zou een beroep kunnen worden gedaan op het empowerment-concept dat in deze evaluatie werd gebruikt.



Indien ervoor wordt gekozen om bewuster in te zetten op empowerment zou het empowermentniveau van deelnemers ook structureler in kaart moeten worden gebracht. De vragenlijst die hiervoor gebruikt zou worden is in dat geval niet enkel een meetinstrument, maar ook een werkinstrument voor dienstverleners. Ze kan met name richting geven aan de begeleiding of hulp die deelnemers ontvangen. Op basis van de ervaringen in deze empowermentmeting worden een aantal aanbevelingen gedaan om een vragenlijst op te stellen die hiervoor geschikt kan zijn. Het is belangrijk dat de vragenlijst niet alleen gezien wordt als meetinstrument, maar ook als werkinstrument zodat dienstverleners gemotiveerd zijn om er mee aan de slag te gaan. De vragen in de vragenlijst moeten gezien worden als een startpunt voor verdere discussie en dialoog en moeten ook als relevant worden ervaren door dienstverleners en cliënten. Indien de dienstverlener bepaalde zaken anders aanvoelt dan de client (bv. omdat vermoed wordt dat de client sociaal wenselijke antwoorden geeft) kan deze discrepantie aangegrepen worden als opportuniteit om de noden van de deelnemer verder te verkennen en beter in kaart te brengen. Het is ook belangrijk dat dienstverleners voldoende tijd krijgen en nemen om de vragenlijst in te (laten) vullen met (door) hun cliënten. Daarnaast moet de vragenlijst toegankelijk zijn voor alle deelnemers. Heel wat van de deelnemers hebben een lage geletterdheid of spreken geen Nederlands. Daarom moet zoveel als mogelijk worden gewerkt met eenvoudige vragen en eventueel grafische voorstellingen of concrete voorbeelden. Er zou moeten gewerkt worden met een zo beperkt mogelijk aantal items om interviewmoeheid te voorkomen. Het inkorten van de vragenlijst zou ook de tijdsinvestering die hiermee gepaard gaat moeten inkorten, wat verder voor draagvlak kan zorgen. In de praktijk zullen er echter altijd personen zijn die niet alle vragen kunnen beantwoorden. Het zou goed zijn om enige flexibiliteit in te bouwen en ook de mogelijkheid te bieden om bepaalde vragen niet te beantwoorden.

## **Aanbevelingen**

- Maak de vooruitgang die gemaakt wordt binnen de oproep beter zichtbaar door niet alleen tewerkstelling in kaart te brengen, maar ook aandacht te hebben voor de sociale inclusie van de deelnemers. Concretiseer de invulling van sociale inclusie door expliciet in te zetten op empowerment.
- Breng de mate van empowerment stelstelsmatig in kaart door consistent te monitoren. Ontwerp daarvoor een kortere vragenlijst die ook gebruikt kan worden als werkinstrument. In appendix wordt hiervoor al een eerste voorstel geformuleerd.
- Zorg voor voldoende aandacht voor de verschillende componenten van empowerment: de intrapersonlijke component, de interpersoonlijke component en de gedragscomponent. Neem gerichte initiatieven (bv. het samenbrengen van deelnemers met buurtbewoners) indien blijkt dat op een bepaalde dimensie/component (bv. op het vlak van verbondenheid) lager gescoord wordt.
- Focus op personen die lager scoren op (een component van) empowerment bij de start van een traject. Bij hen is de grootste vooruitgang mogelijk op dit vlak.
- Gebruik de vragenlijst als startpunt om inzicht te krijgen in de mate van empowerment bij een persoon, maar vul aan met bijkomende vragen indien nodig. Ga verder in dialoog met de deelnemer om een duidelijker beeld te krijgen van de uitdagingen waarmee iemand



geconfronteerd wordt. Bewaak de validiteit van de vragenlijst door aandachtig te zijn voor sociaal wenselijke antwoorden.

- Gebruik de vragenlijst om de vooruitgang voor de deelnemer zelf zichtbaar te maken.



# EXECUTIVE SUMMARY

## Objective report

This report discusses the empowerment measurement set up within the framework of the Outreach and Activation call, which aims to establish outreach and integrated actions for inactive labor reserves in Flanders and Brussels. The actions implemented within the call can, on the one hand, focus on reaching target groups that are currently not or insufficiently known to labor market agencies, and on the other hand, on providing tailored guidance to these individuals in their search for employment or education. The offered guidance can consist of various actions, including job hunting support, advising, mentoring, motivating, providing access to training or education, facilitating workplace learning, providing support in accessing affordable and high-quality services, particularly healthcare and social services, and more.

Traditionally, such programs are evaluated for their impact based on employment outcomes. However, many participants in the Outreach and Activation call experience a significant distance from the labor market, making a transition to employment in the short-term difficult for them. Therefore, the service provision focuses not only on employment but also on other interim outcomes that are considered essential for long-term transition towards sustainable employment. As a result, a large part of the progress made by participants in these projects remains less visible to policymakers. Additionally, there is an increasing demand, both from policymakers and service providers themselves, to place more emphasis on these soft outcomes and make the progress in these areas more visible (Depauw & Driessens, 2016a; Depauw & Driessens, 2016b). The European Commission is also advocating for the use of indicators that measure not only the final destination (employment) but also the distance traveled by participants towards the labor market, regardless of whether they ultimately reach the labor market (European Commission DG EMPL, Barnes & Wright, 2019). These are referred to as "distance traveled" indicators. In line with this evolution, it was decided to conduct an experiment to measure empowerment, which can be seen as an indicator of distance traveled, in a number of participating projects. The main evaluation question that this report aimed to answer is: Does the service provision contribute to an increase in empowerment among the participants?

## Empowerment

Empowerment is defined here as "a process of strengthening in which individuals, organizations, and communities gain control over their own situations and environments through acquiring control, sharpening critical awareness, and stimulating participation" (translated from Van Regenmortel, 2009, p. 24). At the individual level, Zimmerman (1995) distinguishes the following dimensions within empowerment: the intrapersonal dimension, the interpersonal dimension, and community behavior. Depauw and Driessens (2016a, p.6) describe these components as follows:

- The intrapersonal component consists of individuals' beliefs about their own abilities, their self-confidence in their ability to influence their personal situations, and the willingness or motivation to do so.





- The interpersonal component involves critical awareness of social opportunities, norms, and resources, as well as the skills to use them and the ability to mobilize resources.
- The behavioral component relates to active engagement in the community, participation, constructive behavior in new situations, and the ability to make choices.

The purpose of the experiment was to measure the *level of empowerment* among as many participants as possible, twice, by the service providers. The first measurement was taken during the initial phase of the guidance process, and the second measurement was taken during the final phase. The questionnaire used in this research was developed by Jan Depauw in collaboration with VZW ArmenTeKort (ATK) and builds upon the research conducted in Depauw and Driessens (2016a). To recruit projects for participation, a general digital information session was organized in early 2021.

### **Experiences with the Empowerment Scale**

To assess the experiences within the projects with the empowerment scale, the evaluation research involved questioning the promoters and service providers. In general, the service providers found the concepts addressed in the questionnaire to be relevant to their service provision. During the focus group, several service providers reported positive experiences with the use of the questionnaire. For example, someone mentioned that the second measurement, which allowed for comparison with the first measurement, clearly showed the progress made by an individual. This not only had a positive effect on the participant, who gained a more positive self-image, but also had a motivating effect on the service provider, who could clearly see the progress made by the client and how the client experienced it. Furthermore, the questionnaire could also serve as a catalyst for more in-depth conversations. This sometimes brought to light issues that were not immediately apparent, providing insights for further guidance.

However, service providers also encountered various difficulties in administering the questionnaire. These challenges can be grouped into five categories:

- **Difficulties during the administration of the questionnaire.** Many service providers indicated that the overall language proficiency of the target groups was often insufficient to fully understand the questionnaire.
- **Practical reasons.** Service providers mentioned insufficient time within the guidance process to administer the questionnaire or sometimes forgot to do so.
- **Integration into current practices was not straightforward.** Some stated that they initially wanted to keep the guidance as accessible as possible, and the questionnaire posed a challenge to that goal.
- **Assessments by service providers.** Some service providers estimated that the participants they were assisting would find the questionnaire too challenging to complete.
- **Doubts about the reliability of answers.** Service providers sometimes felt that their assessment of the situation differed from the answers provided by the participants. This led to less confidence in the measuring instrument on one hand, but also facilitated further dialogue about the challenges participants were facing.



During the process, service providers were supported in various ways. Translated questionnaires were made available, and a document with additional explanations about the questions was prepared. Later on, several recommendations for future empowerment measurements are listed.

## Results and Conclusion

A total of 125 participants completed the questionnaire at the start of their program, and 86 participants completed it at the end. In total, there were both pre- and post-measurements available for 52 participants. The results from the analyses using all the data and only the paired observations lead to the same conclusions.

The scores on the empowerment scale significantly increased during the programs. The empowerment measurement revealed a positive impact on the components of the intra-personal dimension: self-confidence, self-image, locus of control, and perspective. This indicates clear progress in these areas. The progress on the other dimensions is somewhat less clear. In the inter-personal component, we see a clear increase in critical awareness. In other words, participants have gained more insight into the opportunities available to them in society. However, for the other components, trust and belongingness, the picture is less clear. No progress was made in terms of trust, and the progress in belongingness was not significant. Therefore, the increased awareness of opportunities does not immediately translate into a stronger sense of connectedness with society. Within the service provision, more emphasis could be placed on fostering connectedness. Future service interventions should also pay sufficient attention to initiatives that can promote this belongingness. For example, bringing participants together with each other or with residents in the neighborhood. There also appears to be an increase in community engagement. Involvement with society grows throughout the program. In summary, it can be concluded that the projects in the Outreach & Activation call successfully empower their participants. This progress is greatest among individuals who initially scored the lowest at the start of the guidance.

Empowering participants was not explicitly included as an objective in the Outreach & Activation call. However, it was stated that increasing labor force participation and social inclusion of inactive labor reserves were important goals. While changes in labor force participation can be relatively easily assessed, it is not clearly specified in the call how progress in social inclusion should be measured. Given that this call falls under the priority of social inclusion, a clearer operationalization of social inclusion in future calls (e.g., the local partnership call) would be desirable. To clarify this, the empowerment concept used in this evaluation could be utilized.

If a conscious decision is made to focus more on empowerment, the empowerment level of participants should be systematically assessed. In that case, the questionnaire used would not only serve as a measurement tool but also as a working instrument for service providers. It can provide guidance for the support or assistance participants receive. Based on the experiences in this empowerment measurement, several recommendations are made to develop a suitable questionnaire for this purpose. It is important that the questionnaire is not only seen as a measurement instrument but also as a working tool so that service providers are motivated to use it. The questions in the questionnaire should be seen as a starting



point for further discussion and dialogue and should be perceived as relevant by service providers and clients. If the service provider perceives certain aspects differently than the client (e.g., suspecting that the client gives socially desirable answers), this discrepancy can be seized as an opportunity to further explore and better understand the participant's needs. It is also crucial that service providers have sufficient time to complete the questionnaire with their clients or allow their clients to complete it independently. Additionally, the questionnaire should be accessible to all participants. Many participants have low literacy or do not speak Dutch. Therefore, it is important to use simple questions as much as possible and potentially include visual representations or concrete examples. The questionnaire should have a limited number of items to prevent interview fatigue. Shortening the questionnaire would also reduce the time investment involved, which can further enhance support. However, in practice, there will always be individuals who are unable to answer all the questions. It would be beneficial to incorporate some flexibility and allow for certain questions to remain unanswered.

## Recommendations

- Make the progress achieved within the call more visible by not only assessing employment but also focusing on the social inclusion of participants. Specify the implementation of social inclusion by explicitly emphasizing empowerment.
- Systematically assess the level of empowerment by consistently monitoring it. Design a shorter questionnaire that can also serve as a working instrument. An initial proposal for this is provided in the appendix.
- Pay sufficient attention to the different components of empowerment: the intrapersonal component, the interpersonal component, and the behavioral component. Take targeted initiatives (e.g., bringing participants together with community members) if lower scores are observed on a specific dimension/component (e.g., in terms of belongingness).
- Prioritize individuals who score lower on (a component of) empowerment at the start of a program. They have the greatest potential for progress in this area.
- Use the questionnaire as a starting point to assess an individual's level of empowerment, but supplement it with additional questions if necessary. Engage in dialogue with the participant to gain a clearer understanding of the challenges they face. Maintain the validity of the questionnaire by being attentive to socially desirable responses.
- Utilize the questionnaire to make the participant's progress visible to themselves.





de eindbestemming (tewerkstelling) meten, maar ook de afstand die deelnemers afleggen richting de arbeidsmarkt, ongeacht of ze uiteindelijk de arbeidsmarkt bereiken (Europese Commissie DG EMPL, Barnes & Wright, 2019). Hierbij wordt gesproken over zogenaamde *distance travelled* indicatoren. In het kader van deze evolutie werd besloten om een experiment op te zetten rond het meten van *empowerment*, die gezien kan worden als een indicator van *distance travelled*, bij een aantal deelnemende projecten. Deze empowermentmeting is een onderdeel van verschillende evaluatieactiviteiten die werden opgezet rond de oproep Outreach & Activering.

## 1.2. DOELSTELLING EVALUATIE

Sociale inclusie is een van de belangrijkste doelstellingen in het programma van ESF. Sociale inclusie gaat echter verder dan louter integratie op de arbeidsmarkt. De Europese Commissie definieert sociale inclusie in het *joint report on social inclusion* als volgt:

*Social inclusion is a process which ensures that those at risk of poverty and social exclusion gain the opportunities and resources necessary to participate fully in economic, social and cultural life and to enjoy a standard of living and well-being that is considered normal in the society in which they live. It ensures that they have greater participation in decision making which affects their lives and access to their fundamental rights . (Europese Commissie, 2004, p.10)*

In dat opzicht kan de aandacht voor *empowerment* in dit rapport ook gezien worden als een manier om een rijker beeld te krijgen van de impact die de oproep heeft op sociale inclusie. De voornaamste evaluatievraag waar dit rapport een antwoord wou op formuleren is: draagt de dienstverlening bij tot een toename in empowerment bij de deelnemers? Daarnaast werd ook getracht om inzicht te krijgen in op welke componenten van het empowermentconcept net vooruitgang werd geboekt.

Belangrijk is om hierbij voor ogen te houden dat organisaties bij de start van de oproep zelf een methodiek mochten voorstellen. Er werd dus niet expliciet gevraagd aan de projecten om in te zetten op empowerment.

## 1.3. EERDER ONDERZOEK

Onlangs werd door middel van persona's en customer journeys een overzicht gemaakt van doelgroepen die bereikt worden met de oproep en de trajecten die deelnemers doorlopen (Schalembier, 2023). Hierbij werd dieper ingezoomd op hoe ze bij de dienstverleners terechtkomen, de hindernissen die ze ervaren en op welke manier ze begeleid (kunnen) worden. Eerder werd ook al het rapport van het lerend netwerk Activate Together (Wouters & Seynaeve, 2022) gepubliceerd. In dit rapport worden een aantal tussentijdse lessen getrokken over de dienstverlening binnen de oproep en worden goede praktijken gedeeld. Daarnaast worden een aantal aanbevelingen gedaan om de dienstverlening binnen de oproep te verbeteren. Tot slot is er ook nog een studie lopende die kijkt naar de uitkomsten op het vlak van tewerkstelling die de deelnemers van de oproep bereiken. Het eindrapport voor deze studie wordt





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

In de context van armoedebestrijding en activering naar de arbeidsmarkt, is empowerment een belangrijk begrip omdat het helpt om mensen uit kwetsbare posities te bevrijden en hen te helpen om hun eigen leven in handen te nemen (Steenkens, Demeyer & Van Regenmortel, 2009). Mensen kunnen op verschillende manieren participeren aan de samenleving. Als het gaat over participatie op de arbeidsmarkt in het bijzonder wordt regelmatig verwezen naar de participatieladder (Gent et al., 2008). Daarin wordt deelname aan de samenleving gesitueerd op zes verschillende treden, gaande van sociale isolatie tot werken zonder ondersteuning. Empowerment is met name voor die groepen die zich momenteel op de onderste treden bevinden en die graag op een intensievere manier aan de samenleving zouden willen participeren (bv. door een job uit te oefenen) relevant. Voor diegenen die momenteel sociaal geïsoleerd zijn of wiens maatschappelijke participatie zich beperkt tot sociale contacten buiten de deur of tot deelname aan georganiseerde activiteiten zijn de componenten die binnen het empowermentparadigma naar voren worden geschoven essentieel om te kunnen stijgen op de participatieladder. Door mensen te helpen om hun eigen kracht en potentieel te ontdekken en te ontwikkelen, kan empowerment bijdragen aan een duurzame integratie op de arbeidsmarkt. De overgang naar betaald werk (al dan niet met ondersteuning) kan gemakkelijk in beeld gebracht worden op basis van bestaande databanken. Door de mate van empowerment te meten kan ook de vooruitgang die doelgroepen maken op de onderste treden nauwkeuriger in kaart gebracht worden.

Het verhogen van empowerment kan op verschillende manieren aangepakt worden. Een manier om empowerment te bevorderen is door middel van participatie en co-creatie. Dit houdt in dat mensen actief worden betrokken bij het ontwikkelen en uitvoeren van initiatieven die hen aangaan, en dat ze de mogelijkheid krijgen om hun eigen ideeën en wensen te uiten (Van Regenmortel, 2009). Een andere manier om empowerment te bevorderen is door middel van sociale steun en begeleiding. Dit kan bijvoorbeeld door het aanbieden van individuele begeleiding of het creëren van sociale netwerken waarbinnen mensen elkaar kunnen steunen en helpen (Steenkens, Demeyer & Van Regenmortel, 2009; Van Regenmortel, 2009). Een uitgebreide beschrijving van alle manieren om rond empowerment te werken behoort niet tot de scope van dit document. Hiervoor wordt verwezen naar de reeds aangehaalde bronnen.

Er zijn verschillende manieren om empowerment te meten. Gegeven het belang van de context is het niet wenselijk om een standaard manier te hebben om empowerment in kaart te brengen (Zimmerman, 1995; Depauw & Driessens, 2016a). In Noordink, Verharen, Schalk, van Eck, en van Regenmortel (2021) wordt een uitgebreid overzicht gegeven van bestaande meetschalen. Een voorbeeld van een meetschaal is de meetschaal ontwikkeld door Depauw en Driessens (2016a), die een participatieve aanpak hanteren om empowerment te meten en te monitoren in sociale werkpraktijken. Na een initiële selectie uit 70 items werden 28 items meegenomen in een vragenlijst voor cliënten van OCMW's. Deze items sluiten aan bij de drie dimensies die eerder werd onderscheiden. Op basis van deze vragenlijst wordt gekomen tot 4 factoren: sociale attitude, positieve attitude, betrokkenheid en houding ten opzichte van de hulpverlener. De vragenlijst die in dit onderzoek werd gebruikt werd ontwikkeld door Jan Depauw in samenwerking







projecten te maximaliseren werd benadrukt dat de data volledig anoniem zou worden behandeld en enkel voor onderzoeksdoeleinden zou worden gebruikt. Daarnaast werd ook aangegeven dat niet elke deelnemer in het project bevroegd moest worden en dat slechts één meting bij een deelnemer ook nuttige informatie zou kunnen leveren. Er werd ook gevraagd aan dienstverleners om te vermijden om doelbewust een selectie te maken van bepaalde deelnemers, hoewel dat in de praktijk moeilijk haalbaar was (cfr. infra). Tot slot werd nog meegegeven dat het niet de bedoeling was dat dienstverlening werd aangepast.

Om zich in te schrijven voor de empowermentmeting konden projecten zich registreren via een link die na de infosessie werd doorgestuurd. Uiteindelijk engageerden 26 projecten<sup>5</sup> zich om deel te nemen aan de empowermentmeting. Na registratie ontvingen de projecten de meetschaal in drie talen (Nederlands, Engels en Frans) en de link waarop ze de verzamelde gegevens konden doorgeven. Naast de ingevulde meetschaal werd via die link ook gevraagd naar enkele bijkomende informatie (bv. of de respondenten de meetschaal zelfstandig hadden ingevuld of met ondersteuning van de dienstverlener). De dataverzameling ging van start vanaf begin februari 2021 en de looptijd van de dataverzameling werd oorspronkelijk op 1 jaar vastgelegd. Op vraag van verschillende promotoren, en omdat het aantal verzamelde gegevens lager lag dan gehoopt, werd dit tijdens het onderzoek verlengd tot eind 2022.

### 3.3. HET MEETINSTRUMENT

#### 3.3.1. De empowermentvragenlijst

De vragenlijst die werd gebruikt tijdens deze empowermentmeting is gebaseerd op de vragenlijst die werd ontwikkeld door het Expertisecentrum Krachtgericht Sociaal Werk van de Karel de Grote Hogeschool (KdG) in opdracht van, en in samenwerking met, VZW ArmenTeKort (ATK) (Depauw & Wuyts, 2018). Die vragenlijst werd ontwikkeld in dialoog met hulpvragers en hulpverleners. In een eerste stadium werden heel wat items geselecteerd op basis van wetenschappelijke literatuur. Na gesprekken met stakeholders werd een inhoudelijke selectie doorgevoerd en werden sommige items aangepast naar taal en context. Uiteindelijk werden 67 items die behoren tot 10 dimensies weerhouden. De 10 weerhouden dimensies waren:

**Intra-persoonlijk:** Zelfvertrouwen; Zelfbeeld; Locus of Control; Perspectief;

**Inter-persoonlijk:** Vertrouwen; Verbondenheid; Kritisch bewustzijn;

**Gemeenschapsgedrag:** Horizonverbreding; Betrokkenheid en Participatie.

In vervolganalyses (De Maeyer, 2019) werden deze items verder teruggebracht tot een schaal die bestond uit 25 items. Deze selectie van items omvat niet alle eerder onderscheiden dimensies, maar kan wel gebruikt worden om het overkoepelende concept, psychologisch empowerment, te meten. De vragen die uiteindelijk weerhouden werden zijn terug te vinden in Tabel 1 (dimensie 1 tot 6). Deze vragen werden nog aangevuld met enkele bijkomende vragen die op voorhand ook als interessant werden geïdentificeerd (dimensie 7). Deze statements werden in een willekeurige volgorde voorgelegd aan deelnemers en

---

<sup>5</sup> De projecten konden in principe vanaf februari 2021 starten met het meten van *empowerment* bij deelnemers. Een zevental projecten (vnl. projecten met een groter deelnemersaantal) wou eerst intern overleggen en kijken wat de mogelijkheden waren vooraleer ze hun deelname bevestigden. Deze projecten startten pas met de empowermentmeting in de periode maart-juni.



deelnemers moesten op een zespuntenschaal aangeven of ze het (1) helemaal oneens, (2) oneens, (3) eerder oneens, (4) eerder eens, (5) eens of (6) helemaal eens waren met de stelling.



Dimensie	Items
<b>1. zelfvertrouwen</b>	A1 [problemen krijgen mij niet klein] A2 [als ik iets wil bereiken, kan ik het bereiken] A3 [wanneer het nodig is, durf ik onbekende mensen aanspreken] A4 [ik durf op mezelf te vertrouwen.] A5 [ik geloof dat ik dingen kan]
<b>2. zelfbeeld</b>	B1 [ik weet waar ik goed in ben] B2 [ik ben evenveel waard als een ander] B3 [ik kan iets betekenen voor iemand anders] B4 [er zijn dingen waar ik trots op ben]
<b>3. perspectief</b>	C1 [ik kijk positief naar de toekomst] C2 [ik onderneem acties om mijn doelen te bereiken] C3 [ik weet wat ik wil in mijn leven] C4 [ik heb elke dag voldoende bezigheden]
<b>4.verbondenheid</b>	D1 [Ik kan mijn ervaringen delen met anderen.] D2 [ik voel me verbonden met andere mensen] D3 [er zijn mensen die altijd voor me klaar staan] D4 [er zijn mensen die ik echt als vriend beschouw]
<b>5.kritisch bewustzijn</b>	E1 [ik weet waar ik met mijn vragen terecht kan] E2 [ik durf om hulp vragen] E3 [ik zie kansen voor mezelf in deze maatschappij] E4 [ik zoek eerst informatie voordat ik iets beslis]
<b>6. betrokkenheid</b>	F1 [de mensen in mijn buurt kennen mij] F2 [de mensen rondom mij vinden mij ok] F3 [ik mag zijn wie ik ben in deze samenleving] F4 [ik heb het gevoel dat ik ergens bij hoor]
<b>7. varia</b>	G1 [Ik kan steeds vrij mijn gedacht zeggen tegen mijn hulpverlener [band met hulpverlener] G2 [ik kan zelf beslissen over mijn leven] [locus of control1] G3 Ik heb het recht om zelf beslissingen te nemen, ook al lijken het foute beslissingen [locus of control2] G4 [ik kan gemakkelijk praten met mensen] [participatie] G5 [ik heb veel vertrouwen in andere mensen] [vertrouwen]

Tabel 1. Opgenomen vragen in vragenlijst.

Verder werd in deze vragenlijst ook steeds volgende gegevens gevraagd: het VDAB-klantnummer (om de koppeling te maken tussen voor- en nameting), projectnaam, of de client de vragenlijst zelfstandig heeft ingevuld of samen met de begeleider, of het de eerste of tweede keer is dat de vragenlijst wordt ingevuld, of er sinds de start van de begeleiding zaken gebeurd zijn die een zeer sterke impact hebben op het leven van de client en de taal waarin de vragenlijst is afgenomen.

### 3.3.2. Positieve ervaringen met de empowermentschaal

Om de ervaringen binnen de projecten met de empowermentschaal in kaart te brengen werden halverwege het evaluatieonderzoek de promotoren en dienstverleners schriftelijk bevraagd. In juni 2022 werden alle projecten nog eens uitgenodigd voor een focusgroep om hun ervaringen omtrent het gebruik van de vragenlijst te delen. Tijdens de focusgroep waren 7 projecten vertegenwoordigd. Daarnaast



werden nog interviews afgenomen bij twee projecten die op het moment van de focusgroep niet beschikbaar waren.

In het algemeen ervoeren de dienstverleners de bevroegde concepten als relevant binnen de dienstverlening. Tijdens de focusgroep gaven verschillende dienstverleners aan positieve ervaringen te hebben met het gebruik van de vragenlijst. Zo gaf iemand aan dat de tweede meting, waarbij kon worden vergeleken met de eerste meting, duidelijk maakte hoeveel vooruitgang iemand had gemaakt. Dit had niet alleen een positief effect op de deelnemer zelf, die op die manier ook een positiever zelfbeeld kreeg, maar had ook een motiverend effect op de dienstverlener, die duidelijk kon zien hoeveel vooruitgang er was geboekt bij de klant en hoe de klant dit ervaart. Bovendien kon de vragenlijst ook een aanleiding zijn om een diepgaander gesprek te hebben. Dit bracht soms problemen, die op het eerste zicht niet direct zichtbaar waren, naar boven. Dit gaf aanknopingspunten voor de verdere begeleiding.

### 3.3.3. **Uitdagingen ervaren door deelnemende organisaties**

Dienstverleners gaven echter aan dat ze ook verschillende moeilijkheden ondervonden bij het afnemen van de vragenlijst. Verschillende organisaties die zich inschreven bevroegden uiteindelijk slechts een beperkt aantal respondenten. Uit de bevestigingen, interviews en focusgroep kwamen verschillende redenen of uitdagingen naar voren die het afnemen van de vragenlijsten bij de doelgroepen konden bemoeilijken. Omdat deze een duidelijke impact kunnen hebben op de kwaliteit en kwantiteit van de verzamelde gegevens worden deze hier uitgebreid besproken. We groeperen deze drempels in vijf categorieën die we hieronder bespreken. De dienstverleners gaven ook enkele suggesties of adviezen mee. In sectie 3.3.4 wordt besproken op welke manier werd rekening gehouden met deze uitdagingen en worden enkele aanbevelingen voor toekomstige metingen gedaan.

#### **Moelijkheden tijdens het afnemen van de vragenlijst**

De vaakst voorkomende redenen die werden gegeven om de vragenlijst niet in te vullen bij een client waren moeilijkheden bij het invullen van de vragenlijst. Heel wat dienstverleners gaven aan dat het algemene taalniveau bij de doelgroepen vaak onvoldoende was om de vragenlijst goed te begrijpen. Zo kon bv. beeldspraak als verwarrend worden ervaren door de doelgroep (bv. "Problemen krijgen mij niet klein"). Op basis van een analyse van de niet-ingevulde vragen, bleken volgende vragen in de vragenlijst het uitdagendst te zijn: F4, B3, C2, F2 en G3.

Dienstverleners konden cliënten ondersteunen bij het invullen van de vragenlijst, maar hadden vaak het gevoel dat ze daardoor de resultaten van de meting zouden beïnvloeden. Er werd aangegeven dat men het moeilijk vond om verduidelijking te geven, omdat men dan zelf ook de items van de vragenlijst zou moeten interpreteren. Een dienstverlener gaf tijdens de focusgroep aan gebruik te maken van google translate om eventuele taalproblemen te omzeilen, maar moest erkennen dat ze daardoor niet volledig zeker was dat de deelnemer de vragen volledig correct interpreteerde.

Verschillende van de deelnemers waren analfabeet en hadden dus de ondersteuning van de dienstverlener nodig om de vragenlijst in te vullen. Ook het gebruik van schalen (van 1 tot 6) werd volgens de



dienstverleners door sommige cliënten als zeer uitdagend ervaren. Één project gaf aan gewerkt te hebben met smileys om de antwoordcategorieën toegankelijker te maken. Tot slot werd ook nog meegegeven door sommige dienstverleners dat er bij bepaalde doelgroepen soms interviewmoeheid optrad. In de focusgroep werd door een dienstverlener aangegeven dat jongeren na een 15-tal minuten minder aandachtig waren voor de vragen die gesteld werden. De vragenlijst werd in sommige gevallen dan als “te lang” ervaren.

Daarnaast kwamen ook nog een aantal andere redenen naar voren. Zo werd aangegeven dat de vragen soms peilen naar gevoelige onderwerpen en dat dienstverleners het niet evident vinden om deze af te nemen. Ze vreesden dat, door deze vragen te stellen, ze pijnlijke herinneringen of gedachten naar boven zouden kunnen halen bij de deelnemers die de dienstverlening zouden in de weg staan. Een dienstverlener gaf aan dat de vragen soms confronterend kunnen zijn. Dienstverleners gaven aan onvoldoende getraind te zijn om om te gaan met psychologische problemen.

### **Praktische redenen**

Men gaf ook aan dat het invullen van de vragenlijst tijdrovend was, en dat hier niet steeds ruimte voor was tijdens de begeleiding. Daarnaast hebben een aantal deelnemers natuurlijk ook de begeleiding stopgezet, waardoor geen vragenlijst meer kon worden afgenomen. Ook vergat een dienstverlener soms om de vragenlijst af te nemen. Een deelnemer gaf ook nog een praktische reden waarom een dienstverlener nog geen deelnemers hadden geregistreerd. Bij de registratie werd gevraagd om het VDAB klantnummer mee te geven, zodat pre- en postmeting aan elkaar en aan demografische gegevens konden worden gekoppeld. Omdat dienstverleners de begeleiding laagdrempelig willen houden, en omdat er vanuit deelnemers soms argwaan is tegenover VDAB, werden trajecten niet altijd onmiddellijk geregistreerd. In een aantal gevallen was dit nummer (nog) niet beschikbaar en werden de afgenomen vragenlijsten pas later doorgegeven.

### **Inpassen binnen huidige werking was niet evident**

Verschillende dienstverleners gaven tijdens de focusgroep aan dat ze het lastig vonden om de vragenlijst aan het begin van het traject in te vullen. Een dienstverlener gaf aan dat ze de begeleiding in het begin net zeer toegankelijk wilden maken en tijdens de eerste sessies vooral wou inzetten op het opbouwen van een vertrouwensband met de client. De vragenlijst bemoeilijkte dit in sommige gevallen. Een aantal dienstverleners zagen de vragenlijst niet als onderdeel van hun werking (als instrument om de deelnemer beter te leren kennen) en ervoeren het daarom als een bijkomende administratieve taak waardoor ze minder tijd konden investeren in de client zelf. Met andere woorden, de dienstverlener vond dat het meetinstrument moeilijk gebruikt kon worden als werkinstrument<sup>6</sup>. Een andere dienstverlener zag de meetschaal wel meer als werkinstrument, maar ervoerde de vragenlijst als statisch waardoor deelnemers minder controle hadden over de richting waarin moest worden gestuurd tijdens de dienstverlening. Daardoor werd de meting als onpersoonlijk en algemeen gezien, waardoor die minder bruikbaar voor een client zou zijn. Ook schatte een dienstverlener in dat deelnemers op het moment van de meting zelf weinig

---

<sup>6</sup> Hoewel tijdens de infosessie werd meegegeven dat de vragenlijst vooral als meetinstrument moest worden gezien, konden dienstverleners de vragenlijst toch gebruiken in hun werking.



directe meerwaarde ervaren van het invullen van de vragenlijst. Bovendien ervaren heel wat startende deelnemers acute problemen ervaren. Dienstverleners zagen zich in die situaties genoodzaakt om eerst “brandjes te blussen”, waardoor het invullen van de vragenlijst op de achtergrond belandde.

Er werd aangegeven dat het de tweede keer vaak gemakkelijker was om de vragenlijst in te vullen. Er was op dat moment al een betere band tussen client en dienstverleners. De cliënten kenden de begrippen die bevraagd werden en hadden tijdens het traject ook bijkomend zelfinzicht opgedaan. Ook was er, binnen de hoofden van de cliënten, meer mentale ruimte om de vragenlijst in te vullen.

### **Inschattingen van dienstverleners**

In een aantal gevallen werd besloten om de vragenlijst niet af te nemen omdat het te uitdagend zou zijn voor de client. In deze gevallen was het steeds de dienstverlener die deze beslissing nam. In de praktijk bleken deelnemers zelden te weigeren. Tijdens het experiment bleek ook dat de promotoren van het project, die regelmatig verantwoordelijk waren voor de inschrijving, vaak enthousiast waren over de empowermentmeting, maar dat de dienstverleners op het terrein, die verantwoordelijk waren voor het afnemen van de vragenlijst, vaak een aantal obstakels zagen. Als op het terrein gepolst werd naar hoeveel vragenlijsten de dienstverlener zou kunnen afnemen, gaf de promotor doorgaans een antwoord dat hoger lag dan het antwoord van de dienstverlener zelf. Hoewel veel dienstverleners op het terrein sterk gemotiveerd waren, gaf een promotor ook aan dat het niet gemakkelijk was om elke dienstverlener te overtuigen. De redenen die hiervoor gegeven werden zijn hierboven toegelicht. Een dienstverlener was ook bezorgd over de anonimiteit van de geregistreerde antwoorden.

### **Twijfels bij betrouwbaarheid antwoorden**

Dienstverleners gaven nog een aantal redenen waarom ze niet overtuigd waren van de betrouwbaarheid van de antwoorden. Dit zorgde ervoor dat ze zelf minder gemotiveerd waren om ermee aan de slag te gaan. Zo werd meegegeven dat men soms het gevoel had dat de inschatting van de dienstverlener afweek van de antwoorden die de deelnemer invulde. Dienstverleners haalden hiervoor verschillende oorzaken aan. Zo zouden sommige deelnemers in een aantal situaties sociaal wenselijke antwoorden geven. Ook gaf een dienstverlener aan dat een kennismakingsgesprek op zich al een *boost* geeft aan deelnemers omdat ze het gevoel hebben dat ze gehoord worden. Die boost zou zich dan ook, tijdelijk, vertalen in hogere scores op de empowermentvragenlijst. Een aantal cliënten hadden, volgens een dienstverlener, ook onvoldoende zelfinzicht om de moeilijke vragen van de vragenlijst volledig correct in te vullen. Tot slot werd nog aangegeven dat de antwoorden op de vragen zouden kunnen afhangen van het moment waarop de vragenlijst afgenomen wordt.

## **3.3.4. Aanpassingen en aanbevelingen voor toekomstige meetinstrumenten**

### **Aanpassingen**

Om de responsgraad te maximaliseren, werd sterk ingezet op het wegwerken van drempels die de deelnemende projecten signaleerden. Daarom werden volgende aanpassingen gedaan:



- Verschillende projecten gaven aan dat het taalniveau van hun deelnemers te laag was voor de vragenlijst. Daarom werden o.a. ook vragenlijsten in het Frans en Engels ter beschikking gesteld en konden dienstverleners de vragenlijst ook zelf naar andere talen vertalen.
- Daarnaast werd een begeleidend document opgesteld waarin een aantal vaak voorkomende vragen werden beantwoord en waarin extra toelichting werd gegeven rond vragen die vaak als “moeilijk” werden ervaren. Deze toelichting is gebaseerd op Depauw & Driessens (2016b). Deze extra toelichting kon tijdens het afnemen van de vragenlijst door de dienstverlener gebruikt worden om de vragen verder te duiden.
- Omdat sommige items in de vragenlijst als *gevoelig* werden ervaren, werd ook benadrukt dat er geen verplichting was om alle vragen in te vullen en dat, indien gewenst, bepaalde items konden worden overgeslagen bij het afnemen van de vragenlijst.
- Hoewel anonimiteit was gegarandeerd tijdens de infosessie, werd de anonimiteit van de verzamelde gegevens nog eens extra benadrukt indien hierover nog twijfels bestonden bij deelnemende projecten.
- Tot slot werd met verschillende projecten samengezeten om eventuele problemen proactief te kunnen behandelen. Sommige projecten gaven aan dat het moeilijk zou zijn om voor deelnemers een voor- en nameting uit te voeren binnen de op voorhand bepaalde termijn. Daarom werd ook beslist om de looptijd van de meting met drie maanden uit te breiden. Voor sommige deelnemers waarvan de deelname nog langer zou duren dan de voorziene tijd werd afgesproken om in plaats van een finale empowermentmeting een tussentijdse meting af te nemen na enkele maanden.

## Aanbevelingen

Op basis van de opgedane ervaringen kunnen enkele aanbevelingen worden geformuleerd voor het ontwerpen van een meetinstrument waar dienstverleners mee aan de slag kunnen.

Het is vitaal dat dienstverleners voldoende gemotiveerd zijn om met de vragenlijst aan de slag te gaan. In de praktijk bleken het vooral dienstverleners te zijn die besloten om de vragenlijst niet af te nemen, eerder dan dat cliënten weigerden de vragenlijst in te vullen. Daarom is het belangrijk dat de vragenlijst niet alleen gezien wordt als meetinstrument, maar ook als werkinstrument. De vragen in de vragenlijst moeten gezien worden als een startpunt voor verdere discussie en dialoog. Indien de dienstverlener bepaalde zaken anders aanvoelt dan de client (bv. omdat vermoed wordt dat de client sociaal wenselijke antwoorden geeft) kan deze discrepantie aangegrepen worden als opportuniteit om de noden van de deelnemer verder te verkennen en beter in kaart te brengen. Enkel als dienstverleners het meten en zichtbaar maken van vooruitgang zien als een onderdeel van hun dienstverlening, en niet als een administratieve last, zullen ze hiermee aan de slag gaan. In dat geval is het ook belangrijk dat dienstverleners voldoende tijd krijgen en nemen om de vragenlijst in te (laten) vullen met (door) hun cliënten. Om dit te realiseren is het belangrijk dat wat gemeten wordt als relevant wordt gezien door dienstverlener en cliënt. Zoals aangegeven in Depauw en Driessens (2016a) is het aangewezen dat dienstverleners betrokken worden bij het ontwikkelen van het meetinstrument. De items in de vragenlijst moeten herkenbaar zijn voor de dienstverleners om hun engagement te garanderen.











De empowermentscores in dit onderzoek werden in twee stappen berekend. Eerst werden apart de gemiddeldes genomen van de scores op de items die bij dezelfde dimensie horen (zie Tabel 1). Vervolgens werd opnieuw het gemiddelde genomen van de scores op deze verschillende dimensies. Aangezien de scores op de vragen kunnen gaan van 1 (Helemaal oneens) tot 6 (Helemaal eens) zijn ook de scores op de empowermentschaal en op de dimensies waarden tussen 1 en 6. De gemiddelde scores op de empowermentmeting worden in de volgende sectie uitgebreid besproken. De scores op de verschillende dimensies hangen sterk samen met de overkoepelende empowermentscore, maar ook onderling zijn ze duidelijk met elkaar verbonden. Deze samenhang wordt in meer detail weergegeven in onderstaande correlatiematrix (Tabel 3).

	Zelfvertrouwen	Zelfbeeld	Perspectief	Verbondenheid	Kritisch bewustzijn	Betrokkenheid
Zelfbeeld	0.74***					
Perspectief	0.71***	0.70***				
Verbondenheid	0.52***	0.51***	0.63***			
Kritisch bewustzijn	0.63***	0.59***	0.72***	0.60***		
Betrokkenheid	0.61***	0.63***	0.70***	0.62***	0.64***	
Empowerment	0.84***	0.83***	0.89***	0.78***	0.83***	0.84***

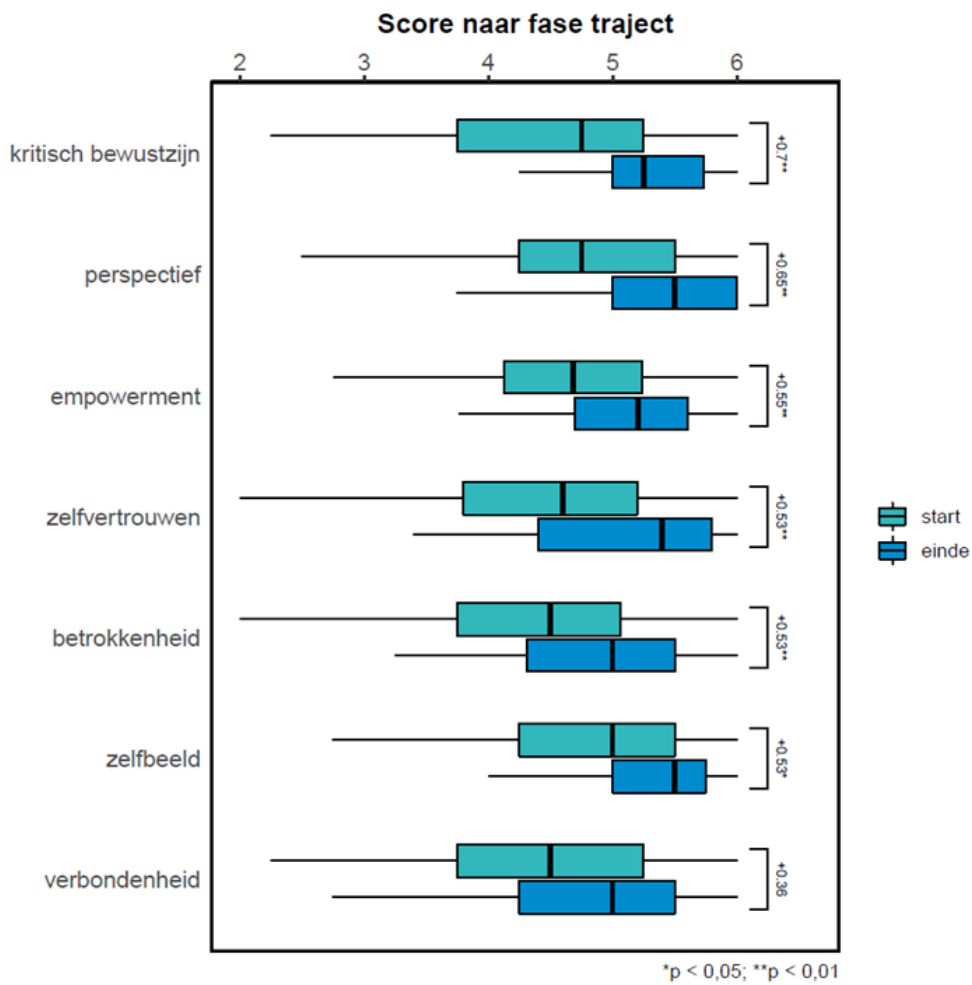
Tabel 3. Correlaties tussen de verschillende dimensies en empowerment. \*\*\* p < 0.001

## 4. RESULTATEN EMPOWERMENTMETING

### 4.1. IMPACT VAN DIENSTVERLENING

De scores op de empowermentmeter zijn significant toegenomen tijdens de trajecten. De gemiddelde empowermentscore tijdens de startmetingen was gelijk aan 4,59. Na de trajecten was dit toegenomen tot 5,14. Deze toename van 0,55 punten, op een 6-puntenschaal, toont aan dat er duidelijk vooruitgang wordt geboekt op het vlak van empowerment tijdens de trajecten. Deze impact wordt ook grafisch voorgesteld in Figuur 1 in een boxplot. In de boxplot zelf worden de mediaanscores met elkaar vergeleken. De getallen rechts van de individuele boxplots geven de verschillen in de gemiddeldes weer en of ze significant zijn. Er werd in de trajecten het meeste vooruitgang gemaakt op het vlak van de dimensie “kritisch bewustzijn”. Daar is de gemiddelde score met 0,70 punten toegenomen. Het minste vooruitgang is gemaakt op het vlak van “verbondenheid”. Daar is een lichte stijging waargenomen, maar deze stijging is niet significant. Dit betekent dat we niet kunnen uitsluiten dat deze stijging door toeval te verklaren is.

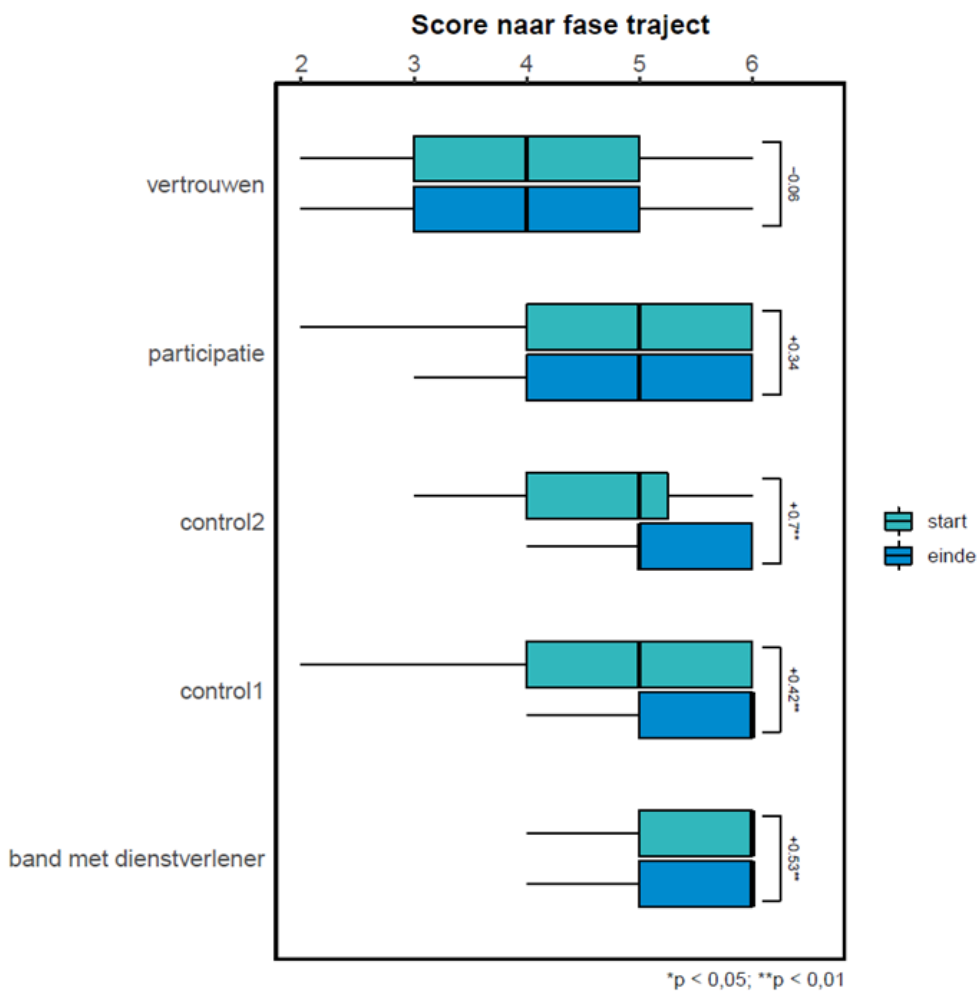




Figuur 1. Overzicht scores op empowerment en dimensies aan de start en aan het eind van het traject.



Tijdens de meting werden nog een aantal extra vragen gesteld die interessante concepten meten die buiten de gevalideerde schaal vielen. Om de vragenlijst niet te lang en complex te maken werd ervoor gekozen om dit steeds met 1 item te bevragen. Daardoor zijn deze minder accuraat gemeten dan de eerder besproken dimensies van empowerment. De resultaten op deze vragen zijn terug te vinden in Figuur 2. Uit de resultaten blijkt dat het gerapporteerde vertrouwen in andere mensen niet is toegenomen. De band met de hulpverlener is tijdens het traject wel verbeterd. Deelnemers hebben op het einde van het traject meer het gevoel dat ze hun gedachten kunnen delen met hun hulpverlener. Op het einde van het traject hebben deelnemers ook het gevoel dat ze meer controle hebben over hun leven. Op het vlak van participatie in de samenleving is er, op basis van dit ene item, geen significante toename waar te nemen.



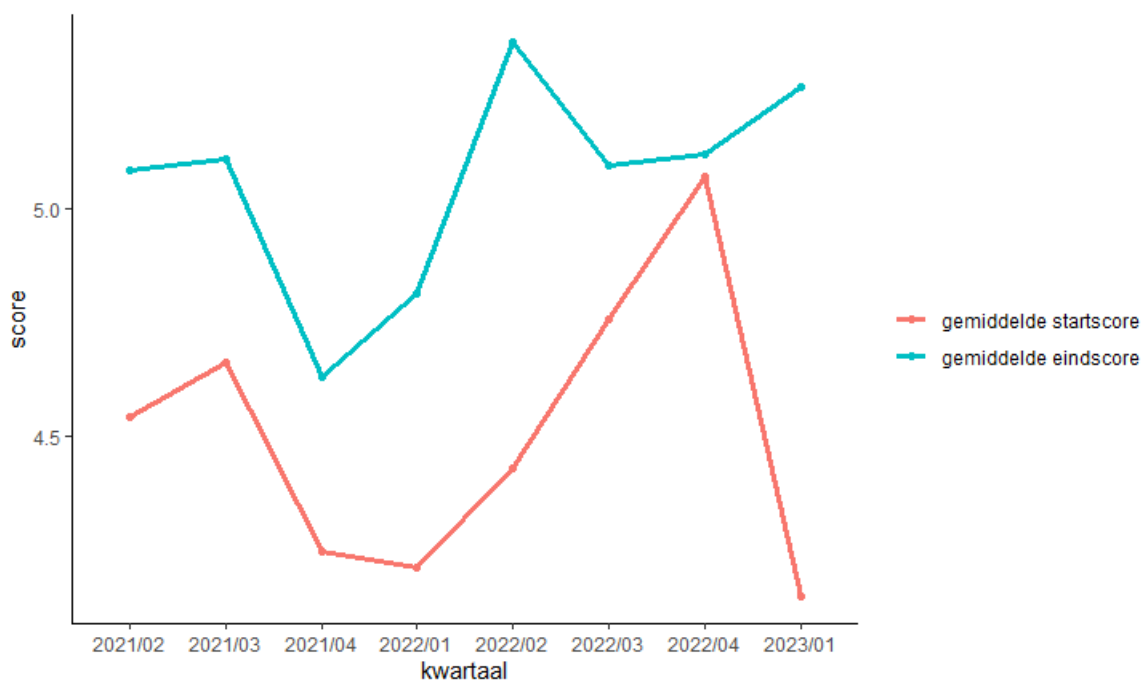
Figuur 2. Overzicht scores op overige items aan de start en aan het eind van het traject.

Tot slot willen we graag in kaart brengen in welke mate de vooruitgang op het vlak van empowerment afhangt van het startniveau van empowerment bij deelnemers. Hiervoor vertrekken we van de informatie die we hebben over de deelnemers die zowel een start- als een eindmeting hebben. In Figuur 4 wordt de toe- of afname op de empowermentsschaal (de y-as) geplot naargelang de startscore (de x-as). De blauwe lijn geeft het verband tussen beide aan. De correlatie tussen beide is duidelijk negatief wat betekent dat personen die bij de start lager scoren op de schaal doorheen het traject gemiddeld gezien meer groeien. Dit is enigszins te verwachten aangezien de potentiële toename bij personen die bij het begin al relatief



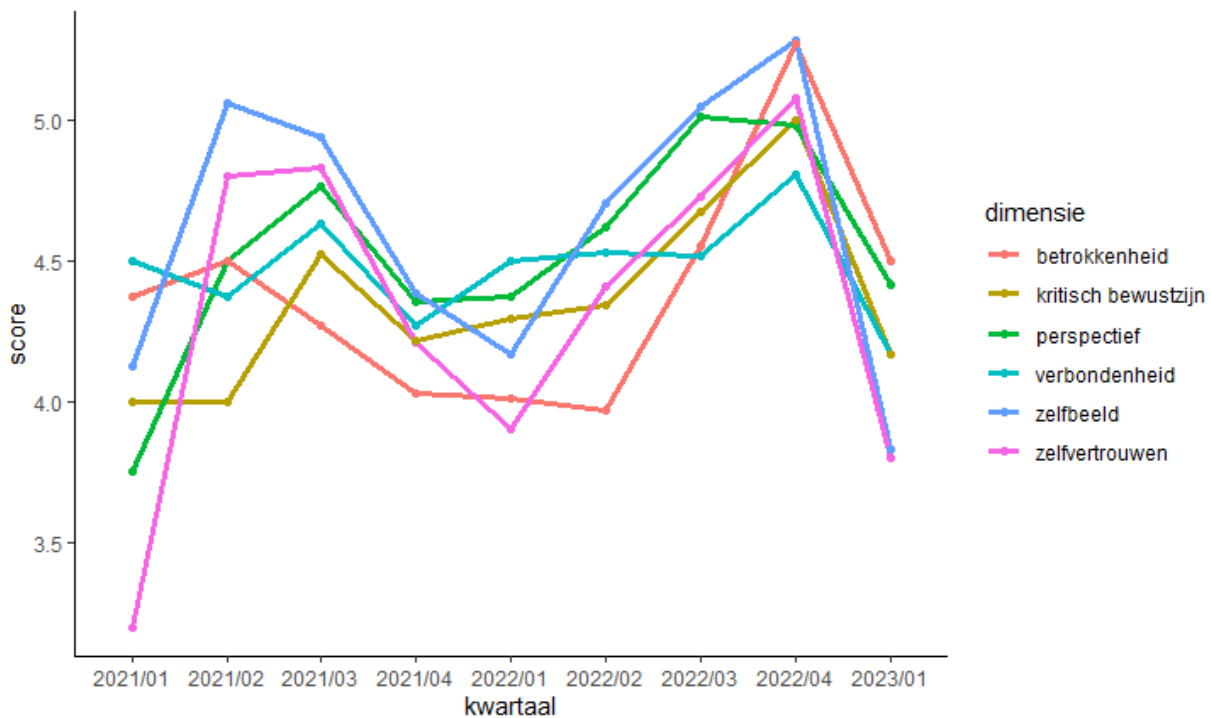


onthouden dat er op sommige momenten weinig waarnemingen waren, waardoor het moeilijk is om echt te kunnen spreken over een tendens.



Figuur 4. Evolutie van empowermentscores doorheen de tijd

Omdat bovenstaande figuur de indruk geeft dat er een gelijkaardige evolutie zit in de start- en eindscores op de empowermentmeter, werden ook de evoluties van de scores op de afzonderlijke dimensies geplot. Hieronder, in Figuur 5, worden deze weergegeven. Om deze figuur overzichtelijk te houden werd ervoor gekozen om enkele de evoluties in de startscores op te nemen in de figuur. De eindscores werden weggelaten, maar vertonen een gelijkaardig patroon. Op de figuur is te zien dat alle dimensies hetzelfde patroon volgen. Dit patroon lijkt samen te gaan met de ernst van de covidsituatie op het moment van de meting. Tijdens de winters van 2020-2021 en 2021-2022 waren telkens strenge maatregelen van kracht die de bewegingsvrijheid van mensen beperkten. In diezelfde periodes zien we dat de gemiddelde scores op de verschillende dimensies ook iets lager lijken te liggen. In de zomer van 2022-2023 waren minder strenge maatregelen van kracht en zien we ook geen daling van de gemiddelde scores.



Figuur 5. Evolities van verschillende dimensies doorheen de tijd.

### 4.3. ROL VAN VERTROUWEN/BAND MET HULPVERLENER

Om na te gaan of vertrouwen in andere mensen en de band met de hulpverlener belangrijk zijn om deelnemers te empoweren werden nog enkele extra analyses uitgevoerd. Hiervoor werd enkel gebruik gemaakt van de metingen die plaatsvonden bij deelnemers die zowel een start- als eindmeting hadden ingevuld. Hierdoor kon de vooruitgang binnen het traject van 1 persoon in kaart worden gebracht. Deze vooruitgang kan worden gekoppeld aan de scores op de twee vragen bij start- en eindmeting. Vertrouwen in andere mensen werd gemeten door deelnemers de stelling “ik heb veel vertrouwen in andere mensen” te laten beoordelen. Het antwoord op deze vraag bij de start van het traject lijkt niet significant samen te hangen met vooruitgang op het vlak van empowerment. Integendeel, er is een zeer licht negatief effect dat niet significant is op het 0,05-niveau, maar wel op het 0,1-niveau. Dit zou betekenen dat deelnemers die meer vertrouwen hadden in andere mensen aan het begin van het traject minder vooruit gingen op het vlak van empowerment. Een mogelijke verklaring is dat er bij deelnemers die minder vertrouwen hadden in anderen nog meer “marge” voor verbetering was. Hierbij dient ook voor ogen te worden gehouden dat deze concepten werden gemeten met behulp van slechts 1 vraag, waardoor de betrouwbaarheid van deze meting lager ligt dan die van de eerder besproken dimensies. Om hier sterk onderbouwde conclusies rond te trekken is bijkomend onderzoek nodig. Zeker omdat het belang van vertrouwen in anderen voor een effectieve dienstverlening reeds eerder werd aangehaald als essentieel (Eltaiba, 2014). Vertrouwen in andere mensen op het einde van het traject hangt niet significant samen met vooruitgang op het vlak van empowerment.



Het effect van de band met de hulpverlener is sterk gelijkaardig. Dit werd gemeten door aan deelnemers te vragen in welke mate ze akkoord gingen met de stelling: "Ik kan steeds vrij mijn gedacht zeggen tegen mijn hulpverlener ". Ook hier werd geen duidelijk verband gevonden met de vooruitgang die deelnemers maakten tijdens het traject. Gegeven dat deze vraag regelmatig samen met de dienstverlener werd ingevuld is het ook niet uit te sluiten dat de antwoorden op deze vraag in positieve richting vertekend zijn. In die zin is het ook hier moeilijk om betekenisvolle conclusies te trekken over het belang van de band met de dienstverlener.

## 5. CONCLUSIE EN AANBEVELINGEN

Uit de empowermentmeting bleek dat er een positieve impact was op de componenten van intrapersoonlijke dimensie: zelfvertrouwen; zelfbeeld; locus of control en perspectief. Dit toont aan dat er op dit gebied duidelijk stappen vooruit worden gezet. Op de andere dimensies is de vooruitgang iets minder duidelijk. Bij de inter-persoonlijke component zien we dat het kritisch bewustzijn duidelijk toeneemt. Met andere woorden, deelnemers hebben meer inzicht in de mogelijkheden die er in de samenleving voor hen zijn. Voor de andere componenten, vertrouwen en verbondenheid, is het beeld minder duidelijk. Op het vlak van vertrouwen werd geen vooruitgang gemaakt en de vooruitgang op het vlak van verbondenheid was niet significant. Het toegenomen bewustzijn van mogelijkheden lijkt zich dus niet onmiddellijk te vertalen in een sterkere verbondenheid met de maatschappij. Binnen dienstverlening zou dus nog sterker kunnen worden ingezet op het stimuleren van verbondenheid. Een van de vragen die gebruikt werd om dit te meten was "Ik kan mijn ervaringen delen met anderen". Toekomstige dienstverleningen, zoals bv. de lokale partnerschappen die binnenkort worden opgestart en zich richten op kwetsbare personen die met een complexe multi-problematiek geconfronteerd worden, zouden dus ook voldoende aandacht moeten hebben voor initiatieven die deze verbondenheid kunnen stimuleren. Het zou dan bijvoorbeeld kunnen gaan over het samenbrengen van deelnemers met elkaar of met buurtbewoners tijdens activiteiten die ze bijkomend organiseren (eventueel met deelnemers). Op het vlak van gemeenschapsgedrag lijkt er ook een toename te zijn. De betrokkenheid met de samenleving neemt toe doorheen het traject. Voor participatie werd geen significant effect gevonden, maar dit is mogelijks deels te wijten aan de manier waarop het in deze studie geoperationaliseerd werd. Overkoepelend kan dus gesteld worden dat de projecten in de oproep Outreach & Activering er in slagen om hun deelnemers te empoweren. Deze vooruitgang is het grootst bij de personen die bij de start van de begeleiding het laagst scoren. Het inzetten op het empoweren van deelnemers lijkt dus vooral interessant voor de meest kwetsbaren in de samenleving die momenteel nog niet *empowered* zijn. De lokale partnerschappen zouden kunnen overwegen om de mate van empowerment mee te nemen (als één van de vele factoren) bij de beslissing om iemand al dan niet te begeleiden of door te sturen naar andere dienstverlening.

Het empoweren van deelnemers werd in de oproep Outreach & Activering niet expliciet opgenomen als doelstelling. Er werd echter wel opgenomen dat de verhoging van arbeidsdeelname én sociale inclusie van inactieve arbeidsreserves centraal staan. Of de arbeidsdeelname is veranderd is relatief simpel na te gaan, maar op welke manier de vooruitgang op het vlak van sociale inclusie kan worden gemeten is niet duidelijk opgenomen in de oproep. Gegeven dat deze oproep onder de prioriteit sociale inclusie valt lijkt



een duidelijkere operationalisering hiervan in toekomstige oproepen (bv. de oproep lokale partnerschappen) dus wenselijk. Om dit te verduidelijken zou een beroep kunnen worden gedaan op het empowerment-concept dat in deze evaluatie werd gebruikt. Dienstverleners geven aan dat de concepten die gemeten worden belangrijk zijn in het traject van de hulpvrager. Dit zou ook de inspanningen die dienstverleners vandaag reeds leveren op het vlak van het empoweren van deelnemers legitimeren en naar waarde schatten. Zoals ook aangegeven door een dienstverlener werkt het zichtbaar maken van de vooruitgang die iemand heeft gemaakt bovendien zeer motiverend voor zowel de persoon die de hulp heeft ontvangen als voor de dienstverlener. De observaties die beschreven staan in dit rapport onderstrepen het belang van het betrekken van dienstverleners en cliënten tijdens het gehele proces van een empowermentmeting. Duidelijke communicatie naar en met stakeholders is daarom ook van vitaal belang. Het meedoen aan een empowermentmeting op zich kan daarnaast ook empowerend werken.

Indien ervoor wordt gekozen om bewuster in te zetten op empowerment zou het empowermentniveau van deelnemers ook structureler in kaart moeten worden gebracht. De vragenlijst die hiervoor gebruikt zou worden is in dat geval niet enkel een meetinstrument, maar ook een werkinstrument voor dienstverleners. Ze kan met name richting geven aan de begeleiding of hulp die deelnemers ontvangen. Op basis van de ervaringen in deze empowermentmeting worden een aantal aanbevelingen gedaan om een vragenlijst op te stellen die hiervoor geschikt kan zijn. Dienstverleners gaven aan dat de vragenlijst die in dit onderzoek gebruikt werd vaak relatief complex was voor de doelgroep. Het afnemen van de vragenlijst nam bovendien heel wat tijd in beslag en was daardoor niet altijd gemakkelijk in te plannen in de dienstverlening. Een vragenlijst die ook als werkinstrument dient gebruikt te worden zou dus nog korter en eenvoudiger moeten gemaakt worden. Het korter maken van de vragenlijst impliceert echter ook dat deze meting minder accuraat zal zijn dan de meting die in dit onderzoek gebruikt werd. Van een kortere vragenlijst kan niet verwacht worden dat ze een even duidelijk en betrouwbaar beeld geeft als een langere vragenlijst, maar kan wel al een eerste indicatie geven van waar de deelnemer op dat moment staat. Veel van de complexe problemen waarmee deelnemers geconfronteerd worden laten zich echter nooit volledig vatten in surveyitems. Om een dieper inzicht in de noden van de deelnemer te krijgen zal de dienstverlener de vragenlijst daarom in de praktijk nog moeten aanvullen met bijkomende (open) vragen. De vragenlijst die gebruikt wordt dient dan ook gezien te worden als een startpunt voor verdere dialoog. Dienstverleners die een gedetailleerdere kwantitatieve meting willen doen zijn in dat geval aangewezen op langere wetenschappelijk gevalideerde schalen.

Zoals steeds bestaat het gevaar dat deelnemers sociaal wenselijke antwoorden geven. Een mogelijke oplossing die hier (deels) tegemoet aan zou kunnen komen is om de vragenlijst door iemand anders te laten afnemen dan de dienstverlener zelf. Dit sluit de mogelijkheid van sociaal wenselijke antwoorden echter niet volledig uit en ontnemt de dienstverlener ook de kans om bepaalde antwoorden aan te grijpen om bijkomende vragen te stellen. Bovendien zou, als een vragenlijst als werkinstrument wordt gebruikt, de dienstverlener ook toegang moeten hebben tot de verzamelde informatie. Het laten afnemen van de vragenlijst door iemand anders lijkt dus geen volwaardig alternatief dat tegemoet komt aan deze uitdaging. De vragenlijst hoeft echter niet noodzakelijk onmiddellijk bij de start te worden ingevuld. De dienstverlener kan ook enkele weken wachten en dan pas de startmeting afnemen. Tijdens deze eerste



weken kan dan al vertrouwen met de deelnemer worden opgebouwd en kunnen reeds inzichten in zijn of haar situatie worden opgedaan. Indien deze inzichten, naar het aanvoelen van de dienstverlener, niet stroken met de antwoorden die gegeven worden op de empowermentvragenlijst kan de dienstverlener de deelnemer met deze inzichten confronteren. Op die manier kan dit inzicht eventueel worden bijgesteld.

Tot slot zijn er ook enkele beperkingen aan deze studie. Omdat het aantal metingen per project te beperkt is, kunnen we geen onderbouwde uitspraken doen over de projecten zelf. Het kan zijn dat er in sommige projecten vooruitgang wordt geboekt op het vlak van empowerment en in andere niet. In die zin is het ook moeilijk om uitspraken te doen over verschillen tussen doelgroepen. Bovendien werd de gevalideerde schaal aangevuld met enkele items die polsen naar andere componenten. Om de vragenlijst niet te lang te maken werd ervoor gekozen om niet telkens verschillende items toe te voegen. Het werken met aparte items betekent natuurlijk dat de betrouwbaarheid van de metingen voor deze concepten lager ligt. Deze bevindingen moeten dus extra voorzichtig benaderd worden. Er werd ook aan de projecten gevraagd om hun dienstverlening niet aan te passen omwille van de meting. Hoewel we een positief effect vinden, kunnen we dus niet concluderen dat de projecten hier doelbewust op hebben ingezet.

## Aanbevelingen

- Maak de vooruitgang die gemaakt wordt binnen de oproep beter zichtbaar door niet alleen tewerkstelling in kaart te brengen, maar ook aandacht te hebben voor de sociale inclusie van de deelnemers. Concretiseer de invulling van sociale inclusie door expliciet in te zetten op empowerment.
- Breng de mate van empowerment stelstelmatig in kaart door consistent te monitoren. Ontwerp daarvoor een kortere vragenlijst die ook gebruikt kan worden als werkinstrument. In appendix wordt hiervoor al een eerste voorstel geformuleerd.
- Zorg voor voldoende aandacht voor de verschillende componenten van empowerment: de intrapersonlijke component, de interpersoonlijke component en de gedragscomponent. Neem gerichte initiatieven (bv. het samenbrengen van deelnemers met buurtbewoners) indien blijkt dat op een bepaalde dimensie/component (bv. op het vlak van verbondenheid) lager gescoord wordt.
- Focus op personen die lager scores op (een component van) empowerment bij de start van een traject. Bij hen is de grootste vooruitgang mogelijk op dit vlak.
- Gebruik de vragenlijst als startpunt om inzicht te krijgen in de mate van empowerment bij een persoon, maar vul aan met bijkomende vragen indien nodig. Ga verder in dialoog met de deelnemer om een duidelijker beeld te krijgen van de uitdagingen waarmee iemand geconfronteerd wordt. Bewaak de validiteit van de vragenlijst door aandachtig te zijn voor sociaal wenselijke antwoorden.
- Gebruik de vragenlijst om de vooruitgang voor de deelnemer zelf zichtbaar te maken.





Intrapersoonlijk	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ik weet waar ik goed in ben<sup>12</sup></li> <li>• ik kijk positief naar de toekomst<sup>2</sup></li> <li>• ik geloof dat ik mijn problemen zelf kan oplossen<sup>13</sup></li> </ul>
Interpersoonlijk	<ul style="list-style-type: none"> <li>• er zijn mensen die ik echt als vriend beschouw<sup>2</sup></li> <li>• ik weet waar ik met mijn vragen terecht kan<sup>2</sup></li> <li>• ik durf om hulp vragen<sup>2</sup></li> </ul>
Gemeenschapsgedrag	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ik help burens en/of kennissen in mijn straat, buurt of wijk<sup>3</sup></li> <li>• ik mag zijn wie ik ben in deze samenleving<sup>2</sup></li> <li>• ik spreek me uit over zaken die voor mij belangrijk zijn<sup>14</sup></li> </ul>

Tabel 1a. Items die aspecten van psychologisch empowerment meten. Antwoorden kunnen gaan van 1 (helemaal niet akkoord) tot 6 (helemaal akkoord).

Bij het maken van deze selectie werd rekening gehouden met de richtlijnen om empowerment te meten die naar voren worden geschoven in het artikel van Noordink et al.<sup>15</sup> en met de aanbevelingen die in de empowermentmeting werden gegeven. Richtlijnen om een meetschaal voor empowerment op te stellen wijzen op het belang van het aanpassen van de schaal aan de specifieke situatie. In de lokale partnerschappen is er gezien de grote diversiteit in doelgroepen, uitdagingen en types begeleidingen waarmee de verschillende partnerschappen worden geconfronteerd echter geen standaardsituatie te definiëren. Daarom wordt hier slechts een beperkt aantal vragen naar voren geschoven. Dit beperkt aantal items kan een eerste algemene indicatie geven van de evolutie die plaatsvindt op het vlak van empowerment, maar lokale partnerschappen worden aangemoedigd om de vragen zelf aan te vullen met vragen die voor hun situatie relevant zijn om zo een nauwkeuriger beeld te krijgen van de vooruitgang die wordt gemaakt binnen de begeleiding (bv. met de vragen die gebruikt werden in de empowermentmeting die werd uitgevoerd binnen het kader van de impactevaluatie van de oproep Outreach & Activering).

De selectie die hier werd gemaakt, ook al is ze gebaseerd op bestaande schalen en het theoretisch kader van Zimmerman, kan dus (nog) niet beschouwd worden als een wetenschappelijk gevalideerde meetschaal. Het is daarom ook aangeraden om deze voortdurend verder te evalueren en te analyseren en deze indien nodig bij te sturen. Het perspectief van de doelgroep is deels meegenomen door te vertrekken van de ervaringen van de dienstverleners zelf in de afgelopen empowermentmeting. Bovendien werd deze vragenlijst/aanpak afgetoetst bij armoedeorganisaties die ervaring hebben met de doelgroep. Op basis daarvan wordt ook nog aangeraden om ook een vraag op te nemen die peilt naar de (ervaren) toegankelijkheid van de publieke dienstverlening. Dit wordt reeds deels onder de interpersoonlijke component gevat, maar zou nog concreter kunnen gemaakt worden door ook een bijkomende vraag op te nemen hierover. Een mogelijk item zou kunnen zijn "ik krijg vanuit de publieke dienstverlening vlot de hulp die ik nodig heb", waarbij dan ook kan worden aangegeven over welke dienstverlening buiten het partnerschap het gaat. De dienstverlener kan de deelnemer indien nodig ondersteunen bij het invullen van deze vraag. Verdere aftoetsing bij personen met ervaringsdeskundigheid is aan te raden.

<sup>12</sup> Empowermentschaal die gebruikt werd in de empowermentmeting

<sup>13</sup> Depauw, Jan, and Kristel Driessens. "Try out meetschaal psychologische empowerment." (2013).

<sup>14</sup> Patterson, L. B. (2013). Fostering Strengths in Incarcerated Youth: The Development of a Measure of Psychological Empowerment in Oregon Youth Authority Correctional Facilities.

<sup>15</sup> Noordink, T., Verharen, L., Schalk, R., & Van Regenmortel, T. (2023). The complexity of constructing empowerment measuring instruments: a delphi study. *European Journal of Social Work*, 1-14.

# Colofon

## Samenstelling

Vlaamse overheid  
Departement Werk en Sociale Economie  
Koning Albert II-laan 35 bus 20  
1030 Brussel  
02 553 42 56  
Benjamin.Schalembier@vlaanderen.be  
www.vlaanderen.be/departement-wse

## Verantwoordelijke uitgever

Dirk Vanderpoorten  
Secretaris-generaal

## Uitgave

Juni 2023  
depotnummer D/2023/3241/234

