



“Wat is de ‘WE’ in empoWERment?”

Impactevaluatie Ondersteuningsnetwerken bij arbeidsmatige activiteiten (AMA) i.o.v. de Provincie Antwerpen

Onderzoekers: Jan Depauw & Aaron Van Steenlandt

Promotoren: dr. Bea Van Robaeyns & dr. Kristel Driessens

Duurtijd: 1/01/2022 – 31/10/2024

Onderzoekscentrum Sociale Inclusie

KdG Research

Karel de Grote Hogeschool



Inleiding	2
1 Ondersteuningsnetwerken voor personen met een afstand tot de arbeidsmarkt	4
2 Arbeidsmatige activiteiten en de participatieladder	6
2.1 Arbeidsmatige activiteiten	6
2.2 De participatieladder	7
2.3 Terugval voorkomen via ondersteuningsnetwerken.....	8
3 Empowerment	11
3.1 Definitie.	11
3.2 Meetschalen Psychologisch en Buddy-Empowerment	11
3.3 Lerend Netwerk Inclusieve Economie	13
4 Collectieve Impact	14
4.1 Het concept 'collectieve impact'	14
4.2 De meerwaarde van netwerken.....	15
4.3 De 'netwerktheorie van verandering'	16
4.4 Factoren die bijdragen aan collectieve impact	16
5 Onderzoek impact ondersteuningsnetwerken. Januari 2022 – Oktober 2024.....	17
5.1 Werkpakketten in het onderzoek	17
5.1.1 Werkpakket 1: Selectie organisaties	17
5.1.2 Werkpakket 2: Opmaak programmatheorie.	21
5.1.3 Werkpakket 3: Opmaak evaluatie-instrument of -methode.	21
5.1.4 Werkpakket 4: Impact capteren.....	22
5.1.5 Werkpakket 5: Impactevaluatie.	22
5.1.6 Werkpakket 6: Conclusie en aanbevelingen	22
5.2 Hobbels op de weg	22
6 Opmaak programmatheorie. Februari 2022 -December 2022.....	23
6.1 Werkwijze	23
6.1.1 Inwerken in de materie. Februari 2022 – April 2022	23
6.1.2 Ondersteuningsnetwerken beschrijven. Maart 2022 – Juli 2022.....	23
6.1.3 Opmaak programmatheorie. September 2022 – December 2022.....	24
6.2 Methode van opmaak programmatheorie	25
6.2.1 Programmatheorie faciliteert impactgericht handelen.....	25
6.2.2 Stappen in de opmaak van een programmatheorie	26
6.3 Resultaat: programmatheorie en model voor impactgericht handelen.	27
6.3.1 Een model voor impactgericht handelen	27

6.3.2	Een integrale kijk	30
6.3.3	Een arbeidsmatige focus	31
6.3.4	Ondersteuningsnetwerken	31
7	Opmaak meet- of evaluatie instrument. Januari 2023 – Februari 2024.....	32
7.1	Opzet dataverzameling.	32
7.1.1	Programmatheorie herbekeken	32
7.1.2	Selectie van prioritaire indicatoren	34
7.1.3	Gehanteerde concepten operationaliseren. Januari 2024 – Februari 2024.	35
7.2	Methode. Studenten ingeschakeld bij dataverzameling.....	37
7.3	Resultaat. Topics in kwalitatieve bevraging.....	37
8	Impact capteren. Maart 2024 – Oktober 2024.	38
8.1	Beleving en ervaringen peilen via kwalitatieve topiclijst.....	38
8.2	Methode: diepte-interviews en focusgroepen	39
8.3	Kwalitatieve analyse van de data.	41
8.3.1	Over kwalitatieve analyse.....	41
8.3.2	Analyse data verzameld in academiejaar 2022-2023.....	41
8.3.3	Analyse data verzameld in academiejaar 2023-2024.....	42
8.3.4	In welke mate zijn de organisaties 'empowerend'?	47
8.3.5	Voorwaarden collectieve impact vervuld?	50
9	Samenvatting, conclusies en aanbevelingen	53
9.1	Samenvatting	53
9.2	Conclusies	56
9.3	Aanbevelingen	60
9.4	Slotsom	61
10	Literatuurlijst.....	63
	Bijlagen	70

Lijst van tabellen en figuren

Figuur 1: De participatieladder vertaald naar Werk- en Zorgtrajecten.

Tabel 1: Componenten van psychologisch empowerment

Figuur 2: Voorwaarden voor collectieve impact

Figuur 3: Programmatheorie ondersteuningsnetwerken

Figuur 4: Van Steenlandt-model van impactgericht handelen in ondersteuningsnetwerken

Tabel 2: Oude en nieuwe versie omschrijving impact

Tabel 3: Oude en nieuwe versie omschrijving programmaresultaten die dichtst aanleunen bij impact

Tabel 4: Oude en nieuwe versie omschrijving tussenresultaten van de arbeidsmatige focus

Tabel 5: Oude en nieuwe versie van de omschrijving van de tussenresultaten van het netwerken

Tabel 6: Oude en nieuwe versie van de omschrijving van de tussenresultaten van de integrale kijk

Tabel 7: Oude en nieuwe versie van de omschrijving van de collectief bereikte tussenresultaten

Figuur 6: 'Stroomwijzer' van Stroom Maatwerk

Figuur 7: Het AIO-model van impactgericht handelen in arbeidsmatige activiteiten

Figuur 8: Het AIO-model van impactgericht handelen in arbeidsmatige activiteiten

Bron afbeelding titelpagina gegenereerd met prompt "maak een afbeelding van medewerkers uit kansengroepen die als arbeider, bediende of winkelbediende aan de slag zijn" door AI Copilot

INLEIDING

In het actieplan 'Inclusieve economie 2020-2024' uitte de Provincie Antwerpen het streven naar het voorkomen dat doelgroepmedewerkers na een doorstroom een terugval kennen. Het sterk versnipperde zorglandschap heeft daarop echter geen pasklaar antwoord. Hoe dit doorbreken? Vanuit de Provincie Antwerpen wil men als mogelijke oplossing hiervoor "ondersteuningsnetwerken creëren die doelgroepmedewerkers en bedrijven ondersteunen en omkaderen zodat zij empowered worden" (Provincie Antwerpen, 2020, p. 5). Met het vaste voornemen dat concreet vorm te geven lanceerde het provinciale team inclusieve economie (dienst Werk) in juni 2021 een provinciale subsidieoproep onder de titel 'Bouwen van ondersteuningsnetwerken voor personen met een afstand tot de arbeidsmarkt' (Provincie Antwerpen, 2021). De subsidieoproep stimuleert het opzetten van ondersteuningsnetwerken voor personen die tewerkgesteld zijn in de AMA en in de sociale economie (collectief maatwerk of LDE) om hen te versterken in hun maatschappelijke positie (randvoorwaarden en levensdomeinen) met finale doelstelling de arbeidsmarktpositie te versterken: retentie binnen huidige tewerkstelling en vermijden van terugval na doorstroom (Provincie Antwerpen, 2021).

Het provinciale team inclusieve economie (dienst Werk) koppelde aan deze subsidieoproep een wetenschappelijke begeleiding en impactanalyse. Zij schakelden daartoe het Onderzoekscentrum Sociale Inclusie van de Karel de Grote Hogeschool in. Dit rapport brengt verslag uit van de wetenschappelijke ondersteuning en de impactevaluatie van het project ondersteuningsnetwerken. In de periode tussen januari 2022 en oktober 2024 werden vier organisaties opgevolgd die in het kader van het project extra financiële steun ontvingen, met name: Stroom Maatwerk, KRAS, IGEMO en VINAC+. In het onderzoek bestudeerden we de opzet van de ondersteuningsnetwerken en de beoogde impact daarvan. Welke verschillende methoden hanteren organisaties voor het uitbouwen van ondersteuningsnetwerken? Wat zijn mogelijke kosten en baten van elk van deze insteken? Op welke manier werkt zo'n ondersteuningsnetwerk empowerend?

In een eerste fase werden de verschillende organisaties opgevolgd om voor elke organisatie apart een eigen programmatheorie op te stellen. Dit hield in dat we gedetailleerd in kaart brachten welke impact ze beogen te realiseren en welke activiteiten ze daartoe ontplooiën. Met die programmatheorieën als basis was het vervolgens mogelijk om te achterhalen welke werkzame principes aan de grondslag liggen van de diverse interventies van de organisaties en wat de gerealiseerde impact daarvan is.

Deze benadering, dat werken via de opmaak van een programmatheorie bij een impactevaluatie, sluit nauw aan bij de filosofie achter het nieuwe kwaliteitsdecreet. Op 3 mei 2023 keurde het Vlaams Parlement het decreet over de kwaliteit van zorg in het beleidsdomein Welzijn, Volksgezondheid en Gezin goed (Departement Zorg, 2023). Dit decreet schetst de grote lijnen voor het werken aan kwaliteit van zorg. Het schuift zeven belangrijke principes naar voor. Eén daarvan is het belang van een impactgerichte kwaliteitscultuur. Middelen zijn schaars, het is dus belangrijk om het effect van de ingezette middelen en de geleverde inspanningen te capteren. Dit houdt onder meer in dat de vraag gesteld wordt of de geleverde inspanningen de gewenste meerwaarde opleveren die een voorziening wil creëren voor haar doelgroep en voor de bredere samenleving.

De titel van dit rapport verwijst naar de voornaamste conclusie uit dit onderzoek: als organisaties beoogde impact willen realiseren moeten ze inzetten op een combinatie van drie werkzame elementen: een arbeidsmatige focus, een integrale kijk en opzetten van formele ondersteuningsnetwerken. Op die manier slagen ze erin om empowerment van doelgroepmedewerkers te verhogen. Die 'Werkzame Elementen' vormen de 'WE' in EmpoWErment. We vatten ze samen in wat we in ons besluit het AIO-model noemen. Daarnaast slaat die 'WE' ook op – wat we noemen - het 'gezamenlijk product': het resultaat of de impact die het ondersteuningsnetwerk produceert dat niet kan worden toegeschreven aan de onafhankelijke acties van haar leden.

In een eerste hoofdstuk lichten we achtergrond en doel van het project toe. In het daaropvolgende onderdeel zoomen we in op het aan te pakken fenomeen waarbij sommige personen met afstand tot de arbeidsmarkt na een doorstroom een terugval kennen op de participatieladder. In hoofdstuk 3 geven we aan wat de (wetenschappelijke) literatuur ons leert over empowerment. Doel van het project voor de Provincie is namelijk "ondersteuningsnetwerken creëren die doelgroepmedewerkers (...) omkaderen zodat zij empowered worden" (Provincie Antwerpen, 2020, p. 5). Wat is dat empowerment dan precies? Het vierde hoofdstuk biedt inzicht in hoe impact te realiseren als resultaat van gezamenlijke inspanningen van organisaties in een netwerk. In hoofdstuk 5 zetten we uiteen hoe we het onderzoek precies aanpakken. De eerste stap, de opmaak van een programmatheorie wordt omstandig toegelicht. Die programmatheorie geeft namelijk richting aan de constructie en/of selectie van de methode om de impact van het project te capteren (hoofdstuk 6). In hoofdstuk 7 geven we weer hoe de impactmeting, de dataverzameling, in haar werk ging. Daarop volgt een deel waarin we analyse van de verzamelde data weergeven om tot slot in hoofdstuk 9, na een ruime samenvatting van het rapport, te komen tot conclusies en aanbevelingen.

1 ONDERSTEUNINGSNETWERKEN VOOR PERSONEN MET EEN AFSTAND TOT DE ARBEIDSMARKT

Een inclusieve economie streeft naar een arbeidsmarkt die voor iedereen toegankelijk is. In lijn daarmee wil de Provincie Antwerpen voor elk talent een job en voor elke vacature een talentvolle medewerker. De Provincie Antwerpen vertrekt vanuit de vaststelling dat iedereen weliswaar recht heeft op een unieke plaats op de arbeidsmarkt, maar dat er elementen zijn in het functioneren van mensen die maken dat er soms ondersteunende maatregelen nodig zijn om het functioneren op die arbeidsmarkt mogelijk te maken. De grote uitdaging op de Vlaamse arbeidsmarkt anno 2020, was dan ook 'een passend aanbod voor iedereen' te realiseren: een gedifferentieerd aanbod op maat dat mensen in staat stelt bij te dragen aan de samenleving, naar zijn of haar mogelijkheden (Provincie Antwerpen, 2020). Veel aandacht ging in het verleden daarom naar het creëren van doorstroom van werknemers naar betaalde tewerkstelling. Ultiem werd daarbij gestreefd naar positieve effecten op vlak van armoedebestrijding, maatschappelijke integratie, participatie en welbevinden (Provincie Antwerpen, 2020).

Om het traject naar die positieve effecten inzichtelijk te maken hanteert de Provincie Antwerpen de participatieladder. Dit instrument geeft door middel van een visuele voorstelling een beeld van het participatieniveau van volwassenen in de maatschappij (Arnstein, 1969; van Gent et al., 2008). De vigerende wet- en regelgeving zet organisaties aan om medewerkers te laten doorstromen naar een hogere trede op die participatieladder. Binnen de sector van de sociale economie leeft er echter een grote bezorgdheid omtrent de intrinsieke mogelijkheid van sommige medewerkers om effectief door te stromen. Het betreft met name een zeer kwetsbare groep van arbeiders waarvan wetenschappelijk onderzoek reeds heeft aangetoond dat ze in hoge mate kwetsbaar blijven doorheen hun ganse loopbaan. Het basisidee achter de participatie-ladder-benadering zorgt voor een druk naar boven: maatregelen en ondersteuning lijken er uitsluitend op gericht om mensen omhoog te sturen op die ladder. Ook al klinkt deze benadering in eerste instantie erg positief, ze laat net die meest kwetsbare groepen arbeiders in de kou staan. De Provincie Antwerpen wijst er in de begeleidende nota van haar actieplan Inclusieve Economie 2020-2024 op dat er zo enerzijds een vacuüm ontstaat aan de onderzijde, en er anderzijds de treden van de participatieladder verder uit elkaar lijken te schuiven, waardoor de stap naar een hogere trede voor sommige mensen te groot wordt: mensen vallen tussen de treden door of blijven ergens middenin hangen (Provincie Antwerpen, 2020).

Voor kwetsbare medewerkers is het in die optiek van essentieel belang dat zij op gepaste ondersteuning kunnen blijven rekenen doorheen hun loopbaan. Om deze duurzame ondersteuning waar te maken, zou men beroep kunnen doen op een ruimer ondersteuningsnetwerk (Provincie Antwerpen, 2020, p. 8). Vanuit de Provincie wil men daarom "ondersteuningsnetwerken creëren die doelgroepmedewerkers en bedrijven ondersteunen en omkaderen zodat zij empowered worden" (Provincie Antwerpen, 2020, p. 5). In het streven naar een maximaal mogelijke doorstroom op de participatieladder wil de Provincie Antwerpen voorkomen dat doelgroepmedewerkers na een doorstroom een terugval kennen. De Provincie ondersteunt en stimuleert de creatie van zo'n ondersteuningsnetwerken middels een provinciale subsidieoproep inclusieve economie. Parallel aan de creatie van zo'n ondersteuningsnetwerken wil het provinciale team inclusieve economie (dienst Werk) wetenschappelijke begeleiding en impactanalyse realiseren bij projecten die zo'n 'ondersteuningsnetwerken voor personen met een afstand tot de arbeidsmarkt' opzetten. Verschillende vragen eisen in het onderzoek een antwoord. Welke verschillende methoden hanteren organisaties voor het uitbouwen van ondersteuningsnetwerken? Wat zijn mogelijke kosten en baten van elk van deze insteken? Op welke manier werkt zo'n ondersteuningsnetwerk empowerend?

Op zoek naar een antwoord op deze vragen zetten onderzoekers van het Onderzoekscentrum Sociale Inclusie van de Karel de Grote Hogeschool een begeleiding en impactanalyse van de projecten 'ondersteuningsnetwerken' op. De onderzoekers droegen in de loop van het onderzoek ook inhoudelijk bij aan het lerend netwerk Inclusieve Economie rond thema's gerelateerd aan het thema 'ondersteuningsnetwerken'.

In de nu volgende drie hoofdstukken zetten we uiteen wat de wetenschappelijke literatuur aangeeft over hoe ondersteuningsnetwerken zouden kunnen bijdragen aan het voorkomen van terugval op de participatieladder. We lichten de voornaamste kernconcepten gedetailleerd toe. We gaan in de hiernavolgende hoofdstukken tevens na wat we, vanuit de literatuur, vatten onder het concept 'empowerment' en onder welke voorwaarden verschillende organisaties uit verschillende sectoren in ondersteuningsnetwerken kunnen samenwerken om collectieve impact te realiseren. Collectieve impact dan begrepen als het resultaat dat een netwerk behaalt dat niet kan worden toegeschreven aan de onafhankelijke acties van haar leden (Shumate & Cooper, 2022; Shumate et al., 2023).

2 ARBEIDSMATIGE ACTIVITEITEN EN DE PARTICIPATIELADDER

2.1 Arbeidsmatige activiteiten

Met de hervorming van arbeidszorg op 1 april 2021 werd het concept 'arbeidsmatige activiteiten' of kortweg AMA's geïntroduceerd. De Ronde Tafel Arbeidszorg (RTAZ), de belangenbehartiger van alle Vlaamse arbeidszorginitiatieven, definieert het begrip arbeidszorg of arbeidsmatige activiteiten als "*de methodiek waarbij onbetaalde arbeid gecombineerd wordt met zorg op maat voor mensen die om medische, mentale, psychische, psychiatrische, sociale of multi-problematiek niet, nog niet of niet meer op de betaalde arbeidsmarkt terecht kunnen*" (Ronde Tafel Arbeidszorg, 2024, p. sl). De doelgroep betreft hier - onder meer - de zeer kwetsbare groep van arbeiders waarnaar de Provincie Antwerpen in haar begeleidende nota van het actieplan Inclusieve Economie 2020-2024 verwijst (Provincie Antwerpen, 2020).

Arbeidsmatige activiteiten (AMA) zijn werkvormen die zich situeren op het kruispunt van de beleidsdomeinen Welzijn en Werk. Deze activiteiten kunnen beschouwd worden als een eerste opstap naar de arbeidsmarkt maar ze zijn evenzeer een laatste vangnet dat vermijdt dat iemand die in diezelfde arbeidsmarkt (even) niet (meer) mee kan, afglijdt naar inactiviteit. Arbeidsmatige activiteiten zijn werkvormen die inclusief zijn en activerend op maat, gericht op elk individu met een vraag naar werk waarop de (bezoldigde) arbeidsmarkt vandaag geen of onvoldoende antwoord biedt (Vandromme et al., 2023).

Er zijn twee soorten Arbeidsmatige activiteiten. Ten eerste zijn de er de ArbeidsMatige Activiteiten Sociale Economie (AMA SE). Dit omvat onbetaalde activiteiten waarmee deelnemers de onderliggende functies van arbeid, zoals zingeving en structuur, kunnen ervaren. Via begeleiding worden drempels afgebouwd op medisch, mentaal, psychisch, psychiatrisch of sociaal vlak. Hierdoor kunnen deelnemers na afloop van hun traject starten in een maatwerkbedrijf of in het normale economische circuit (Vlaamse Overheid, 2024).

Daarnaast zijn er de 'ArbeidsMatige Activiteiten in het kader van het Gezondheids- en Welzijnsbeleid', voorheen gekend als AMA WVG. Ze worden onderscheiden van de arbeidsmatige activiteiten binnen de sociale economie (AMA SE). Arbeidsmatige activiteiten in het kader van het gezondheids- en welzijnsbeleid (AMA WVG) zijn vrijwillige, onbezoldigde activiteiten voor personen die door een cognitieve, medische, psychische, psychiatrische of sociale problematieken (ook wel CMPPS-problematiek genoemd) niet,

nog niet of niet meer terecht kunnen in het reguliere of beschutte tewerkstellingscircuit. De deelnemer AMA WVG verricht onbezoldigd arbeidsmatige activiteiten bij een werkpost onder begeleiding van een erkende begeleider AMA (Departement Zorg, 2024).

2.2 De participatieladder

Arbeidsmatige activiteiten, waarmee we zowel de AMA SE als de AMA WVG bedoelen, situeren zich op welbepaalde treden van de participatieladder (zie figuur 1). Er zijn op die ladder zes niveaus of treden van participatie. Elke trede gaat gepaard met een bepaald niveau van participatie aan de samenleving. De participatieladder benoemt concreet verschillende combinaties van arbeid en maatschappelijke participatie. Op trede 6 bevinden zich die werknemers die betaald werk verrichten binnen het normale economisch circuit, zonder enige vorm van ondersteuning. Op trede 5 staat betaald werk met ondersteuning, waarbinnen individuele en collectieve inschakeling worden onderscheiden. Daarin zitten onder andere de tewerkstelling in een maatwerkbedrijf (zoals **Stroom Maatwerk**) of via de lokale diensteneconomie (zoals bij **KRAS**). Op trede 4 situeren zich de tijdelijke activerende trajecten. Arbeidszorgmedewerkers op Trede 4 participeren daar via een tijdelijk statuut binnen een reële arbeidsmarktomgeving met als doel competenties en werkervaring op te doen om obstakels weg te werken die deelname aan Trede 5 of 6 nog verhinderen. Ze krijgen daarbij extra welzijns- en zorgbegeleiding. Hier bevinden zich met andere woorden diegenen die een activeringstraject doorlopen waarbij men binnen een vooropgestelde termijn begeleid wordt naar een betaalde tewerkstelling. Het gaat dan onder meer over de opleidingsstages, de beroepsverkennde stages en tewerkstelling in het kader van artikel 60, §7, van de OCMW-wetgeving, wijk-werken (zoals **IGEMO**) en de trajecten activerende Arbeidszorg gefinancierd door het departement Werk en Sociale Economie (AMA SE). Op trede 3 situeren zich de arbeidsmatige activiteiten onder begeleiding met welzijns- en zorgbegeleiding. Hier situeren zich die personen met afstand tot de arbeidsmarkt die stappen kunnen zetten in de richting van werk maar die daarbij begeleiding nodig hebben. Arbeidszorgmedewerkers op Trede 3 verrichten arbeidsmatige activiteiten (AMA WVG) onder begeleiding. Voor hen is betaalde arbeid op Trede 5 of 6 op korte of middellange termijn niet mogelijk. Op deze Treden bevindt zich dus het aanbod AMA vanuit het Werk- en Zorgdecreet van het departement Welzijn en vrijwilligerswerk (zoals **VINAC+**). Op trede 2 beperkt de participatie aan de maatschappij zich tot informele sociale contacten buitenshuis. Mensen op trede 2 lukken erin gebruik te maken van het zorg- en welzijnsaanbod. Mensen die geïsoleerd leven en van wie de contacten beperkt blijven tot de huiselijke kring, bevinden zich op het allerlaagste niveau van participatie op trede 1 (Provincie Antwerpen, 2020; Vandromme et al., 2023).



Figuur 1: De participatieladder vertaald naar Werk- en Zorgtrajecten (Provincie Antwerpen, 2020, p. 5)

Het beleid van het provinciale team Inclusieve Economie (dienst Werk) is gericht op die organisaties en bedrijven die werken met doelgroepmedewerkers die zich op de treden 3, 5 en 6 bevinden en die vanaf trede 3 tussen de treden hangen (Provincie Antwerpen, 2020).

2.3 Terugval voorkomen via ondersteuningsnetwerken

De doelgroep binnen de sociale economie richt zich tot mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt ten gevolge van cognitieve, medische, psychische, psychiatrische of sociale problematieken (CMPPS-problematiek). Ze kunnen daardoor niet betaald aan de slag, maar zijn wel in staat om ten minste 12 uur per week deel te nemen aan arbeidsmatige activiteiten (Vlaamse Overheid - Departement Werk en Sociale Economie, 2021). In welke mate vormen deze activiteiten een springplank? In de begeleidende nota van haar actieplan Inclusieve Economie 2020-2024 wees de Provincie Antwerpen op haar observatie en ervaring dat voor sommigen de treden van de participatieladder verder uit elkaar lijken te schuiven, waardoor de stap naar een hogere trede te groot wordt en die kwetsbare deelnemers tussen de treden door vallen of ergens middenin blijven hangen (Provincie Antwerpen, 2020). Verschillende achterliggende problematieken maken het moeilijker voor hen om volwaardig deel te nemen aan het maatschappelijk leven. Het versnipperde zorglandschap heeft voor deze doelgroep en dit probleem vaak geen pasklaar antwoord.

Als mogelijke oplossing hiervoor wordt in de wetenschappelijke literatuur een netwerkbenadering naar voor geschoven. Kenmerkend voor een netwerkbenadering is dat generalisten en specialisten samenwerken naar het bereiken van gedeelde doelstellingen (Blom, 2016; Dingenen et al., 2017; Raeymaeckers, 2014; Raeymaeckers, 2016).

Specialisten bezitten diepgaande, gefocuste expertise in afgebakende levensdomeinen of hulpvragen, terwijl generalisten zich breed richten op een integraal perspectief. Volgens diverse auteurs heeft het weinig zin om voorkeur te geven aan een van beiden, maar maakt het hun gezamenlijk optreden in een netwerk dat cliënten op meerdere domeinen ondersteund kunnen worden (Blom, 2004; Perlinski et al., 2011; Raeymaeckers, 2016). In verschillende sectoren is er reeds geëxperimenteerd met vormen van netwerkversterkend werken. Talrijke methoden werden ontwikkeld om ook het persoonlijk netwerk van mensen in de begeleiding te betrekken (Melis & Driessens, 2012). Vanuit die aandacht voor de samenwerking van formele en informele zorg (Driessens, 2014), is er een met zekerheid grenzende waarschijnlijkheid een potentiële meerwaarde in het creëren van ondersteuningsnetwerken binnen de sociale economie: netwerken (bestaande uit formele en informele actoren) die doelgroepmedewerkers met een complexe multiproblematiek ondersteunen. Dit vraagt dat er via dit onderzoek wordt nagegaan welke modellen ontwikkeld werden om de samenwerking en afstemming tussen de partners te versterken om vanuit de gedeelde doelstelling terugval op de participatieladder van deelnemers aan AMA-initiatieven te vermijden. Een goed begrip van de werking en effectiviteit van ondersteuningsnetwerken en de impact die ze creëren (Melis, Driessens, Van Dam & Raeymaeckers, 2018) vraagt evenwel een geëigende methode en aanpak (Depauw et al., 2023; Depauw et al., 2022). We verklaren ons nader.

Over het begrip impact circuleren verschillende definities en invullingen (Maas & Liket, 2011). Het is daarom van belang hier vooraf conceptuele duidelijkheid te scheppen. 'Impact' zien we in dit onderzoek als de veranderingen op lange termijn die optreden tijdens of na de interventie (OECD/DAC, 2000). Initiatieven rond arbeidsmatige activiteiten (AMA), sociale economie, collectief maatwerk en lokale diensteneconomie (LDE) beogen in deze optiek een bepaalde verandering. De nagestreefde veranderingen variëren op het eerste zicht sterk. In sommige praktijken staat tewerkstelling in de reguliere sector centraal. Anderen stellen het verwerven van een inkomen en een zinvolle dagbesteding centraal. Anderen mikken dan weer louter op welzijnsverhoging. Gerelateerd aan de participatieladder vinden we die verscheidenheid ook terug bij de betrokken organisaties: op trede 5 bevindt zich betaald werk met ondersteuning met **Stroom Maatwerk** en **KRAS**. Op trede 4 situeren zich de tijdelijke activerende trajecten wijk-werken van **IGEMO** en op trede 3 vinden we het vrijwilligerswerk via **VINAC+** terug.

De werkvormen, doelgroepen en specifieke interventies zijn zeer uiteenlopend. Het toepassen van evaluatiemethoden over de impact van deze praktijken vraagt dan een aanpak die rekening houdt met de eigenheid én de complexiteit waarbinnen en waarmee

ze zich bewegen, gekoppeld aan een zoektocht naar wat generiek of gemeenschappelijk is. Een aanpak die daarenboven het leren binnen de organisaties – het impactgericht handelen - aanzwengelt (Depauw et al., 2023; Depauw et al., 2024; Depauw et al., 2022).

We beschouwen het opzetten van ondersteuningsnetwerken als een complexe interventie (Ebrahim, 2019). Eigen aan complexe interventies is de hoge mate van onzekerheid over de causaliteit (Cools & Raeymaeckers, 2020). Dit betekent dat het voor dit soort interventies moeilijk is het onderscheid te maken tussen welke effecten men kan toeschrijven aan de interventie of aan andere factoren. Eigen aan complexe interventies is daarnaast de grote mate van onzekerheid over de resultaten. Doelgroepmedewerkers kunnen onderling heel verschillend reageren op een bepaalde - gelijkaardige - interventie. Deze onzekerheid kan opgevangen worden door impactgedreven handelen in de organisaties te installeren. Impactgedreven handelen houdt in dat men vooraf, tijdens en na de uitvoering van een interventie de verbanden tussen de maatschappelijke context, de input, de activiteiten, de output, de outcome en de impact duidt (Jans, 2018). Het gaat dan in het bijzonder om het bestuderen van effecten van interventies die gericht zijn op het realiseren van impact. Meten van impact is dan geen op zichzelf staande activiteit, maar een onderdeel van een omvattende, geïntegreerde interventie. Het gaat ook om het onderzoeken van het hoe en het waarom van de vastgestelde effecten. 'Meten' krijgt in dit opzicht eerder de betekenis van 'evalueren' of 'naar waarde weten te schatten' (Mathys, 2023; Mathys et al., 2024; Steenssens & Van Regenmortel, 2013, 2014; Van Regenmortel et al., 2016) of 'promoten' (Suykens, 2024).

Onder welke noemer kunnen we het resultaat van de ondersteuningsnetwerken vatten? Wat is de beoogde impact bekeken over de vier – onderling sterk verschillende - betrokken organisaties? Hoe formuleren zij het te bereiken resultaat? Doel en opzet van het project is voor de Provincie Antwerpen kort samen te vatten als "ondersteuningsnetwerken creëren die doelgroepmedewerkers (...) omkaderen zodat zij empowered worden" (Provincie Antwerpen, 2020, p. 5).

In het volgende onderdeel werken we dat cruciale kernconcept 'empowerment' verder uit. We willen in dat onderdeel – vanuit de opdracht om wetenschappelijke ondersteuning te bieden - antwoord geven op de vraag : Wat is empowerment volgens de wetenschappelijke literatuur en hoe vertaalt zich dat naar de vier praktijken die in dit onderzoek betrokken werden?

3 EMPOWERMENT

3.1 Definitie.

Empowerment is een basisbegrip in zorg en welzijn. Het neemt een centrale plaats in methodieken van sociaal werk (Van Regenmortel et al., 2016), de opleiding tot maatschappelijk werk (Sprangers, 2004), de internationale definitie van sociaal werk (IASSW, 2014; IFSW, 2006) en internationaal wetenschappelijk onderzoek (Cross et al., 2017; Ibrahim & Alkire, 2007; Noordink et al., 2023). Empowerment is een containerbegrip: het wordt in diverse contexten gebruikt, en verwijst niet altijd naar dezelfde doelen of praktijken (Tengland, 2008). Zelf hanteren we de in Vlaanderen breed aanvaarde definitie van Tine Van Regenmortel (2002, pp. 75-76) 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." De doelen van interventies in zorg en welzijn zijn vaak meervoudig, vaag, soms ambigu en tegenstrijdig. Bovendien worden deze doelstellingen vaak in algemene termen geformuleerd waardoor tegenstrijdige interpretaties mogelijk zijn. Empowerment, maar ook termen als emancipatie, participatie, veiligheid, autonomie, sociale insluiting en sociale cohesie blijven te vaak steken in al te vage en algemene omschrijvingen (Hermans, 2008). Dit stelt ons voor een bijzonder probleem als we uitspraken willen doen over het realiseren van 'empowerment' als impact of een resultaat van ondersteuningsnetwerken. Het zou helpen moest 'empowerment' meetbaar zijn. Hoe zorg je er dan voor dat zo een vaag en in algemene termen gesteld containerbegrip als empowerment 'meetbaar' wordt? Of, in meer wetenschappelijke termen, op welke manier kunnen we het concept empowerment 'operationaliseren'?

3.2 Meetschalen Psychologisch en Buddy-Empowerment

Om moeilijk te vatten variabelen te meten, maken we in sociaal wetenschappelijk onderzoek vaak gebruik van meetschalen. Denk bijvoorbeeld aan de General Health Questionnaire (GHQ), Beck Depression Inventory (BDI), Rosenberg Self-Esteem Scale of de Big Five Personality Traits (OCEAN). Zo'n schaal is een geheel van verschillende 'uitspraken' of 'items' waarvan we verwachten dat ze eenzelfde niet rechtstreeks meetbaar kenmerk meten. Om gedrag, attitudes en opvattingen te meten, wordt meestal gebruik gemaakt van de zogenaamde Likert-schaal (De Maeyer & Kavadias, 2007). In Likert-schalen worden uitspraken voorgelegd aan respondenten die bij elk van die uitspraken kunnen aangeven in welke mate ze daar al dan niet akkoord mee gaan (Bryman, 2004).

Door het Onderzoekscentrum Sociale Inclusie werd in de periode tussen 2012-2015 in het kader van het Vlaams Armoedesteunpunt een voor sociaalwerkpraktijken geschikt geacht data-verzamelinstrument ontworpen: de Meetschaal Psychologisch Empowerment (MPE) (Depauw & Driessens, 2013; Depauw & van Dop, 2015; van Dop et al., 2016). Dit gebeurde vanuit (1) de vraag naar methoden om het effect van sociaalwerkpraktijken te meten, (2) de simpele observatie dat empowerment een centraal kernconcept is in sociaal werk en (3) de bekommernis dat de huidige metingen en registraties impact van sociaal werk onvoldoende of met een te beperkte focus belichten. Die meetschaal psychologisch empowerment (MPE) is, kort samengevat, een instrument dat - bij herhaalde meting - inzicht verschaft in de evolutie die respondenten doormaken, en biedt antwoord op de vraag of mensen sterker, zelfstandiger worden dankzij het gevolgde begeleidingstraject, hun sociaal netwerk uitbreidt en of ze meer participeren aan het gemeenschapsleven (Depauw & Driessens, 2013, 2016a; Depauw & van Dop, 2015; van Dop et al., 2016).

Voor ArmenTeKort (ATK) – een Antwerpse VZW die zich tot doel stelt kansarmoede te doorbreken door de inzet van de duo-methodiek - vormt empowerment het directe doel van het buddy-schap dat zij inrichten. Om te weten of hun aanpak werkt, wou ATK de evolutie in scores op de empowermentmeetschaal doorheen het buddytraject meten. In opdracht van ArmenTekort bouwde het Onderzoekscentrum Sociaal Inclusie verder op haar expertise om samen met ATK een Meetschaal Buddy-Empowerment (MBE) te ontwikkelen op basis van de Meetschaal Psychologisch Empowerment (MPE) (Depauw & Wuyts, 2018).

De MPE en de MBE meten 'psychologisch empowerment'. Dit psychologisch empowerment zoals door Zimmerman (1995) gedefinieerd en verder uitgewerkt door Steenssens en Van Regenmortel (2007), bestaat uit drie componenten, namelijk: de intrapersonlijke component ('self-efficacy', 'locus of control' en motivatie), de interpersoonlijke (interactionele) component (kritisch bewustzijn van maatschappelijke mogelijkheden, normen en middelen, de vaardigheden om deze te benutten, en het mobiliseren van bronnen), en de gedragscomponent (betrokkenheid bij de gemeenschap, participatie in sociale verbanden, en constructief gedrag in omgang met nieuwe situaties en keuzes) (Steenssens & Van Regenmortel, 2007).

Aan de hand van een voorafgaand onderzoek naar duo-werkingen (Van Robaey & Lyssens-Danneboom, 2018) en focusgroepen met medewerkers van ATK, kansbiedende en kanszoekende buddy's werden relevante deelcomponenten van empowerment geïdentificeerd. Op basis van bestaande gevalideerde vragenlijsten en persoonlijke interpretaties, maar ook van de ervaringen en de taal van de doelgroep die naar boven

kwam in de focusgroepen, werden items of uitspraken gekozen of geformuleerd om elk van die componenten in kaart te brengen. Tussen september 2018 en december 2019 werden alle kanszoekende buddy's bij ATK vier keer in de loop van hun tweejarig traject bevroegd. In januari 2020 konden 463 verzamelde metingen gebruikt worden om de MBE wetenschappelijk te valideren. Dit gebeurde met ondersteuning van Prof. Sven De Maeyer van de Universiteit Antwerpen. Uit die validering bleek dat zes deelcomponenten (zie tabel 1) én het overkoepelende concept empowerment betrouwbaar gemeten worden op basis van 25 uitspraken (ArmenTeKort, sd; Depauw & Wuyts, 2018; Wuyts & De Maeyer, 2020).

Tabel 1: Componenten van psychologisch empowerment (bron: ArmenTeKort,sd).

Intra-persoonlijk	Interpersoonlijk	Gemeenschapsgedrag
Zelfvertrouwen	Verbondenheid	
Zelfbeeld		Betrokkenheid
Perspectief	Kritisch bewustzijn	

De impact van een empowerment-gerichte aanpak kan op die manier wetenschappelijk onderbouwd, geldig en betrouwbaar, gemeten worden. ArmenTeKort stelt deze gevalideerde meetschaal ter beschikking van andere organisaties. De MBE werd inmiddels onder meer ingezet 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 (Schalembier, 2023). We komen verder in dit rapport nog terug op die studie en haar betekenis voor dit eigen onderzoek

3.3 Lerend Netwerk Inclusieve Economie

In het kader van haar opdracht om in dit onderzoek ook wetenschappelijke ondersteuning te beiden, gaven de onderzoekers van het Onderzoekscentrum sociale Inclusie op 15 maart 2022 een toelichting aan de leden van het lerend netwerk Inclusieve Economie over het concept empowerment. Empowerment werd daarin voorgesteld als een denk-en handelingskader. Ingegaan werd op de achtergrond, de literatuur rond empowerment en constructie en validering van de MBE. Mogelijkheden en voorbeelden van metingen werden toegelicht. Daarnaast werd ook ingegaan op de complexiteit ervan. Take-away message van die dag? Om een empowermentmeting zinvol toe te passen in de praktijk is het noodzakelijk dat ingezet wordt op een 'cultuur van impactgericht handelen en evalueren'. Dit cyclische proces zorgt voor reflectie en leerprocessen over hoe de praktijk beter kan afgestemd worden op de noden en verwachtingen van de doelgroep. Meten is dan geen doel op zich, de toepassing van het meetinstrument dient bij te dragen aan de verdere

ontwikkeling van een krachtgerichte zorg door een krachtige organisatie. Op 23 mei 2023 bouwden de onderzoekers verder op die eerste sessie door in een vervolg-toelichting aan de leden van het lerend netwerk Inclusieve Economie dieper in te gaan op een kwalitatieve methode om de impact van praktijken – in termen van empowerment – te capteren en woord en beeld te geven.

Op die manier werd vanuit academisch én empirisch onderbouwd perspectief één poot van de doelstelling -*"Ondersteuningsnetwerken creëren die doelgroep medewerkers en bedrijven ondersteunen en omkaderen zodat zij empowered worden"* - toegelicht namelijk het concept empowerment. Wat valt vanuit datzelfde academisch perspectief te zeggen over de impact van Ondersteuningsnetwerken? Om dat breed te schetsen leunen we in het hiernavolgende hoofdstuk op de wetenschappelijke literatuur over 'collectieve impact'.

4 COLLECTIEVE IMPACT

4.1 Het concept 'collectieve impact'

Er is mogelijk een meerwaarde van Ondersteuningsnetwerken binnen de sociale economie door doelgroep medewerkers met een complexe multi problematiek te empoweren, om zo terugval na doorstroom op de participatieladder te vermijden. Kania en Kramer (2011) poneren de stelling dat fundamentele, duurzame sociale verandering vraagt om samenwerking tussen verschillende spelers op het terrein. Geïsoleerde initiatieven of acties door individuele organisaties volstaan op zich vaak niet om complexe problemen adequaat aan te pakken. Kania en Kramer (2011, p. 36) definiëren 'collectieve impact' als: *"de inzet van een groep belangrijke actoren uit verschillende sectoren voor een gemeenschappelijke agenda om een specifiek sociaal probleem op te lossen."*

Het realiseren van zoiets als collectieve impact om complexe maatschappelijke problemen op te lossen vraagt om een gestructureerde en gezamenlijke aanpak waarbij verschillende partijen samenwerken (Kania & Kramer, 2011). Uit het onderzoek van Kania en Kramer (2011) blijkt dat succesvolle initiatieven voor collectieve impact beantwoorden aan vijf voorwaarden, namelijk: een gedeeld meetsysteem, onderling versterkende activiteiten, voortdurende communicatie en een centrale ondersteunende organisatie die als ruggengraat fungeert. Net dit gecombineerd voorkomen van die vijf voorwaarden onderscheidt collectieve impact-initiatieven van andere vormen van samenwerking (Busch, 2023; Kania & Kramer, 2011). We geven die voorwaarden weer in onderstaand figuur 2: Voorwaarden voor collectieve impact.



Figuur 2: Voorwaarden voor collectieve impact (Bron: Busch (2023))

4.2 De meerwaarde van netwerken

Algemeen wordt in de literatuur vooropgesteld dat de nieuw ontstane onderlinge afhankelijkheden tussen organisaties andere en betere resultaten zou opleveren dan de onafhankelijke acties van dezelfde organisaties apart (Shumate & Cooper, 2022). Hoewel inter-organisationale netwerken vaak gepromoot worden, en ondertussen ook steeds vaker voorkomen in de praktijk, is er volgens Shumate en haar collega's (2023) tot op heden maar zeer weinig geweten over de effectiviteit van zo'n netwerken. De moeilijkheden bij het beoordelen van de effectiviteit van netwerken – zo verklaren de auteurs - zijn nauw verwant aan die van het evalueren van individuele organisaties, maar zo mogelijk nog complexer. Een complexiteit die deels ligt in hun onderlinge afhankelijkheden. De vraag die wij ons als onderzoekers in dit onderzoek stelden was of de krachtlijnen en principes die we op basis van empirie ontwikkelden in kader van het Sterk Sociaal Werk-onderzoek 'Impactevaluatie in het Sociaal Werk' (De Waele et al., 2022; Depauw et al., 2023; Depauw et al., 2022) ook steek hielden en van nut konden zijn bij de evaluatie van netwerken. Krachtlijnen die evaluatoren in staat stellen rekening te houden met de complexiteit waarover ze uitspraken willen doen. Werken met een programmatheorie bijvoorbeeld. Is het zinvol, mogelijk en nuttig om de inzet van programmatheorieën bij de studie van de effectiviteit van netwerken te introduceren? De introductie van het concept 'netwerktheorie van verandering', laat mogelijk toe te verklaren of, hoe, en welke impact ondersteuningsnetwerken kunnen teweegbrengen (Shumate et al., 2023).

4.3 De 'netwerktheorie van verandering'

Provan en Milward (2001) verklaren waarom de evaluatie van netwerkeffectiviteit complexer is dan die van individuele organisaties, door te wijzen op het feit dat netwerken meerdere belanghebbenden en organisatieniveaus tellen. De auteurs identificeren drie analyseniveaus, met name: gemeenschap, netwerk en deelnemende organisaties. Daarbij treden telkens drie soorten stakeholders op: opdrachtgevers, uitvoerders en cliënten.

Om rekening te houden met die drie niveaus en stakeholders, in het beoordelen van netwerkeffectiviteit, wordt door Shumate et al. (2023) de 'netwerktheorie van verandering' geïntroduceerd. Deze innovatieve benadering helpt ons mogelijk na te gaan op welke manier en onder welke voorwaarden ondersteuningsnetwerken impact kunnen bewerkstelligen. Hun onderzoek wijst op het belang van een combinatie van effectief netwerkbestuur, beschikbaarheid over bronnen en middelen en de gerichtheid van de veranderingstheorie. Nagestreefde verandering of impact kan namelijk volgens die auteurs gericht zijn op (1) het creëren en leveren van nieuwe diensten, (2) leren en verbeteren van de kwaliteit van diensten, (3) beleid beïnvloedend werken door wet-of regelgeving te inspireren, (4) verspreiden van goede praktijken, en/of (5) activiteiten coördineren om hiaten in dienstverlening na te gaan en te kijken waar mogelijke winsten verloren zijn gegaan (Shumate & Cooper, 2022; Shumate et al., 2023).

4.4 Factoren die bijdragen aan collectieve impact

Een mogelijke meerwaarde van ondersteuningsnetwerken is dat organisaties daarmee een dienst-of hulpverlening kunnen leveren waartoe ze op hun eentje niet in staat zijn. Dat zou andere en mogelijk ook betere resultaten opleveren dan de onafhankelijke acties van diezelfde organisaties apart. Shumate en Cooper (2022) spreken in dit verband over 'gezamenlijke producten'. Een gezamenlijk product is een resultaat of impact dat een netwerk produceert dat niet kan worden toegeschreven aan de onafhankelijke acties van haar leden. We herhalen de voorwaarden die verschillende auteurs daartoe opsommen: delen van een visie en meetinstrumenten, coördinatie van activiteiten, wederzijds versterkende activiteiten, communicatie en een ondersteunende organisatie. Het delen van een visie en meetinstrumenten zorgt voor afstemming tussen de deelnemers. De coördinatie van hun activiteiten versterkt, zonder dat iedereen dezelfde activiteiten moet ontplooien. Vertrouwen en continue communicatie zijn cruciaal, evenals de ondersteuning van een onafhankelijke organisatie om de samenwerking te leiden (Busch, 2023; Kania & Kramer, 2011; Shumate & Cooper, 2022; Shumate et al., 2018).

5 ONDERZOEK IMPACT ONDERSTEUNINGSNETWERKEN.

JANUARI 2022 – OKTOBER 2024.

5.1 Werkpakketten in het onderzoek

Vanuit het Onderzoek Centrum Sociale Inclusie willen we nagaan wat de werkzaamheid en de resultaten van het project zijn. Deze studie vertrekt vanuit volgende onderzoeksvragen: (1) Welke methoden hanteren organisaties in het opzetten van ondersteuningsnetwerken? (2) Wat zijn kosten en baten van elk van deze insteken? (3) Welke elementen zijn werkzaam en welke niet? (4) Welke impact op het individueel en organisatieniveau heeft elk van deze insteken?

Om na te gaan hoe en welke impact de ondersteuningsnetwerken realiseren, kijken we in de eerste plaats hoe de doelstelling 'ondersteunen van doelgroep medewerkers om terugval op de participatieladder te vermijden' methodisch wordt vertaald door de organisaties en hoe ze de beoogde resultaten verwoorden (niveau van de doelgroep). Op organisatorisch vlak kijken we naar de manier waarop de doelstelling wordt vertaald in een passende ondersteuningsstructuur (niveau van het ondersteuningsnetwerk). We doen dit vanuit een actiegerichte en participatieve benadering (Depauw & Driessens, 2013, 2016b). De actiegerichte dimensie verwijst naar het formuleren en opzetten van veranderingsprocessen als een wezenlijk deel van het onderzoeksproces zelf. We hanteren een participatieve multi-stakeholder-benadering waarbij we uitgaan van de gelijkwaardigheid van de kennis en de expertise van diverse betrokkenen: doelgroep medewerkers, professionals en onderzoekers (De Waele et al., 2022; De Waele, Depauw, et al., 2023; De Waele, Mathys, et al., 2023; Depauw & De Vroey, in preparation; Depauw et al., 2023; Depauw et al., 2022; Driessens et al., 2019).

5.1.1 Werkpakket 1: Selectie organisaties

In een eerste fase, voorafgaand aan het eigenlijke project ondersteunden de onderzoekers het provinciale team Inclusieve Economie bij de selectie van kandidaat-organisaties die aanspraak maakten op de projectsubsidie binnen het kader van ondersteuningsnetwerken. Na de selectieronde werden vier organisaties binnen de provincie Antwerpen weerhouden: Stroom Maatwerk, KRAS, VINAC+ en het GROW-project van IGEMO. De geselecteerde organisaties werden mee opgenomen in het onderzoek. De eerste twee organisaties zijn maatwerkbedrijven binnen het collectief maatwerk en de lokale diensteneconomie, terwijl VINAC+ en IGEMO zich respectievelijk richten op vrijwilligerswerk en wijk-werken.

■ Stroom Maatwerk

Stroom Maatwerk is een maatwerkbedrijf in Merksem dat inzet op de verbetering van het welzijn van de eigen werknemers. De organisatie heeft een uitgebreid aanbod, zodat ieder individu zijn capaciteiten zo goed mogelijk kan inzetten. Zo zijn er verschillende afdelingen zoals onder meer verpakking, montage en textiel (Stroom Maatwerk, p. sl). Stroom Maatwerk is een 'collectief maatwerkbedrijf'. Arbeiders werken nooit zonder begeleiding. Dit in tegenstelling tot het zogenaamde 'persoonlijk maatwerk' waar wel zonder begeleiding kan en mag gewerkt worden. Stroom Maatwerk biedt de mogelijkheid om van collectief maatwerk naar persoonlijk maatwerk door te groeien. De kloof naar reguliere tewerkstelling is voor velen vaak nog te groot. Het doorstromen van collectief maatwerk naar individueel maatwerk is een tussenstap die mogelijk wel die kloof verkleint of wegwerkt. Gemiddeld stroomt zo'n 5 procent van de doelgroep medewerkers door naar de reguliere arbeidsmarkt (K. Soete & S. Middeldorp, persoonlijke communicatie, 5 maart 2024). Werken aan ondersteuningsnetwerken deed Stroom Maatwerk in het verleden voornamelijk door collectieve projecten voor haar werknemers op te zetten. Voorbeeld uit het verleden zijn sensibiliseringsacties rond woon-werkverkeer. In het kader van dit onderzoek wil Stroom Maatwerk het kritisch bewustzijn van haar doelgroepmedewerkers versterken. Kritisch bewustzijn dan begrepen als de praktische kennis over bronnen en middelen waarop men als doelgroepmedewerker - nu en in de toekomst - beroep kan doen. Om dat te realiseren introduceerde Stroom Maatwerk in de loop van dit project een digitale tool waarmee doelgroepmedewerkers zelfstandig antwoorden kunnen vinden op hun vragen (K. Soete & S. Middeldorp, persoonlijke communicatie, 5 maart 2024).

■ VINAC+

VINAC+ is een samenwerking tussen de vrijwilligersorganisatie 'Vrijwilligers in Actie' (kortweg VINAC) en het psychosociaal revalidatiecentrum Route 11. Beide zijn gevestigd in Turnhout en versterken elkaars werking door samen te werken. VINAC richt zich op het ondersteunen van kwetsbare personen door deze te ondersteunen in het toeleiden naar vrijwilligerswerk. Route 11 richt zich als revalidatiecentrum op de psychosociale begeleiding van personen. Ze bieden een ambulante dagtherapie aan voor (jong-) volwassenen met (psychische) moeilijkheden. De hoofdfocus ligt op maatschappelijke re-integratie in de samenleving. Route 11 helpt cliënten autonomie te verwerven bij het wonen, werken en het dagelijkse leven. VINAC+ snort talenten en interesses van mensen op in een doorgedreven screening bij aanmelding. Op basis van wat uit die screening naar voren komt, gaat VINAC+ op zoek naar bedrijven of organisaties die complementair zijn met de talenten en interesses van de cliënt. Wanneer er een match is tussen de cliënt en een bedrijf of organisatie, kan de cliënt daar als vrijwilliger starten. Een consulent volgt de

cliënt dan op, en geeft feedback aan de cliënt en de organisatie via coaching op maat. Ook de cliënt kijkt kritisch mee naar zijn of haar traject en neemt hier verantwoordelijkheid in op (Stadsregio Turnhout). VINAC+ ondersteunt doelgroepmedewerkers tijdens het vrijwilligerstraject. Door nauw samen te werken willen VINAC en Route 11 een antwoord bieden op de vaststelling dat personen in een vrijwilligerstraject vaak nood hebben aan een meer integrale ondersteuning op alle levensdomeinen, ook buiten de werkplek. Beide organisaties versterken elkaar vanuit de combinatie van hun specifieke expertise en door samen te werken met een divers team, diverse doelgroep, verschillende organisaties en bedrijven die actief zijn in de regio (Focusgroep VINAC+ Persoonlijke communicatie, 2 november 2022).

■ Het GROW-project van IGEMO

IGEMO is een vereniging van lokale besturen in Mechelen en omstreken, beter gekend als de streek 'Rivierenland'. Deze regio omvat Willebroek, Mechelen, Bonheiden, Sint-Katelijne-Waver, Lier, Putte, Heist-op-den-Berg, Berlaar en Nijlen. IGEMO is een intercommunale die diensten ontwikkelt en verleent rond verschillende beleidsdomeinen en thema's zoals onder andere welzijn, werken & leren. Binnen Werken & Leren biedt IGEMO wijk-werken, GROW (Gerichte Raad Op maat voor Wijk-werkers) en duaal leren aan. Verschillende lokale besturen gaven aan dat hun VDAB-diensten te weinig ruimte hebben om wijk-werkers degelijk te ondersteunen. IGEMO startte daarom een project op waarmee ze de wijk-werkers van de lokale VDAB-diensten kon ondersteunen: het GROW-project. In het GROW-project ligt de focus vooral op het in kaart brengen van de sterktes en de kwetsbaarheden van de cliënten. Werkzoekenden kunnen via wijk-werken gedurende een jaar sleutelen aan hun vaardigheden. Het project GROW stelt zich daarbij als doel om bestaande drempels voor wijk-werkers te slechten: enerzijds het gebrek aan basiskennis en ondersteuning op alle domeinen tijdens de opstart van wijk-werken; anderzijds de randvoorwaarden, zoals privéproblematieken en fysieke klachten. Via een kort maar intensief activeringstraject van vier weken wordt ingegaan op werkgelegenheidskansen- of problemen en andere facetten in cliënten hun leven, die bijdragen tot de persoonlijkheid van de cliënten. Men wil op deze manier de volledige persoon en diens netwerk in kaart brengen zodat een GROW-traject op maat kan worden samengesteld voor die specifieke wijk-werker. De ingevulde steekfiche gebruikt IGEMO als basis om partners te zoeken in de begeleiding van de wijk-werkers, om de progressie te capteren en mee te geven aan de cliënten als deze doorstroomt naar andere arbeidsbetrekkingen binnen maatwerk of het normaal economisch circuit (IGEMO, 2022) (persoonlijke communicatie, 26 mei 2023).

■ KRAS

KRAS is een Antwerpse jeugdorganisatie die werkzaam is op het vlak van vrijetijdsbesteding voor kwetsbare jongeren in de stad. Een tachtigtal medewerkers met daarbovenop een nog groter aantal vrijwilligers zetten projecten en activiteiten op poten voor de doelgroep. Vanuit negen steunpunten tussen Merksem en Kiel mikt KRAS onder meer op kinderen en jongeren die moeilijk de weg vinden naar vrijetijdsinitiatieven. Dit doet KRAS via vaste wekelijkse activiteiten zoals sport- en kunstactiviteiten, en extra initiatieven tijdens schoolvakantieperiodes zoals kampen, uitstappen en pleintjeswerking waar de medewerkers en vrijwilligers de kinderen uit de wijk aanspreken en meetrokken in samenspelend leren (Kras Jeugdwerk, 2024). Jongeren krijgen binnen KRAS de kans om van vrijwilliger door te groeien tot arbeidskracht onder het statuut van de Lokale Diensten Economie. De Lokale Diensteneconomie, of kortweg LDE, is een koepelorganisatie tussen de Vlaamse overheid en doelgroep. Doelgroepmedewerkers, mensen die willen werken maar een grotere afstand tot de reguliere arbeidsmarkt ervaren, gaan bij LDE een contract van vijf jaar aan om te werken voor een organisatie. In deze vijf jaar is er één begeleider die hen gidst doorheen het parcours en hun individuele situatie met het oog op doorstroming naar de reguliere arbeidsmarkt (Koepel Lokale Diensteneconomie). Ook hier bleek uit ervaring van de KRAS-medewerkers dat er te weinig ruimte was om de jongeren degelijk en duurzaam te ondersteunen. Daarom werd het project Net-ID opgestart. Via Net-ID worden de sterktes en kwetsbaarheden van de jongeren in kaart gebracht en worden ze ondersteund in het opbouwen van een professioneel netwerk. Het NetID-project, zoals beschreven door de begeleider, is dan een instrument dat jongeren helpt hun persoonlijke en professionele netwerken in kaart te brengen. Dit omvat zowel formele netwerken (zoals hulpverleners, VDAB) als informele netwerken (vrienden, familie). Het doel van het NetID is om de jongeren bewust te maken van hun bestaande netwerken en hen te helpen nieuwe contacten op te bouwen, zodat zij na hun traject zelfstandiger kunnen functioneren mits ondersteuning van hun netwerk. Dit Net-ID-traject omvat ook het werken aan persoonlijke ontwikkeling en veerkracht, met een focus op het versterken van zelfinzicht en het aangaan van uitdagingen (J.Willems, persoonlijke communicatie 3 mei 2023).

De werkvormen, doelgroepen en specifieke interventies van de vier betrokken organisaties lopen sterk uiteen. We wezen reeds eerder op het gegeven dat hun doelgroepen een andere positie innemen op de participatieladder: op trede 5 staat betaald werk met ondersteuning met Stroom Maatwerk en KRAS, op trede 4 situeren zich de tijdelijke activerende trajecten wijk-werken van IGEMO en op trede 3 vinden we het vrijwilligerswerk via VINAC+ terug. In de volgende werkpakketen zochten we naar eenheid in die verscheidenheid.

5.1.2 Werkpakket 2: Opmaak programmatheorie.

In een eerste stap naar de impactevaluatie, stelden de onderzoekers een programmatheorie op, op basis van door de organisaties aangeleverde documenten. Vanwaar de keuze om te starten met de opmaak van een programmatheorie? Het toepassen van evaluatiemethoden en -technieken in complexe praktijken vraagt een aanpak die rekening houdt met de onvoorspelbaarheid, complexiteit en de bijzondere context waarbinnen de praktijken opereren (McBeath et al., 2019). De gezamenlijke opmaak van een programmatheorie (Funnel & Rogers, 2011) maakt zo'n aanpak mogelijk. Een programma-theorie bestaat volgens Funnel en Rogers (2011) - in haar meest ideale vorm - uit twee componenten: een veranderingstheorie en een handelingstheorie. De eerste geeft aan welke verandering en via welke mechanismen die verandering wordt bewerkstelligd. De tweede geeft inzicht in de achterliggende ideeën en theorieën. Dit kunnen zowel elementen zijn uit 'formele', empirisch onderbouwde theorieën zijn, als niet-als-dusdanig-bewezen praktijk- of ervaringskennis (Funnel & Rogers, 2011). Een programmatheorie uittekenen maakt het mogelijk om de context, actoren, interventies, mechanismen en resultaten concreet te benoemen en een plaats te geven in de impactevaluatie. Het bundelt acties, resultaten, assumpties en bestaand empirisch onderzoek. Het geeft visueel en tekstueel aan waarom die ene actie tot een resultaat zou leiden, de voorwaarden opdat de acties uitgevoerd kunnen worden zoals ze bedoeld zijn, de elementen in de context die meespelen, en die indicatoren die we aan resultaten kleven om in te kunnen schatten of en in welke mate de resultaten effectief behaald zijn (Depauw et al., 2023; Depauw et al., 2022). Bijzonder interessant in het kader van dit onderzoek zijn de sporen uitgezet door Shumate en Cooper. Zij hanteren een programmatheorie van netwerken (Shumate & Cooper, 2022; Shumate et al., 2018). Dit heeft ons in dit onderzoek geïnspireerd. Meer specifiek stelt de programmatheorie 'ondersteuningsnetwerken' ons in staat om de verschillende beoogde doelstellingen bij de deelnemers duidelijk in kaart te brengen, en aan te geven welke de voorwaarden zijn opdat het 'werkt'. We deden dit op basis van deskresearch (de eerste versies van programmatheorieën opgemaakt op basis van aangeleverde documenten) in een latere fase afgetoetst bij de medewerkers via focusgesprekken met coördinatoren en praktijkwerkers.

5.1.3 Werkpakket 3: Opmaak evaluatie-instrument of -methode.

In een tweede stap koppelden we aan – door stakeholders wezenlijk belangrijk geachte - doelstellingen indicatoren. Deze indicatoren stelden ons in staat om methoden van dataverzameling te selecteren, aan te passen of ontwerpen. Methoden via dewelke we 'verschillen' of 'verandering' – en dus impact - kunnen vaststellen of benoemen.

5.1.4 Werkpakket 4: Impact capteren.

We voerden in de loop van het onderzoek diverse kwalitatieve bevragingen uit. In deze interviews gingen we dieper in op belevingen van de betrokkenen en peilden we naar ervaringen. Samen met professionele bachelor studenten Sociaal Werk van de Karel de Grote-Hogeschool brachten we in kaart welke veranderingen zoal werden ervaren.

5.1.5 Werkpakket 5: Impactevaluatie.

Wanneer deze data vergaard was, gingen we over tot de volgende fase, namelijk de data-analyse. Dit gaf ons zicht op de mate en de aard van impact of verandering als gevolg van de onderzochte interventie en wat de werkzame elementen daarin zijn.

5.1.6 Werkpakket 6: Conclusie en aanbevelingen

In een laatste werkpakket werd dit rapport uitgeschreven. Hoofdstuk 9 bevat een samenvatting, eindconclusie en aanbevelingen, gebaseerd op de analyse van verzamelde data. De weg daarnaartoe -hoofdstukken 6 en 7 - vertonen een gelijkaardige structuur en stramien: in een eerste deel schetsen we context van dat werkpakket. Vervolgens lichten we de daarbij gehanteerde methode toe om in een laatste onderdeel het (tussen-) resultaat ervan weer te geven.

5.2 Hobbels op de weg

Tot zover het mooie strakke plan. Maar...*"Life is what happens to you while you're busy making other plans"* is een uitspraak die wordt toegeschreven aan John Lennon¹. De uitspraak geeft aan dat, terwijl mensen vaak druk bezig zijn met het maken van plannen voor de toekomst, het leven zelf gewoon doorgaat, vaak op onverwachte manieren. Het roept op om niet te veel te focussen op plannen en verwachtingen, maar om in het hier en nu te leven en open te staan voor de onverwachte gebeurtenissen die het leven met zich meebrengt. Wat op gaat voor het leven in het algemeen, bleek sterk van toepassing in dit onderzoek. Heel wat wijzigingen, en dan vooral vele personeelwissels, hebben de oorspronkelijke planning en invulling van de werkpakketten zodanig in de war gestuurd dat tijdens het project zelf regelmatig moest worden bijgestuurd. Voorbeelden? Stroom Maatwerk heeft de start van het onderzoek gemist omwille van personeelwissels aan de top van de organisatie. Ze hebben zich op een later stadium (overigens stevig) terug aangesloten. Bij KRAS was er in de loop van het project een personeelwissel op de verantwoordelijke van het Net-ID-project. Daarbovenop kwam op een bepaald ogenblik een zware besparingsronde waardoor uiteindelijk nauwelijks LDE-werknemers meer

¹ Hij verwerkte deze zin in het lied 'Beautiful Boy (Darling Boy)'

werkzaam waren. KRAS bleek tegen het einde van het project dan ook afgehaakt. Dat IGEMO vroeger zou afhaken was enigszins ingecalculleerd. De uitvoerder van het GROW-project ging namelijk zoals voorzien in zwangerschapsverlof vanaf 10 oktober 2023 tot mei 2024. Net omdat dit wel voorzien was op voorhand kon hier een alternatieve werkwijze uitgedokterd worden rond de dataverzameling van het GROW-project. Niet alleen bij de betrokken organisaties noopten personeelwissels tot een heroriëntering. Ook in de onderzoeksploeg van het Onderzoekscentrum Sociale Inclusie vertrok één van de twee onderzoekers halfweg dit onderzoeksproject naar de UGent om daar een PhD-opdracht op te nemen. Eén van de aanpassingen was dan onder meer het herwerken van de programmatheorie in opeenvolgende online sessies met alle organisaties. Op 24 augustus 2023 belegden we een zogenaamde 'doorstart'. Zo kregen we de late aansluiters mee in het verhaal en de opzet van het onderzoek. De 'nieuwe' want aangepaste programmatheorie werd op 13 september 2023 afgeklopt. Op basis daarvan werd een selectie gemaakt in prioritair te capteren resultaten. Besloten werd toen ook om studenten van de professionele bachelor Sociaal Werk van de Karel de Grote Hogeschool mee in te schakelen bij de dataverzameling in de periode tussen februari en april 2024. Alle door hen verzamelde data werd onafhankelijk van de studenten door de onderzoeker geanalyseerd. De resultaten uit deze analyse werden vervolgens in een online-overleg met de betrokken organisaties en de opdrachtgever afgetoetst.

6 OPMAAK PROGRAMMATHEORIE. FEBRUARI 2022 - DECEMBER 2022

6.1 Werkwijze

6.1.1 Inwerken in de materie. Februari 2022 – April 2022

We startten het onderzoek met een literatuurstudie, met een focus op de impactevaluatie van ondersteuningsnetwerken. We lieten ons in de zoektocht in wetenschappelijke databanken leiden door actuele informatie. We zochten naar de meest recente wetenschappelijke literatuur en laatste ontwikkelingen op dit terrein. Deze literatuurstudie resulteerde in een voorlopig en schetsmatig kader over collectieve impact en de potentiële werkzaamheid en werkzame elementen van ondersteuningsnetwerken.

6.1.2 Ondersteuningsnetwerken beschrijven. Maart 2022 – Juli 2022

Tegelijkertijd met de literatuurstudie voerden we een documentanalyse uit op grijze literatuur die aangeleverd werd door de vier organisaties: jaarrapporten, projectfiches en

webpagina's. Op basis van die documenten stelden we voor elke organisatie apart een eerste versie van programmatheorie op. We belegden daartoe diverse focusgroepen waarin die eerste versie van de programmatheorie ter bespreking, aanpassing en correctie werd voorgelegd. Met die focusgroepen betrokken we actief het perspectief van relevante stakeholders binnen de organisaties. Tussen februari en april 2022 belegden we per organisatie twee focusgroepen en interviewden we drie doelgroep-medewerkers. De verzamelde data werd verwerkt tussen april en juli 2022. Op basis daarvan verfijnden we de programmatheorieën van de (op te zetten) praktijken.

6.1.3 Opmaak programmatheorie. September 2022 – December 2022

Die beschrijving van de praktijken namen we op in vier schematische voorstellingen: de vier programmatheorieën afgestemd op de specifieke eigenheid van elke organisatie apart. Dit hield in dat we telkens zo concreet mogelijk in kaart brachten welke verandering die organisatie door de inzet van het ondersteuningsnetwerk wil realiseren. De individuele programmatheorieën leerden ons dat er veel variatie zit tussen de verschillende organisaties, de doelgroepen waarmee, en de context waarin zij werken. De vier betrokken organisaties situeren zich zoals eerder reeds aangegeven op verschillende treden van de participatieladder: op trede 5 Stroom Maatwerk en KRAS, op trede 4 IGEMO en op trede 3 VINAC+. Dit alles resulteert in een grote verscheidenheid aan doelstellingen, profielen van werknemers en gehanteerde methoden. In september 2022 kwamen we met die vier verschillende organisaties samen om ervaringen te delen en de – tijdens de komende maanden - te volgen methodologie af te toetsen. Voornaamste doel van deze bijeenkomst was de zoektocht naar de eenheid in verscheidenheid: de constructie van een generieke programmatheorie. Eentje waarin de vier deelnemers hun eigen werking in voldoende mate konden herkennen. Wat is de motivatie voor en reden achter al die geïnvesteerde aandacht en tijd in de opmaak van een programmatheorie? Het antwoord is dat deze vorm en methode van impactevaluatie het meest geschikt blijkt voor complexe praktijken zoals die praktijken die gericht zijn op werk, zorg en welzijn (Pawson, 2013). Het begrip complexiteit kan in dit verband op twee verschillende manieren opgevat worden. We onderscheiden wat 'ingewikkeld' is (meerdere actoren, betrokken organisaties, levensdomeinen en beïnvloedende factoren) van wat 'onzeker' is (emergent, onverwacht en recursief) (Rogers, 2008). Uit voorafgaand onderzoek bleek dat een voor complexe praktijken meer gepaste methode van impact capteren bij voorkeur vorm krijgt door de opmaak van een programmatheorie (De Waele et al., 2022; De Waele, Depauw, et al., 2023; De Waele, Mathys, et al., 2023; Depauw et al., 2023; Depauw et al., 2022). Nogal wat auteurs pleiten voor zo'n aanpak (De Silva et al., 2014; De Silva & Lee, 2014; Funnel & Rogers, 2011; Pawson, 2013; Rogers, 2008). We zetten hun argumenten daarvoor op een rij.

6.2 Methode van opmaak programmatheorie

6.2.1 Programmatheorie faciliteert impactgericht handelen

Pawson (2013) adviseert om, voorafgaand aan de evaluatie ervan, de complexiteit van de praktijken gericht op werk, zorg en welzijn, zo goed als mogelijk in beeld te brengen door gebruik te maken van grafische voorstellingen. Niet alleen in de voorbereiding van een evaluatie blijkt dit nuttig en raadzaam. Dat is het ook in de uitwerking van de evaluatie zelf. Via de opmaak van de grafische voorstelling van een programmatheorie kan men namelijk de impact van complexe interventies en de weg ernaartoe vereenvoudigd visueel voorstellen. Weliswaar 'vereenvoudigd' maar ook en vooral door evidentie ondersteund. Bij de opmaak worden bij voorkeur stakeholders op diverse echelons en posities betrokken in het conceptualiseren, ontwerpen, uitvoeren, toepassen en evalueren van praktijken. Zo'n programma-theorie biedt dan, kort samengevat, een model dat aangeeft hoe een project bijdraagt tot een keten van tussentijdse resultaten en uiteindelijk een beoogde impact. Werken met een programmatheorie bij het evalueren van impact sluit overigens nauw aan bij de achterliggende filosofie van het nieuwe kwaliteitsdecreet van mei 2023. In de nota aan de regering (Vlaamse Regering & de Vlaamse Minister van Welzijn Volksgezondheid en Gezin, 2022b) wordt gewag gemaakt van '*een verschuiving van het 'kwaliteitszorgproces' naar aandacht voor het resultaat, de outcome (...) en **impact** van de zorg*' (noot: onze cursivering en vet). De Vlaamse Regering acht '*het installeren of continueren van een dynamische kwaliteitscultuur doorheen alle geledingen van het individuele zorgniveau tot en met het welzijns- en zorgbeleid als essentieel*' (Vlaamse Regering & de Vlaamse Minister van Welzijn Volksgezondheid en Gezin, 2022b, p. 2). De Vlaamse Raad ziet in het voorontwerp van decreet een aantal goede principes die zeker kunnen aanzetten tot een omslag in het werken aan kwaliteit van zorg, zoals onder meer het inzetten op een impactgerichte kwaliteitscultuur (Vlaamse Raad voor Welzijn Volksgezondheid en Gezin, 2022). In dat nieuwe kwaliteitsdecreet wordt expliciet gealludeerd op 'impactgericht handelen' (Vlaamse Regering & de Vlaamse Minister van Welzijn Volksgezondheid en Gezin, 2022a, 2022b). *Impactgericht handelen is vooraf, tijdens en na de uitvoering van een interventie de verbanden tussen de maatschappelijke context, de input, de activiteiten, de output, de outcomes en de impact duiden* (Jans, 2018, p. 13). Impactgerichtheid gaat ervan uit dat interventies opgesteld zijn om impact te verwerven. Met andere woorden: dat de handelingen van de professionals gericht zijn op het realiseren van impact. Concreet onderstelt dit dat medewerkers bewust hun acties afstemmen op de veranderingen die ze willen realiseren. Dat bewust afstemmen van acties op de verandering die men wil realiseren of 'impactgericht handelen' wordt in dit onderzoek onder meer concreet waargemaakt door gezamenlijk een

programmatheorie op te maken en op basis daarvan indicatoren te bepalen die uitspraken over gerealiseerde impact (de 'evidentie') stofferen (Depauw et al., 2023; Depauw et al., 2022). De manier waarop zo'n programmatheorie wordt opgemaakt, de stappen die daarin gezet worden, dat proces doen we in het nu volgende deel uit de doeken.

6.2.2 Stappen in de opmaak van een programmatheorie

Belangrijke ijkpunten in het opmaken van een programmatheorie zijn (1) het vastleggen van te vervullen voorwaarden opdat de beoogde resultaten bereikt worden, (2) de personen en middelen bepalen die nodig zijn om de interventie uit te voeren en (3) de manier waarop de organisatie die personen en middelen kan rekruteren en waarborgen aangeven. (4) Een beschrijving van de acties of interventies die nodig zijn om van een voorwaarde of tussenresultaat over te gaan naar een volgende stap en (5) dit linken aan bewijs ('evidentie') voor elke pijl in de voorstelling. Dit bewijs – de hypothese dat die actie tot dat resultaat leidt aantonen- kan gevoed worden vanuit verschillende bronnen: wetenschappelijk bewijs, onderzoek, theorieën rond gedragsverandering, lokale kennis of anekdotisch bewijs dat voorkomt uit de pilootfase en/of praktijkervaringen. (6) Een programmatheorie bevat daarnaast ook een opsomming van de voorwaarden om impact te bereiken. Tijdens en door de opmaak van een programmatheorie worden (7) de mogelijke belemmeringen duidelijk, net als (8) de noodzakelijke acties om die te overwinnen. Tot slot (9) geeft zo'n programmatheorie die indicatoren weer die het mogelijk maken te oordelen of de (tussen)resultaten in voldoende mate gerealiseerd werden om de beoogde impact te realiseren. Al die onderdelen worden uitgetekend in een grafisch model. Bij die voorstelling hoort een legende waarin toegelicht wordt via welke interventies tussenresultaten en uiteindelijke impact bereikt worden en welke theorieën, evidentie en basisveronderstellingen aan die interventies ten grondslag liggen (De Silva et al., 2014; De Silva & Lee, 2014; Olsen & Galimidi, 2008; Olsson et al., 2023; Taplin & Rasic, 2010).

Het gezamenlijk, vanuit verschillende perspectieven en vormen van kennis, doorpraten en opstellen van een programmatheorie stimuleert impactgedreven handelen in organisaties (Van Dorsselaer et al., 2018). Dit eerste werkpakket leverde materiaal aan om een antwoord te geven op de vraag: Wat is de programmatheorie achter het project? Wat zijn beoogde doelstellingen? Via welke interventies wil men deze doelen realiseren? Welke methoden hanteren organisaties voor het opzetten van ondersteuningsnetwerken? Antwoorden op deze vragen leverden het materiaal aan voor de opmaak van een generieke programmatheorie: een waarin de organisaties hun eigen werking in voldoende mate herkenden en konden terugvinden.

6.3 Resultaat: programmatheorie en model voor impactgericht handelen.

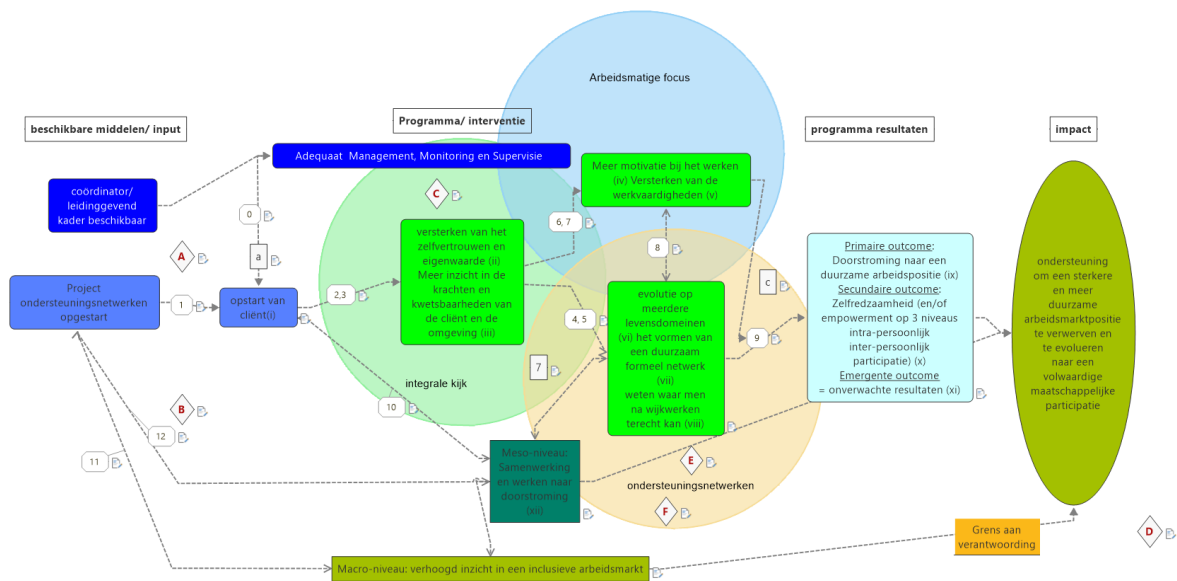
6.3.1 Een model voor impactgericht handelen

Het grote voordeel van een programmatheorie is dat het een complexe realiteit vereenvoudigd weergeeft. Hoe zo'n programmatheorie te lezen, vraagt desalniettemin enige toelichting. We geven de generiek programmatheorie weer in figuur 3² en lichten de diverse onderscheiden onderdelen ervan toe.

Een programmatheorie bestaat uit verschillende lagen. De bovenste, onmiddellijk zichtbare laag zijn de nagestreefde veranderingen. De 'outcomes' of resultaten die het project wil realiseren. Die worden weergegeven door middel van gekleurde vierkanten of rechthoeken. 'Versterkt zelfbeeld en eigenwaarde' is er bijvoorbeeld zo een. Bij elk (tussen-) resultaat staan Romeinse cijfers aangegeven. Die verwijzen naar indicatoren die we verbinden aan die resultaten. Indicatoren waarover we data kunnen verzamelen die ons in staat zullen stellen uitspraken te doen over al dan niet bereikte (tussen-) doelstellingen, effecten of resultaten. Die eerste laag geeft invulling en vorm aan de veranderingstheorie.

Een tweede 'laag' in de programmatheorie wordt vormgegeven door de acties of 'interventies'. Dit vormt de zogenaamde 'handelingstheorie'. In de grafische voorstelling worden die weergegeven door de Arabische getallen. Het cijfer 1 staat voor aanmelding cliënt; 2 en 3 zijn dan het intake gesprek en screening van de cliënt in casu de opstart van de monitoring van de cliënt; het cijfer 4 verwijst naar de individuele begeleiding; 5 naar de samenwerking met partners; 6 zijn acties uitgevoerd in het kader van de opvolging van de arbeidsactiviteiten, 7 zijn bemiddelingen in dossiers naar verschillende andere organisaties rond diverse levensdomeinen en het rekruteren, samenwerken met en opvolgen van de partnerorganisaties, 8 verwijst naar collectieve groepsvormingen en het getal 9 tot slotte verwijst naar de integrale aanpak en kijk die gehanteerd wordt. Met integrale aanpak en kijk verwijzen we naar de gedeelde aandacht voor werk én zorg op maat van wat de medewerker nodig heeft én aandacht voor verschillende levensdomeinen door het uitbouwen en bestendigen van een ondersteuningsnetwerk van formele hulpverlenersorganisaties en informele ondersteuning.

² In de bijlage is een grotere, beter leesbare versie opgenomen van deze programmatheorie. Op verzoek via mail aan jan.depauw@kdg.be krijgen geïnteresseerden ook toegang tot een interactieve versie.

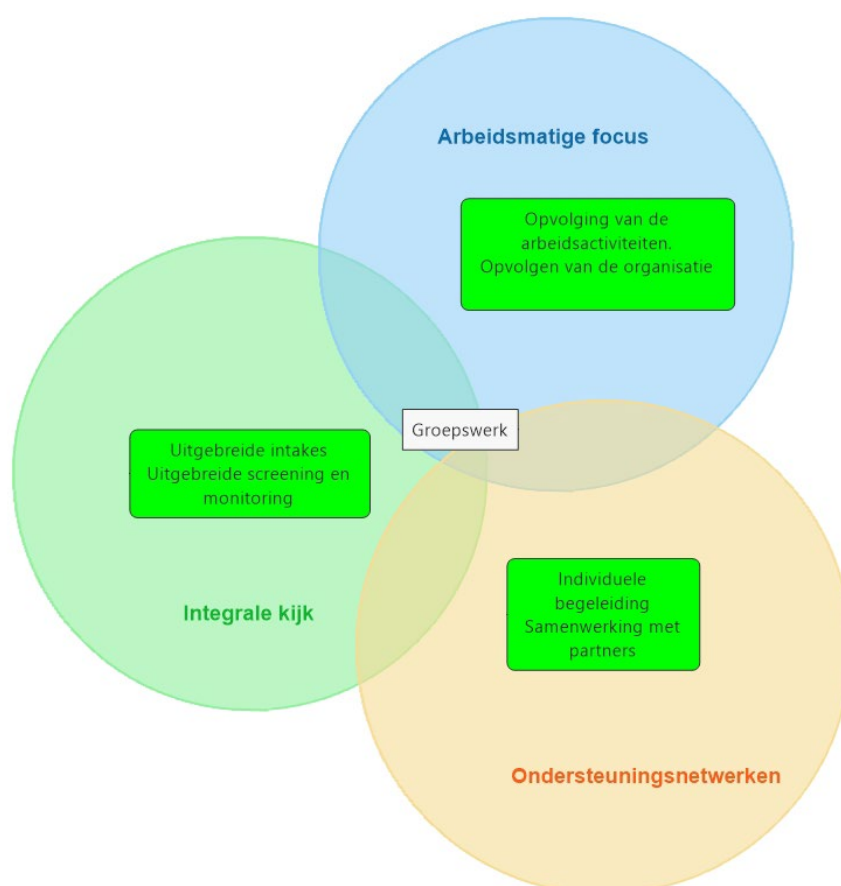


Figuur 3: Programmatheorie ondersteuningsnetwerken

Ruiten geven in de visuele voorstelling de contextfactoren aan waarmee men rekening moet houden of de voorwaarden die voldaan moeten zijn. Elke hoofdletter verwijst naar een toelichting bij een respectievelijke contextfactor, voorwaarde of aanname A verwijst naar het wettelijk kader waaruit kandidaten voor het traject gerekruteerd worden; B verwoordt en benoemt de invloed van externe gebeurtenissen of invloeden op de activeringsproblematiek zoals bijvoorbeeld het streven naar de 80% tewerkstellingsgraad; C zijn aspecten in de leefsituatie van doelgroepmedewerkers zoals bijvoorbeeld de hulpverlenings- of begeleidingstrajecten die de cliënt reeds opvolgt; D is de counterfactual: 'die resultaten die men kan verwachten als de interventie niet had plaatsgevonden' (Rogers, 2008) – sterk vereenvoudigd gesteld: het probleem dat men wil tackelen- ; E staat voor de samenwerkingsverbanden met andere organisaties en/of de mate waarin zij openstaan voor samenwerkingen; F is de onderzoeksimpact of valorisatie, en slaat op de publicatie en verspreiding van de resultaten en lessen uit dit onderzoek naar een breder publiek en beleidsmakers. Dit laatste sluit aan bij de drievoudige doelstelling die vaak achter impactevaluatie zit: verantwoorden, leren of promoten (Suykens, 2024).

Waartoe dient die opmaak van een programmatheorie? Deze impactevaluatie heeft als doel de werkzaamheid van het proefproject in kaart te brengen. Hierbij vertrekken we vanuit een model dat het beoogde resultaat en de weg daarnaar toe weergeeft door een veranderingstheorie - die de verwachte verandering weergeeft - te combineren met een handelingstheorie - die aangeeft hoe de medewerkers dit zien en denken uit te voeren -. Welke overwegingen spelen bij die laatsten? Zien ze dit project als nuttig voor slechts een deel van het cliënteel, voor maar enkele van de treden op de participatieladder? Welke

voorwaarden, mogelijkheden en kansen zien zij voor het welslagen van het project? Voor welk deel van hun cliënteel lijkt dit een meerwaarde te bieden? Voor wie biedt dit geen of slechts een gedeeltelijke oplossing? De criteria die zij (al dan niet bewust of uitgesproken) hanteren bij de selectie van wie opgenomen wordt in de interventie bepaalt mogelijk mee het succes ervan. Vandaar het belang van ook hun perspectief mee te betrekken in de opmaak van de programmatheorie en- in een later stadium - het samen selecteren van relevante indicatoren die verwijzen naar nagestreefde (tussen-)resultaten of outcomes. Op basis daarvan gaan we de gerealiseerde verandering empirisch vaststellen via kwalitatieve bevestigingen. Op die manier willen we inzicht verwerven over welke veranderingen er in welke mate vast te stellen zijn en wat daarvoor de verklaring –het werkzame element- is. De programmatheorie biedt derhalve de fundering waarop onder meer de beslissing berust welke indicatoren we zullen capteren. Welke van de opgesomde resultaten leunen dichtst aan bij nagestreefde impact? Wat prioritair in beeld te brengen? De inhoudelijk afgetoetste programmatheorie inspireert en voedt op die manier de opmaak van een evaluatie-instrument of methode in een volgende fase.



Figuur 4: Het Van Steenlandt-model van impactgericht handelen in arbeidsmatige activiteiten

De individuele programmatheorieën vertoonden naast een grote variatie tussen de verschillende organisaties, ook een aantal gedeelde werkprincipes. Principes die, indien omgezet in de praktijk, verzekeren dat nagestreefde impact *-ik herhaal: "ondersteuningsnetwerken creëren die doelgroepmedewerkers (...) omkaderen zodat zij empowered worden"* (Provincie Antwerpen, 2020, p. 5) - effectief ook gerealiseerd wordt.

In figuur 4 geven we de drie werkzame principes weer voor impactgedreven handelen zoals ze uit de toetsing van de generieke programmatheorie bij de organisaties naar voor kwam. Als (voorlopig) resultaat van het samenleggen van de verschillende programmatheorieën kwam als gedeelde noemer naar voor dat, wanneer organisaties nagestreefde impact willen realiseren, ze dan SAMEN moeten inzetten op een combinatie van de drie Werkzame Elementen (de 'WE' in empoWErment): een integrale kijk, een arbeidsmatige focus en het opzetten van formelen en informele netwerken. We noemen dit conceptuele model, naar de bedenker ervan, 'het Van Steenlandt-model van impactgericht handelen in arbeidsmatige activiteiten'. We werken de werkzame elementen verder uit in wat volgt.

6.3.2 Een integrale kijk

De vier betrokken organisaties onderscheiden zich van klassieke arbeidsbemiddeling door hun integrale kijk op de doelgroepmedewerkers. Dit houdt in dat ze alle aspecten van een persoon in overweging nemen, om een zo breed mogelijk beeld en begrip te krijgen van de cliënt en diens context. Organisaties brengen dit in de praktijk door veel tijd te besteden aan de intakegesprekken. Afhankelijk van de organisatie is dit een eenmalig gesprek of zijn dit meerdere opeenvolgende gesprekken waarin men de werknemer leert kennen. Via die gesprekken zal men onder meer inschatten of een voortraject aangewezen is of niet.

Bij die intakegesprekken maken de organisaties gebruik van screeningsinstrumenten. Met deze instrumenten peilen de organisaties naar de toestand op diverse levensdomeinen. Na afloop van de gesprekken bieden de screeningsinstrumenten een overzicht van de verschillende levensdomeinen van de cliënt. Voor elk levensdomein worden de krachten en kwetsbaarheden in kaart gebracht. Sommige organisaties gebruiken dit instrument ook om voortgang te meten tijdens het traject. Deze screening en monitoring stelt de organisaties dan in staat om hun interventies van de arbeidsmatige focus en de ondersteuningsnetwerken beter af te stemmen op de noden van de cliënt. De informatie van die screenings- en monitoringinstrumenten wordt letterlijk en figuurlijk meegegeven aan de cliënt als deze doorstroomt. Op die manier heeft de cliënt een overzicht van waar hij zoal terecht kan bij nieuw opduikende problemen op bepaalde levensdomeinen.

6.3.3 Een arbeidsmatige focus

De arbeidsmatige focus houdt in dat organisaties bemiddelen en zoeken naar een match tussen de werkplek en de doelgroepmedewerker. Organisaties doen dit enerzijds door de opvolging van de arbeidsmatige activiteiten. Dit zijn periodieke gesprekken met cliënten met als doel de vinger aan de pols te houden en snel te kunnen interveniëren bij mogelijke problemen. Daarnaast zetten organisaties in op de begeleiding van de verschillende werkplekken. Dit om regelmatig na te gaan hoe het werken verloopt, af te checken of er knelpunten of drempels zijn en te polsen of er bijzondere aandachtspunten moeten worden opgenomen in de begeleiding. In het geval er problemen opduiken worden deze steeds samen met de cliënt, de organisatie en de werkplek opgenomen.

6.3.4 Ondersteuningsnetwerken

Ondersteuningsnetwerken kunnen gezien worden als de concretisering van de wijze waarop organisaties samen hun cliënten kunnen ondersteunen op arbeidsmatig vlak en andere levensdomeinen. Hierbij blijkt de individuele begeleiding een voorname pijler. Voornaam, maar niet de enige. Individuele begeleiding kan beperkt zijn tot een maandelijks of tweemaandelijks gesprek, maar het kan ook gaan om meer intensieve tweewekelijkse gesprekken van psychosociale begeleiding. Het doel is niet enkel om de cliënt te ondersteunen maar ook om stabiliteit te brengen bij henzelf en in hun context. Afhankelijk van de organisatie is er ook meer of minder focus op het zoeken naar partners in de aanpak van problemen op specifieke levensdomeinen van de werknemers. Vanuit een integrale kijk wordt nagegaan welke levensdomeinen mogelijk om extra aandacht vragen en welke partnerorganisaties daarvoor ingeschakeld kunnen worden. Men verwijst dan door naar die partners. Het streven is dat al deze partnerorganisaties een duurzaam netwerk vormen dat ook bereikbaar is, en beschikbaar blijft als de doelgroepmedewerker doorstroomt naar andere werkvormen die zich op een hogere trede op de participatieladder situeren. Daarnaast noteerden we nog een tussenvorm tussen ondersteuningsnetwerken en de arbeidsmatige focus, namelijk het (krachtgericht) groepswerk. Daarbij worden groepsmomenten met peers georganiseerd. Afhankelijk van de organisatie krijgt dit op verschillende manieren vorm. Dit kunnen algemene vormingsmomenten zijn waarbij skills worden aangeleerd die ingezet kunnen worden op de werkvloer, maar afhankelijk van wat er naar boven komt uit de individuele sessies kan het qua inhoud ook over andere aspecten van diverse levensdomeinen gaan. Afhankelijk van de organisatie krijgt dit groepswerk een andere format en invulling. Het kan gaan over collectieve vormingsmomenten waarin informatie wordt gedeeld met en tussen de deelnemers. Of de focus kan liggen op het opbouwen van sociale cohesie tussen de medewerkers en het vinden van onderlinge steun.

Het Van Steenlandt-model voor impactgericht handelen kwam naar voor uit de analyse en bespreking van de generieke programmatheorie. Het idee daarachter sluit inhoudelijk nauw aan op bevindingen uit eerder empirisch onderzoek in het veld. Het W²-model toonde de meerwaarde van die verwevenheid tussen de werkcontext en de persoonlijke context binnen sociale economie in eerder onderzoek reeds aan (Steenlands et al., 2008). Het Van Steenlandt-model bouwt hierop verder en toont in taal en beeld hoe organisaties in de praktijk omgaan met deze verwevenheid. Verder in dit onderzoek zullen we empirisch nagaan of en in hoeverre deze werkzame elementen in de onderzochte praktijken terug te vinden zijn. De verzamelde data en de analyse daarop zal ons, zo zullen we later in dit rapport zien, in staat stellen om dit eerder hypothetische en conceptuele Van Steenlandt-model te vertalen naar een empirisch onderbouwd AIO-model waarbij het acroniem AIO staat voor 'Arbeidsmatig, Integraal en Ondersteunend'.

7 OPMAAK MEET- OF EVALUATIE INSTRUMENT. JANUARI

2023 – FEBRUARI 2024

7.1 Opzet dataverzameling.

7.1.1 Programmatheorie herbekeken

In september 2023 waren we op een punt gekomen dat we de overstap konden maken van de gezamenlijk afgetoetste generieke programmatheorie naar te capteren indicatoren. Indicatoren die ons iets zouden kunnen leren over de resultaten of de impact die ondersteuningsnetwerken genereren. Door eerder aangehaalde personeelwissels binnen zowel de onderzoeksploeg als drie van de vier organisaties, en het terug aansluiting vinden bij het onderzoek van onder meer Stroom Maatwerk, moesten we eerst een stapje terugzetten en terug naar de tekentafel om de programmatheorie terug vast te pakken. We moesten iedereen (terug) mee krijgen in het impactgericht denken en de generieke programmatheorie aanpassen aan de inbreng van wie op dat ogenblik terug aansloot. In de hierna volgende zes tabellen geven we de oude én de nieuwe, aangepaste versie weer van respectievelijk de omschrijving van de nagestreefde impact (tabel 2), de resultaten die dichtst aanleunen bij impact (tabel 3), van de arbeidsmatige focus (tabel 4), van het ondersteuningsnetwerk (tabel 5), van de integrale kijk (tabel 6), en de collectief bereikte (tussen-) resultaten (tabel 7). Op basis van de aangepaste generieke programmatheorie kon dan in een volgende fase een doordachte selectie gemaakt worden van relevante en prioritair te capteren indicatoren.

Tabel 2: Oude en nieuwe versie omschrijving impact

Oude versie PT	Nieuwe versie PT
Ondersteuning om een sterkere en meer duurzame arbeidsmarktpositie te verwerven en te evolueren naar een volwaardige maatschappelijke participatie.	Volwaardig erkende werkvorm. Recht op arbeid voor iedereen met een grote afstand tot de arbeidsmarkt. Betekenisvolle maatschappelijke participatie

Tabel 3: Oude en nieuwe versie omschrijving programmaresultaten die dichtst aanleunen bij impact

Oude versie PT	Nieuwe versie PT
<p>Primaire outcome: Doorstroming naar duurzame arbeidspositie (ix)</p> <p>Secundaire outcome: Zelfredzaamheid (en/of empowerment op 3 niveaus intra-persoonlijk inter-persoonlijk participatie) (x)</p> <p>Emergente outcome= onverwachte resultaten (xi)</p>	<p>3 niveaus: Deelnemers, klanten en maatschappij</p> <p>Primaire Outcome deelnemers: Recht op arbeid via duurzame activering op maat (xv)</p> <p>Secundaire outcome: Empowerment op 3 niveaus intra-persoonlijk inter-persoonlijk participatie) (xvi)</p> <p>Emergente outcome= onverwachte resultaten (xvii)</p>

Tabel 4: Oude en nieuwe versie omschrijving tussenresultaten van de arbeidsmatige focus

Oude versie PT	Nieuwe versie PT
<p>Meer motivatie bij het werken (iv)</p> <p>Versterken van de werkvaardigheden (v)</p>	<p>Meer motivatie bij het werken (vi)</p> <p>Versterken van de werkvaardigheden (vii)</p> <p>Zinvolle dagbesteding (viii)</p> <p>Inkomen verwerven (ix)</p>

Tabel 5: Oude en nieuwe versie van de omschrijving van de tussenresultaten van het netwerken

Oude versie PT	Nieuwe versie PT
Evolutie op meerdere levensdomeinen (vi) Het vormen van een duurzaam formeel netwerk (vii) Weten waar men na wijk-werken terecht kan (viii)	Aandacht voor meerdere levensdomeinen (x) Sociaal contact (xi) Vormen van een duurzaam formeel netwerk (xii) Kennis over waar men terecht kan (xiii)

Tabel 6: Oude en nieuwe versie van de omschrijving van de tussenresultaten van de integrale kijk

Oude versie PT	Nieuwe versie PT
Versterken van het zelfvertrouwen en eigenwaarde (ii) Meer inzicht in de krachten en kwetsbaarheden van de cliënt en de omgeving (iii)	Aansluiten bij interesse en aspiraties (ii) Versterkt zelfbeeld en eigenwaarde (iii) Inzicht in de krachten en kwetsbaarheden van de cliënt en de omgeving (iv) Structuur bieden (v)

Tabel 7: Oude en nieuwe versie van de omschrijving van de collectief bereikte tussenresultaten

Oude versie PT	Nieuwe versie PT
Meso-niveau: Samenwerking en werken naar doorstroming (xii)	Meso-niveau Collectieve impact (xiv)

7.1.2 Selectie van prioritaire indicatoren

De rechterkolommen van de tabellen 2 tot en met 7 geven alle mogelijke tussenresultaten van de werkingen weer. Tussenresultaten of outcomes waarover men data kan verzamelen die – in een later stadium – uitspraken over al dan niet bereikte impact kunnen voeden en onderbouwen. Aan de organisaties werd, ook weer in een gezamenlijke oefening, gevraagd welke van die resultaten zij als dermate belangrijk, relevant en bepalend inschatten dat ze net die resultaten graag meet- of zichtbaar willen maken. Of anders gesteld: over welke (tussen-) resultaten willen de organisaties indicatoren formuleren?

Uit die bespreking kwamen de volgende resultaten naar voor als prioritair te meten:

- Naast project-specifieke resultaten,
- ook psychologisch empowerment op 3 niveaus (lange termijndoelstellingen),
- groei in motivatie (procesindicator),
- kritisch bewustzijn, sociale contacten en aandacht voor verschillende levensdomeinen (procesindicator), en
- erkenning als volwaardige werkvorm (impact).

7.1.3 Gehanteerde concepten operationaliseren. Januari 2024 – Februari 2024

We gingen vervolgens met de organisaties in gesprek over de keuze voor een data-verzamelmethode. In samenspraak met het werkveld en op basis van de door hen als prioritair te capteren aangeduide resultaten werd geopteerd om kwalitatieve data te verzamelen. Geopteerd werd meer bepaald om diepte-interviews af te nemen en focusgroepen te beleggen. Studenten van de professionele bachelor Sociaal Werk aan de Karel de Grote Hogeschool werden mee ingeschakeld in de dataverzameling. Die dataverzameling vond plaats tussen februari en april 2024. Voorafgaand aan de interviews en gesprekken werd intensief gewerkt aan de opmaak van topic- of vragenlijsten die gehanteerd zouden worden in de groeps- en diepte-interviews. Voor de opmaak van die kwalitatieve vragen- of topiclijsten lieten we ons inspireren door het voor sociaalwerkpraktijken zo richtinggevende empowermentkader (Van Regenmortel, 2002; Van Regenmortel, 2008, 2011; Van Regenmortel et al., 2016; Zimmerman, 1995).

In deel 3.2 verwezen we naar de Meetschalen Psychologisch Empowerment (MPE) (Depauw & Driessens, 2013; Depauw & van Dop, 2015; van Dop et al., 2016) en Buddy-Empowerment (MBE) (ArmenTeKort, sd; Depauw & Wuyts, 2018; Wuyts & De Maeyer, 2020). Door een toevallige loop van omstandigheden verscheen in de loop van dit onderzoek, met name in juni 2023, het rapport '*Impactevaluatie ESF-oproep Outreach & Activering. Resultaten Empowermentmeting*'. Dit onderzoeksrapport is uitgegeven door de Vlaamse Overheid - Departement Werk en Sociale Economie (Schalembier, 2023). Het onderzoek maakte gebruik van de door Karl de Grote Hogeschool, Onderzoekscentrum Sociale Inclusie ontworpen Meetschaal Buddy-Empowerment. Het rapport bespreekt de empowermentmeting die werd opgezet in het kader van de oproep Outreach en Activering die tot doel had om outreachende en geïntegreerde acties op te zetten voor inactieve arbeidsreserves in Vlaanderen en Brussel. De acties die werden opgezet binnen de oproep konden zich enerzijds richten op het bereiken van doelgroepen die op dat ogenblik nog niet of onvoldoende gekend waren bij arbeidsmarktinstanties en anderzijds op het op maat begeleiden van deze personen in hun zoektocht naar werk of opleiding. 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 die reguliere arbeidsmarkt op korte termijn moeilijk haalbaar is voor hen. Daarom wordt in de dienstverlening niet enkel ingezet op tewerkstelling, maar vaak ook op andere, tussentijds 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 – zo betoogt Schalembier (2023) - minder zichtbaar voor beleidsmakers. De bedoeling van de inzet van de MBE was om bij zoveel mogelijk deelnemers binnen de oproep Outreach & Activering tweemaal het empowermentniveau te laten meten. Een eerste keer in de beginfase van het begeleidingstraject en een tweede keer in de eindfase. Uit die longitudinale empowermentmeting bleek dat er een positieve impact was op de componenten van intrapersonlijke dimensie: zelfvertrouwen; zelfbeeld; locus of control en perspectief. Dit toont aan dat er op dit gebied duidelijk stappen vooruit werden gezet bij de betrokken doelgroepmedewerkers (Schalembier, 2023). Het rapport eindigde met de aanbevelingen om de vooruitgang die gemaakt wordt binnen gelijkaardige trajecten beter zichtbaar te maken, door niet alleen tewerkstelling of arbeidsmatige aspecten in kaart te brengen, maar ook aandacht te hebben voor de sociale inclusie van de deelnemers. Invulling van dat begrip 'sociale inclusie' kan, dixit het rapport, expliciet gemaakt worden door te leunen op het concept empowerment (Schalembier, 2023).

Omdat we zelf overtuigd zijn van de kracht en de meerwaarde van de door ons ontworpen meetschaal, en we die kracht ook aangetoond zagen in het rapport van Schalembier (2023) wilden we die ook hier in dit onderzoek inzetten. Hoewel de vier organisaties zich wel herkenden in en aansluiting vonden bij het empowermentkader, wensten ze om een aantal redenen niet op deze suggestie in te gaan. Hun voorkeur ging uit naar een kwalitatieve dataverzamelmethode. Ze achten de tijd te kort om op kwantitatieve wijze een effect te kunnen ontwaren, laat staan meten. Zelf hebben ze als organisatie onvoldoende tot geen statistische bagage in huis om – in de toekomst - kwantitatieve, longitudinaal gemeten data correct te analyseren. Daarenboven ging bij velen heel expliciet de voorkeur uit naar 'vertellen' – in de zin van achterhalen wat werkzame elementen zijn - eerder dan louter 'tellen'. Daarenboven bleek uit de keuze van prioritair te capteren indicatoren, dat die tussen de organisaties onderling te ver uiteen lagen om te kunnen gewagen van een generiek meetinstrument. Bij de ene lag de focus in de werking meer op het arbeidsmatige, daar waar een ander eerder de focus op de integrale kijk situeerde en nog een ander op de uitbouw van ondersteuningsnetwerken. Qua keuze van 'meet'-instrument bleek het

derhalve ondoenbaar alle organisaties op één lijn te krijgen. Meer gepast en aangewezen bleek de inzet van de meer exploratieve techniek van kwalitatief onderzoek. We smeten het kind niet met badwater weg: om de analyse van de kwalitatieve data te structureren hanteerden we de componenten van empowerment zoals ze in de MBE vervat zaten volgens de logica van de framework approach (Miles & Huberman, 1994; Ritchie & Spencer, 1994). Ontwerpen en voorstellen van vragenlijsten werden aan de organisaties voorgelegd en goed bevonden. De slecht scorende vragen (dubbelzinnig, onduidelijk, onvoldoende verbonden met de concepten empowerment, collectieve impact en ondersteuningsnetwerken) werden verwijderd. We werkten zo op een kwalitatieve manier aan de inhoudsvaliditeit (Mokkink et al., 2010; Prinsen et al., 2016; Terwee et al., 2007).

7.2 Methode. Studenten ingeschakeld bij dataverzameling.

'Het thema 'ondersteuningsnetwerken bij arbeidsmatige activiteiten' werd opgepikt door twee groepen van een vijftal studenten aan de professionele bacheloropleiding Sociaal Werk aan de KdG. Hun onderzoeksoopdracht rond dat thema kaderde binnen het tweedejaars vak 'projectwerking'. In dat vak gaan studenten aan de slag met een vraag uit de praktijk. Ze nemen diepte-interviews af of wonen focusgroepen bij, analyseren de daaruit voortkomende data en rapporteren zelfstandig over de resultaten³.

Ter voorbereiding van de interviews en focusgroepen namen de studenten de generieke programmatheorie beet. Ze voerden gesprekken met diverse medewerkers van de betrokken organisaties die het project aan hen verduidelikten. Studenten werkten zich verder in, in de materie via een zelf opgezette literatuurstudie. Op basis van de inzichten verworven uit al dat bronnenmateriaal werden door hen en hun coach-onderzoeker de definitieve topiclijsten opgesteld voor semigestructureerde interviews en de focusgroepen, en een schema voor de analyse van de daarin verzamelde data opgemaakt.

7.3 Resultaat. Topics in kwalitatieve bevraging

Studenten bevroegen professionals, doelgroepmedewerkers en werkgevers over diverse thema's die uit hun literatuurstudie als relevant naar voor kwamen zoals: ervaren ondersteuning en begeleiding, vertrouwen, toegang tot informatie, zelfredzaamheid versus afhankelijkheid, enz....

³ Onderzoekers verbonden aan het OC SI coachen weliswaar de studenten, maar die onderzoekers gaan achteraf, los van de onderwijsopdracht, volledig autonoom zelf aan de slag met de data die deels aangeleverd werd door de studenten. Analyse van de data en rapportage daarover is dus voor de volle 100% het product van de onderzoekers.

8 IMPACT CAPTEREN. MAART 2024 – OKTOBER 2024.

8.1 Beleving en ervaringen peilen via kwalitatieve topiclijst

We gaven eerder in dit rapport de redenen aan waarom de organisaties opteerden voor een kwalitatieve dataverzamelmethode. Dat lijkt enigszins verrassend. Kwantitatief onderzoek –haar ‘tegenpool’– is namelijk de meest gekende onderzoeksbenadering. Kwantitatief onderzoek werkt met statistiek, cijfers, tabellen en grafieken. Het beoogt een zo breed mogelijk geldend beeld te schetsen over het onderzochte fenomeen. Bij kwantitatief onderzoek worden gegevens verzameld om ze vervolgens in een databestand te plaatsen en statistisch te verwerken. Een kwantitatief onderzoek beschrijft grote tendensen (geen persoonlijke verhalen), en er wordt vaak gewerkt met statistische kansen en waarschijnlijkheden. De kwantitatieve benadering is meer gericht op het aantonen van effecten of uitkomsten van sociale processen, eerder dan op de processen zelf. Voorbeelden van onderzoeksmethoden in de kwantitatieve benadering zijn survey ‘s (grootschalige enquête) en experimenten (Depauw et al., te verschijnen; Shaw, 2012).

Kwalitatief onderzoek daarentegen is onderzoek dat probeert de betekenis en context van een complexer proces in kaart te brengen. Het is een vorm van onderzoek dat over een beperkt aantal cases diepgaande informatie wil verzamelen. Onderzoekers proberen in kwalitatief onderzoek de wereld van de mensen die ze bestuderen te begrijpen of interpreteren. Ze proberen door de ogen van de onderzochte subjecten te kijken. Kwalitatief onderzoek laat nuanceringen toe, het gaat in op persoonlijke verhalen en cases. Er kan gewerkt worden met beelden, gesprekken, uitspraken en teksten. Voorbeelden van onderzoeksmethoden in deze benadering zijn: diepte-interviews, observaties en focusgroepen (Depauw et al., te verschijnen; Mortelmans, 2020).

Beide vormen van onderzoek bieden een ander inzicht op de realiteit, ze zijn weliswaar evenwaardig en complementair, maar vertrekken vanuit een andere vraagstelling (Bryman, 2004; de Boer, 2006; Froehlich et al., 2020). In die zin is de keuze om niet kwantitatief te meten maar kwalitatief diepgaand inzicht te verwerven uiterst relevant in dit onderzoek. Het helpt ons om samen met de organisaties diepgaand inzicht te verweven in de materie en antwoord te formuleren op de vragen (1) Wat zijn kosten en baten van de verschillende aanpakken van ondersteuningsnetwerken, (2) Welke elementen zijn werkzaam en welke niet, en (3) Welke impact op het individueel en organisatieniveau heeft elk van deze insteken?

8.2 Methode: diepte-interviews en focusgroepen

In de loop van het onderzoek werden twee interviewreeksen afgenomen. Een eerste reeks situeerde zich bij de aanvang van het project, daar waar de tweede interview-reeks zich situeerde aan het einde van het project. De inhoud en focus van de gesprekken verschoof dan ook in de tijd van 'oorspronkelijke verwachtingen' naar 'concrete ervaringen'.

In het tweede semester van het academiejaar 2022-2023 werden in nauwe samenwerking met derdejaarsstudenten uit de professionele bacheloropleiding Sociaal Werk van de Karel de Grote Hogeschool een eerste reeks diepte-interviews afgenomen bij VINAC+ en KRAS. Doel van die gesprekken was de verwachtingen van medewerkers en cliënten over het project van de provincie Antwerpen bij de start ervan in kaart te brengen. Bij VINAC+ hebben de studenten vier cliënten en een begeleider geïnterviewd. Ze hebben de cliënten bevraagd over wie ze zijn, wat de verwachtingen waren voor ze deelnamen aan dit traject, en of ze nog andere vormen van hulpverlening doorlopen hebben of op dit moment nog volgen. Verder werd gepolst naar hoe ze de weg naar VINAC+ hebben gevonden en of en welke principes van krachtgericht werken terug te vinden zijn in de werking. Studenten hebben ook het verloop van het vrijwilligerswerk bevraagd en of er al enige progressie op te merken was in één of meerdere levensdomeinen. Tot slot werd ook nagegaan hoe een mogelijk vervolgtraject of nazorg eruit zag: wat staat de cliënten te wachten na het traject? Bij KRAS werden drie jonge mannen geïnterviewd die onder het LDE-statuuut werken. Doel van het interview daar was duidelijk te krijgen hoe netwerk ondersteunend gewerkt wordt binnen KRAS vanuit het perspectief van de doelgroepmedewerkers zelf. Vragen werden gesteld over hun situatie voor ze bij KRAS werkten, wat voor hen veranderde tijdens het traject en hoe ze ondersteund werden door KRAS.

In het tweede semester van het academiejaar 2023-2024 werden in nauwe samenwerking met tweedejaarsstudenten uit de professionele bacheloropleiding Sociaal Werk van de Karel de Grote Hogeschool een tweede reeks van groeps- en individuele gesprekken gevoerd, maar dan bij Stroom Maatwerk en VINAC+. Om informatie te verzamelen bij Stroom Maatwerk woonden studenten twee focusgroepen bij. Focusgroepen zijn groepsinterviews over een bepaald vooraf vastgelegd thema. Het is de meest gebruikte vorm van groepsinterview. Tussen 6 à 12 mensen worden gedurende 1,5 à 2 uur geïnterviewd. De onderzoeker interviewt een groep mensen over één specifiek onderwerp. Op dat onderwerp ligt de 'focus'. De groepsdiscussie maakt onderlinge interactie tussen deelnemers mogelijk. Hoewel strak gepland wordt er tegelijk ook veel ruimte gelaten voor eigen inbreng van de deelnemers. Groepsleden kunnen elkaar op ideeën brengen, mekaar aanvullen of tegenspreken, en gelijke of tegengestelde opvattingen kunnen onder woorden

gebracht worden (Mortelmans, 2020; Neckerbroeck et al., 2015). Het focusgroepsgesprek wordt begeleid door een gespreksleider of moderator. Die begeleider modereert en stimuleert: inhoudelijk houdt hij zich op de vlakte want de interactie tussen de deelnemers staat centraal. Een observator assisteert door de praktische zaken te verzorgen (opnameapparatuur bedienen) en aan het eind een samenvatting te geven (Mortelmans, 2020). De loopbaanbegeleider van Stroom Maatwerk organiseerde en modereerde de focusgroepen. Studenten fungeerden als bijzitter/observator. De loopbaanbegeleider van Stroom Maatwerk nodigde twee keer vier mensen uit voor een focusgroep gesprek. Om het gesprek in goede banen te leiden werd een PowerPointpresentatie voorbereid. Die bevatte vragen over verschillende thema's. De voorgelegde vragen waren gerelateerd aan het versnipperde hulpverleningslandschap. Enkele voorbeelden van vragen zijn: 'waar kan ik terecht bij ziekte', 'waar kan ik terecht met vragen over zwangerschap', 'waar kan ik terecht als ik een oppas nodig heb', 'waar kan ik mijn vakantiedagen nakijken',... Met deze vragen wou de loopbaanbegeleider te weten komen hoe het gesteld was met de kennis van de maatwerkers over het hulpverleningslandschap. Stroom Maatwerk wou zo antwoord op de vraag of de doelgroep waar ze mee werken, weet waar ze terecht kunnen bij specifieke problemen. Dit inzicht zetten ze vervolgens in bij de ontwikkeling van een tool die de antwoorden op de ontbrekende kennis van de maatwerkers aanreikt (S. Middeldorp, persoonlijke communicatie, 5 en 27 maart 2024). De eerste groep was samengesteld uit werknemers die het Nederlands niet goed machtig waren. De deelnemers van de tweede groep spraken wel voldoende Nederlands. Op één na, waren ze lang in dienst.

Een tweede groep studenten onderzocht de werkgeverszijde bij VINAC+. Wat maakt dat werkgevers bereid blijken om vrijwilligers van VINAC+ een arbeidsplaats aan te bieden? Op basis van de interviews die de studenten hebben afgenomen bij een van de medewerkers van VINAC+ (K. Ossenblok & L. Slegers, persoonlijke communicatie, 4 april 2024) en het kader dat ze via de literatuurstudie hebben opgebouwd, zochten die studenten naar verbanden die inzicht boden in het werken met vrijwilligers, inclusie binnen organisaties, en de uitdagingen en kansen die zich voordoen in dit werkveld.

Zoals eerder in dit rapport kort aangehaald ging de uitvoerster van het GROW-project van IGEMO in zwangerschapsverlof vanaf 10 oktober 2023 tot mei 2024. Omdat dit op voorhand voorzien was kon gezamenlijk een alternatieve werkwijze uitgedokterd worden rond de dataverzameling van het GROW-project. De medewerkster hield in de loop van het project nauwgezet gegevens bij over alle in het project betrokken wijk-werkers. De medewerkster maakte dit gedetailleerd dossiermateriaal geanonimiseerd aan de onderzoekers over die dat materiaal mee opname in de analyse.

8.3 Kwalitatieve analyse van de data.

8.3.1 Over kwalitatieve analyse

Impactgericht handelen houdt in, dat men vooraf, tijdens en na de uitvoering van een interventie de verbanden duidt tussen de maatschappelijke context, de input, activiteiten, output, resultaten en impact (Jans, 2018). Capteren van impact is dan geen op zichzelf staande activiteit, maar een onderdeel van een omvattende, geïntegreerde interventie die een bepaalde impact als ultiem doel vooropstelt. 'Meethandelingen' omvatten dan meer dan enkel 'het bestuderen van effecten' aan de hand van cijfers- een eerder beperkte invulling van het begrip 'meten'. Het gaat naast het verzamelen van data, die kwantitatief of kwalitatief kunnen zijn, ook om het onderzoeken van processen en –mechanismen, het hoe en het waarom van de vastgestelde effecten. 'Meten' krijgt in dit opzicht ook de betekenis van 'evalueren' (Steenssens & Van Regenmortel, 2013). Dit laat ruimte voor een brede waaier aan manieren waarop vastgestelde effecten uitgedrukt worden: als cijfer (meten) of als waardeoordeel (evalueren) (Lishman, 2005) of een combinatie ervan (Suykens, 2024). Wat leren we uit de kwalitatieve analyse van data die voortkwam uit diepte-interviews met professionele medewerkers, doelgroepmedewerkers en de focusgroepen? Dat bekijken we in de volgende onderdelen.

8.3.2 Analyse data verzameld in academiejaar 2022-2023

Zoals hierboven aangegeven polsten in het tweede semester van het academiejaar 2022-2023 derdejaarsstudenten uit Sociaal Werk bij deelnemers aan VINAC+ en KRAS naar hun ervaringen. Wat komt nu uit de analyse van die data naar voor? Veel cliënten geven aan dat ze bij VINAC+ en KRAS terecht kwamen na een doorverwijzing vanuit andere hulporganisaties, zoals VDAB, Centrum voor Geestelijke Gezondheidszorg (CGG), of een algemeen ziekenhuis. Zonder die doorverwijzing zouden veel van hen niet op de hoogte geweest zijn van de organisatie en de mogelijkheden die ze biedt. Cliënten geven blijk van een slechts beperkte kennis van organisaties die hen kunnen ondersteunen. Sommige respondenten geven dan ook aan dat de toegang tot organisaties zoals VINAC+ verbeterd moet worden. Ze oordelen positief over de werking van VINAC+ en menen dat die werking voor meer mensen van nut kan zijn. De begeleiding wordt over het algemeen als heel positief ervaren. Gewaardeerd worden de regelmaat in opvolging en de persoonlijke gesprekken. Die dragen bij aan vertrouwen en welbevinden. Deelnemers geven aan dat het traject hen helpt om structuur te krijgen in hun dagelijks leven, en dat hun zelfredzaamheid vergroot. Respondenten uit beide organisaties geven aan dat niet enkel hun zelfvertrouwen toenam maar dat door deelname aan het traject ook hun sociale netwerk werd uitgebreid.

Kort samengevat kwamen de volgende thema's aan bod in de gesprekken: toegang tot het traject, kennis van organisaties, ervaren ondersteuning, zelfvertrouwen, sociaal netwerk, structuur en dagelijkse routines. Een belangrijk thema is dat deelnemers vaak pas via doorverwijzingen van andere hulpverleners toegang krijgen tot VINAC+ en KRAS. Dit wijst op een gesloten toegangssysteem. De persoonlijke begeleiding door de organisaties helpt om zelfvertrouwen op te bouwen, sociale netwerken uit te breiden, en een dagelijkse routine te installeren. Dit alles draagt bij aan persoonlijke groei. Ook het hebben van werk heeft invloed op psychosociaal welzijn. Voor veel onder hen draagt deelname aan vrijwilligerswerk of LDE-trajecten bij aan een beter mentaal welzijn, met name door het hebben van een zinvolle dagbesteding en het gevoel zich nuttig te maken. Ze zijn zich evenwel bewust van de tijdelijke aard van hun contract, wat bij heel wat onder hen onzekerheid met zich meebrengt. We kunnen stellen dat er een positieve impact is van de maatgerichte begeleiding op psychosociaal welzijn en maatschappelijke participatie, ondanks de gesignaleerde beperkte toegang en de bewust ervaren tijdelijkheid van de trajecten. Uit de analyse blijkt dus dat zowel VINAC+ als KRAS positieve effecten hebben op de persoonlijke en sociale ontwikkeling. De begeleiding helpt doelgroepmedewerkers om weer deel te nemen aan de samenleving. Uit de interviews komt naar voor dat ze nood hebben aan op maat gemaakte ondersteuning. Dit zijn de conclusies die de trekken waren kort na de opstart van het project. In het volgende onderdeel zetten we de ervaringen op een rij zoals ze opgetekend werden tegen het einde van het project.

8.3.3 Analyse data verzameld in academiejaar 2023-2024

■ IGEMO

De uitvoerster van het GROW-project van IGEMO maakte aan de onderzoekers geanonimiseerd gedetailleerd dossiermateriaal over, met informatie over de doorlopen trajecten, net voor ze haar zwangerschapsverlof aanvatte. Deze dossierdata werd door de onderzoekers geanalyseerd. Wijk-werken is een traject van VDAB. Wijk-werkers kunnen enkel via VDAB of OCMW toegeleid worden. Het is dus een gesloten toeleidingstraject. De meeste nieuwe wijk-werkers kennen dit traject enkel via hun toeleiders. Tijdens het PWA van vroeger konden mensen zich vrijwillig aanmelden om wijk-werken te doen. Nu gaat dit dus niet meer, enkel als je in aanmerking komt via VDAB en OCMW. Uit de kwalitatieve analyse van de dossiergegevens nopens de wijk-werkers uit het GROW-traject kwam naar voor dat veel van hen geconfronteerd worden met uitdagingen rond hun woonsituatie. Zo is er onder meer sprake van een te groot huis, financiële zorgen, het al enige tijd op de wachtlijst staan voor sociale huisvesting, enz.... Daarnaast worden vaak problemen rond gezondheid en psychologisch welzijn gesignaleerd. Bipolaire stoornissen, alcoholverslaving, depressie en stress komen regelmatig voor. Het hoeft dan ook niet te

verbazen dat veel medewerkers nood hebben aan begeleiding in hun traject. Denk hierbij aan hulp bij computervaardigheden, sollicitaties of psychologische ondersteuning. Die nood aan psychologische ondersteuning speelt bij velen een voorname rol. Een gevoel van isolatie en het verlangen naar sociale verbinding is prominent aanwezig, zeker bij doelgroepmedewerkers die worstelen met relatieproblemen of familiezaken. Motivatie voor vrijwilligerswerk vinden de respondenten vooral in sociale interactie, een extra inkomen, en hun behoefte aan het vervullen van zinvolle taken.

Uit de analyse komen volgende thema's naar voor: mentale gezondheid en werkprestaties, gezinsverantwoordelijkheden, werkmotivatie en wijziging in arbeidsattitude. Het verband tussen psychische klachten zoals depressie en stress, en de impact op de werkprestaties is duidelijk. Zo blijkt dat doelgroepmedewerkers met mentale gezondheidsproblemen vaak meer moeite hebben met het volhouden van arbeidstaken en werkafspraken. Zij die verantwoordelijkheid dragen voor kinderen of mantelzorger zijn, vaak alleenstaande ouders, hebben geregeld moeite om hun werkverplichtingen te combineren met die familiale en gezinsverantwoordelijkheden. Wel is er in de loop van het traject bij verschillende kandidaten een verschuiving merkbaar van een negatieve of passieve houding naar een actievare en positievare werkhouding, vaak mee bewerkstelligd door de professionele begeleiding en als gevolg van het doorhakken van persoonlijke knopen.

Uit de analyse blijkt dus dat veel wijk-werkers – aanvankelijk - worstelen met persoonlijke en psychologische problemen die hun werkprestaties beïnvloeden. Mentale gezondheid, een wegende gezinssituatie en de noodzaak van professionele begeleiding vormen belangrijke factoren die bepalen of wijk-werkers uiteindelijk al dan niet succesvol hun traject doorlopen. De begeleiding door bemiddelaars speelt een cruciale rol als katalysator van de positieve ontwikkeling van de kandidaten, zoals het verbeteren van communicatievaardigheden of het leren omgaan met stresssituaties. De doelgroepmedewerkers die bewust kiezen voor zelfzorg (bijv. door professionele begeleiding te zoeken) laten een toename in mentale veerkracht en werkprestatie optekenen. Wanneer ze erin slagen zelfzorg te omarmen en begeleiding te aanvaarden, zien we vaak een positieve verandering in hun arbeidshouding en werkprestaties. Werk wordt door veel kandidaten beschouwd als een middel om sociale isolatie te doorbreken en een gevoel van nuttig bezig zijn te creëren. Kortom: sociale integratie door werk, in combinatie met professionele ondersteuning, blijkt essentieel voor het succes van wijk-werker-trajecten bij IGEMO.

■ VINAC+

Tussen februari en april 2022 belegden we bij VINAC+ focusgroepen met begeleiders. Tussen februari en april 2024 onderzocht een groep tweedejaarsstudenten de werkgeverszijde van VINAC+. Ze stelden zichzelf de volgende vraag: "wat maakt dat werkgevers zich bereid verklaren om vrijwilligers van VINAC+ een arbeidsplaats te bieden"? De analyse van die data biedt een inzicht in de kernprincipes van het project VINAC+ en de uitdagingen die begeleiders ondervinden.

Het doel van de begeleiding bij VINAC+ is doelgroepmedewerkers te activeren en hen uit hun sociaal isolement te halen door hen een zinvolle dagbesteding te bieden. De begeleiders geloven dat veel doelgroepmedewerkers ongebruikte capaciteiten hebben die door middel van begeleid vrijwilligerswerk wél ontwikkeld kunnen worden. Kenmerkend voor de begeleiding bij VINAC+ is zowel de intensiviteit als de duurtijd van de ondersteuning. VINAC+ zet in regel duurzame trajecten uit waarin medewerkers over een langere periode ondersteund worden. Het belang van tijd nemen in de begeleiding en het bieden van ruimte voor groei in het traject wordt door de begeleiders sterk benadrukt. Net als het opbouwen van een vertrouwensdriehoeksrelatie tussen begeleider, vrijwilliger, en gastorganisatie. De begeleiding is daarenboven zeer persoonsgebonden. Er wordt door de begeleiding sterk benadrukt dat elk traject uniek is en dat afhankelijk van de noden en mogelijkheden van de doelgroepmedewerkers de –eventuele- doorstromen naar vrijwilligerswerk ingezet wordt. Vaak blijkt het noodzakelijk om eerst ruimte en aandacht te geven aan een verbetering van het psychische welzijn voordat vrijwilligerswerk haalbaar is. De begeleiders besteden veel tijd en aandacht aan het matchen van de talenten en interesses van vrijwilligers met de juiste vrijwilligersplek, waarbij rekening wordt gehouden met persoonlijke uitdagingen en behoeften. Dit garandeert dat een – mogelijk zoveelste- faalervaring wordt vermeden, en dat doelgroepmedewerkers succesvol kunnen doorstromen én hun traject ook vol houden. VINAC+ botst daarbij soms wel op administratieve drempels. Dit duikt vooral op bij het verkrijgen van toestemming voor vrijwilligerswerk bij mensen met uitkeringen of gezondheidsbeperkingen. Die administratieve uitdagingen worden vernoemd als een belangrijke drempel voor doelgroepmedewerkers willen ze zich volledig kunnen en mogen engageren in vrijwilligerswerk.

De analyse van de data bekomen uit de gesprekken binnen het VINAC+ project laten zien dat de begeleiding van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt die deelnemen aan arbeidsmatige activiteiten als vrijwilligers, gericht is op drie belangrijke pijlers: activatie en sociale inclusie, individuele begeleiding op maat en duurzame participatie. Samengevat

ligt de focus van VINAC+ op het bieden van een duurzaam traject voor vrijwilligers, waarbij begeleiding op maat wordt gecombineerd met netwerkontwikkeling en psychosociale ondersteuning. Het succes van de trajecten hangt af van langdurige begeleiding, correct matchen, faalervaring voorkomen, het versterken van de zelfredzaamheid en sociale inclusie van vrijwilligers. Begeleiders zien administratieve en psychologische uitdagingen als belangrijke hindernissen. Mits intensieve ondersteuning en samenwerking met externe organisaties kunnen alleszins de psychologische obstakels overwonnen worden, zodat vrijwilligers op langere termijn bekeken, terug actief kunnen deelnemen aan de samenleving, zowel op sociaal als professioneel vlak.

■ Stroom Maatwerk

Om duidelijk te krijgen of en in welke mate de doelgroepmedewerkers op de hoogte zijn van waar ze terecht kunnen met specifieke vragen en problemen, organiseerde Stroom Maatwerk in het voorjaar van 2024 verschillende focusgroepen. Eens voor hen, op basis van die focusgroepsgesprekken, duidelijk was waar gaten in kennis zitten bij maatwerkers, zette Stroom Maatwerk dit inzicht in bij de ontwikkeling van een tool: de stroomwijzer. Dit is een laagdrempelige, gebruiksvriendelijke sociale kaart op maat van de doelgroepmedewerkers bij Stroom Maatwerk (K. Soete & S. Middeldorp, persoonlijke communicatie, 5 maart 2024).

De thema's die in de focusgroepen aan bod kwamen waren de beperkte toegang tot en het ondergebruik van formele bronnen door doelgroepmedewerkers omwille van taalbarrières en een grote afhankelijkheid van informele netwerken. Sommige medewerkers geven aan dat ze eerst zelf een oplossing proberen te vinden, terwijl anderen eerder afhankelijk zijn van familie of hulpverleners. Houdingen van maatwerkers bij hulp zoeken situeren zich dus in een brede range tussen 'eigen initiatief' enerzijds en 'afhankelijkheid' van informeel netwerk anderzijds. Sommigen vertrouwen op vrienden of familie, terwijl anderen aangeven dat ze niet goed weten waar ze terecht kunnen voor hulp. Dit kwam onder meer tot uiting bij vragen over kinderopvang, schulden of migratie. Vastgesteld werd dat er slechts een beperkte kennis is van bronnen en middelen waarop de doelgroepmedewerkers beroep kunnen doen. Deelnemers werpen regelmatig als verklaring daarvoor op dat taal een barrière vormt wanneer ze proberen hulp te zoeken. Los van de taal gaf de beperkte kennis van beschikbare diensten (bijvoorbeeld voor kinderopvang, schulden of mentale gezondheid) aan dat er een moeilijke of beperkte toegang is tot juiste en relevante informatie. Samengevat geven de antwoorden aan dat doelgroepmedewerkers vaak niet goed geïnformeerd zijn over beschikbare sociale bronnen, waardoor ze eerder vertrouwen

op familie en informele netwerken. Taalbarrières en een gebrek aan ervaring met het zoeken naar formele hulp dragen bij aan hun afhankelijkheid van informele netwerken.

In een poging hierop een afdoend antwoord te formuleren werkte Stroom Maatwerk een digitale tool uit: een online-programma waar werknemers terecht kunnen met hun vragen. Bij elk levensdomein is er een overzicht van 'veelgestelde vragen'. Figuur 5 geeft een print screen van deze tool: de stroomwijzer. Stroom Maatwerk neemt zich voor om één jaar na de lancering van deze tool opnieuw gelijkaardige focusgroepen te beleggen waarin nagegaan wordt of de kennis van de sociale kaart – 'kritisch bewustzijn' in termen van empowerment - onder doelgroepmedewerkers na ingebruikname van die tool daadwerkelijk toegenomen is.



Figuur 5: 'Stroomwijzer' van Stroom Maatwerk

■ Synthese over de verschillende organisaties bekeken.

Binnen de drie organisaties zijn sociale integratie, toegang tot middelen en de rol van begeleiding terugkerende thema's. In het GROW-traject benadrukt de focus op mentale gezondheid en professionele ondersteuning het belang van individuele veerkracht voor succesvolle wijk-werk-trajecten. VINAC+ legt de nadruk op sterk gepersonaliseerde begeleiding en tijd nemen om vertrouwen op te bouwen als essentiële elementen om deelnemers te helpen obstakels te overwinnen, terwijl Stroom Maatwerk wijst op taalbarrières en afhankelijkheid van informele netwerken als belangrijke obstakels voor de effectieve toegang tot formele hulpbronnen.

8.3.4 In welke mate zijn de organisaties 'empowerend'?

Doel van de provinciale subsidieoproep onder de titel 'Bouwen van ondersteuningsnetwerken voor personen met een afstand tot de arbeidsmarkt' (Provincie Antwerpen, 2021) was om "ondersteuningsnetwerken (te) creëren die doelgroepmedewerkers en bedrijven ondersteunen en omkaderen zodat zij empowered worden" (Provincie Antwerpen, 2020, p. 5). We willen de resultaten uit de analyse dan ook terugkoppelen naar het empowermentkader. In welke mate werkte de organisaties empowerend? We definieerden empowerment als "een proces van versterking waarbij individuen, organisaties en gemeenschappen greep krijgen op de eigen situatie en hun omgeving en dit via het verwerven van controle, het aanscherpen van kritisch bewustzijn en het stimuleren van participatie." Psychologisch empowerment, of met andere woorden: empowerment op het micro-niveau van individuen, bestaat volgens Zimmerman (1995) uit drie componenten, namelijk: de intrapersonlijke component ('self-efficacy', 'locus of control' en motivatie), de interpersoonlijke (interactionele) component (kritisch bewustzijn van maatschappelijke mogelijkheden, normen en middelen, de vaardigheden om deze te benutten, en het mobiliseren van bronnen), en de gedragscomponent (betrokkenheid bij de gemeenschap, participatie in sociale verbanden, en constructief gedrag in omgang met nieuwe situaties en keuzes) (Steenssens & Van Regenmortel, 2007).

Uit de gesprekken bij KRAS en VINAC+ bij de aanvang van het project zijn vooral de intrapersonlijke en gedragscomponenten zichtbaar, terwijl de interpersoonlijke component, met name het kritisch bewustzijn, minder sterk naar voren komt. Respondenten geven aan dat hun zelfvertrouwen toenam en dat ze beter in staat zijn om structuur in hun dagelijks leven te houden. Dit wijst op een versterkt gevoel van zelfeffectiviteit ('self-efficacy') en controle over hun leven. Deze ervaringen zijn kenmerkend voor de intrapersonlijke component. Hoewel niet expliciet vernoemd, impliceert het feit dat de respondenten via vrijwilligerswerk en via LDE actief zijn, een mate van motivatie om zich in te zetten voor hun eigen welzijn. De respondenten lijken wel over een eerder beperkt 'kritisch bewustzijn' te beschikken gezien de afhankelijkheid van doorverwijzingen. De afhankelijkheid van doorverwijzing wijst mogelijk op een beperkt inzicht in de manieren waarop ze zelf hulpbronnen kunnen aanboren. Ze missen kennis over organisaties die hen kunnen ondersteunen, wat suggereert dat 'kritisch bewustzijn' als onderdeel van de interpersoonlijke component minder sterk aanwezig is. Wat tot slot de gedragscomponent betreft heeft de onzekerheid over tijdelijke contracten en het gebrek aan zekerheid over toekomstig werk mogelijk een negatieve impact op hun maatschappelijke participatie, omdat het hen belemmert om volledig te integreren.

Bij het GROW-project van IGEMO blijken de intrapersonlijke en gedragscomponenten sterk aanwezig in de analyse, met name door de focus op werk als middel tot participatie aan de samenleving en de rol van begeleiding in het ontwikkelen van veerkracht en zelfzorg. De interpersoonlijke component is weliswaar aanwezig, maar – ook hier - minder ontwikkeld wat betreft het vermogen van medewerkers om zelfstandig hulpbronnen aan te boren. De intrapersonlijke component komt uit deze analyse het sterkst naar voor. De verschuiving van een negatieve naar een actievare werkhouding, vaak dankzij begeleiding, wijst op een versterking van zelfeffectiviteit. Doelgroepmedewerkers krijgen meer controle over hun situatie – locus of control - door professionele hulp, zoals psychologische ondersteuning en het ontwikkelen van vaardigheden om met stress en werkdruk om te gaan. Veel respondenten worden gemotiveerd door sociale interactie, extra inkomen, en de nood aan het vervullen van zinvolle taken. Deze motivatie laat zien dat ze actief op zoek zijn naar manieren om hun situatie te verbeteren. De analyse toont wel dat veel medewerkers afhankelijk blijven van externe begeleiding om toegang te krijgen tot hulpbronnen en om hun situatie te verbeteren. Ook hier blijkt kritisch bewustzijn de ontbrekende of eerder zwakke component.

Bij VINAC+ zien we een gelijkaardig verhaal. De intrapersonlijke en gedragscomponenten zijn duidelijk aanwezig in de analyse. Vrijwilligers ontwikkelen zelfvertrouwen, participeren actief in sociale verbanden en worden ondersteund bij het omgaan met persoonlijke en sociale uitdagingen. Maar ook hier komt de interpersoonlijke component, met name het kritisch bewustzijn, minder naar voren, hoewel er wel sprake is van het mobiliseren van bronnen door externe samenwerking. Uit de analyse blijkt dat begeleiders zich richten op het activeren van doelgroepmedewerkers en hen helpen vertrouwen te ontwikkelen door praktische ervaring in vrijwilligerswerk. Dit wijst op een toename in zelfeffectiviteit en een positief gevoel van controle over hun eigen capaciteiten. De begeleiding ondersteunt doelgroepmedewerkers bij het nemen van verantwoordelijkheid over hun eigen trajecten. Het versterken van het geloof dat ze meer kunnen dan ze denken, wijst op het stimuleren van intrinsieke motivatie bij de vrijwilligers. Betreffende de gedragscomponent komt sterk uit de verf dat vrijwilligers leren omgaan met nieuwe situaties: ze worden actief begeleid bij het overwinnen van persoonlijke uitdagingen zoals verslaving en mentale gezondheidsproblemen, wat hen helpt om beter met nieuwe situaties om te gaan en hun leven op een positieve manier vorm te geven.

In de analyse van de data bekomen bij Stroom maatwerk zien we verschillende componenten van psychologisch empowerment terugkomen, zij het niet allemaal even sterk. De intrapersonlijke component (self-efficacy, locus of control, motivatie) is deels

terug te vinden in de focus op zelfredzaamheid versus afhankelijkheid. Sommige doelgroepmedewerkers tonen zelfredzaamheid door eerst zelf oplossingen te zoeken, wat aansluit bij hun gevoel van controle en self-efficacy. Anderen zijn dan weer afhankelijk van hun omgeving, wat aangeeft dat hun gevoel van controle wellicht minder sterk is. De interpersoonlijke component (kritisch bewustzijn, vaardigheden, mobiliseren van bronnen) vinden we terug in de getuigenissen over de beperkte kennis van bronnen en toegang tot informatie. Veel doelgroepmedewerkers lijken moeite te hebben met het navigeren door de formele hulpbronnen en vertrouwen op informele netwerken. De taalbarrières versterken dit, aangezien communicatievaardigheden cruciaal zijn voor het benutten van maatschappelijke middelen en het mobiliseren van bronnen. De gedragscomponent (participatie, betrokkenheid, constructief gedrag) komt (heel beperkt) tot uiting in de pogingen die doelgroepmedewerkers ondernemen om sociaal geïntegreerd te raken en actief betrokken te zijn bij de samenleving, ook al worden ze hierin soms beperkt door externe factoren zoals taal of beperkte toegang tot formele netwerken. De Stroomwijzer is mogelijk een instrument dat helpt om de component kritisch bewustzijn te versterken.

Alle vier de organisaties mikken op één of meer componenten van empowerment en blijken daar in meer of mindere mate resultaten te boeken. Het plaatsen van componenten van empowerment in de programmatheorie heeft de organisaties en de onderzoekers taal gegeven om de verandering die ze respectievelijk willen bewerkstelligen en capteren, te benoemen. Vervolgens kunnen de organisaties daarnaar handelen. Zo heeft bijvoorbeeld Stroom Maatwerk een tool ontworpen om kritisch bewustzijn bij maatwerkers aan te scherpen (de Stroomwijzer) en een systeem op poten gezet (focusgroepen op twee meetmomenten) waarmee ze de impact daarvan over lange termijn kunnen vaststellen: kennen hun medewerkers beter de weg naar formele ondersteuning?

De ondersteuningsnetwerken die betrokken werden in dit onderzoek blijken dus effectief "(...) doelgroepmedewerkers en bedrijven (te) ondersteunen en omkaderen zodat zij empowered worden" (Provincie Antwerpen, 2020, p. 5). Naast die 'gedeelde' doelstelling van 'empowerment' bleek uit de analyse nog een ander relevant gedeeld doel: het verlagen van het ziekteverzuim. Als doelgroepmedewerkers mede dankzij de ondersteuning actief zijn en blijven, gaat dat mogelijk resulteren in minder ziektedagen. De organisaties zien derhalve een daling van ziektekosten als belangrijk neveneffect met een impact op niet enkel de eigen organisatie, maar ook op de bredere samenleving. De organisaties zijn zich wat dit betreft wel bewust van het feit dat zeker hier de eigen interventie slechts bijdraagt aan het uiteindelijke resultaat en daarnaast nog heel wat andere invloeden meespelen (zie ook Depauw et al., 2023).

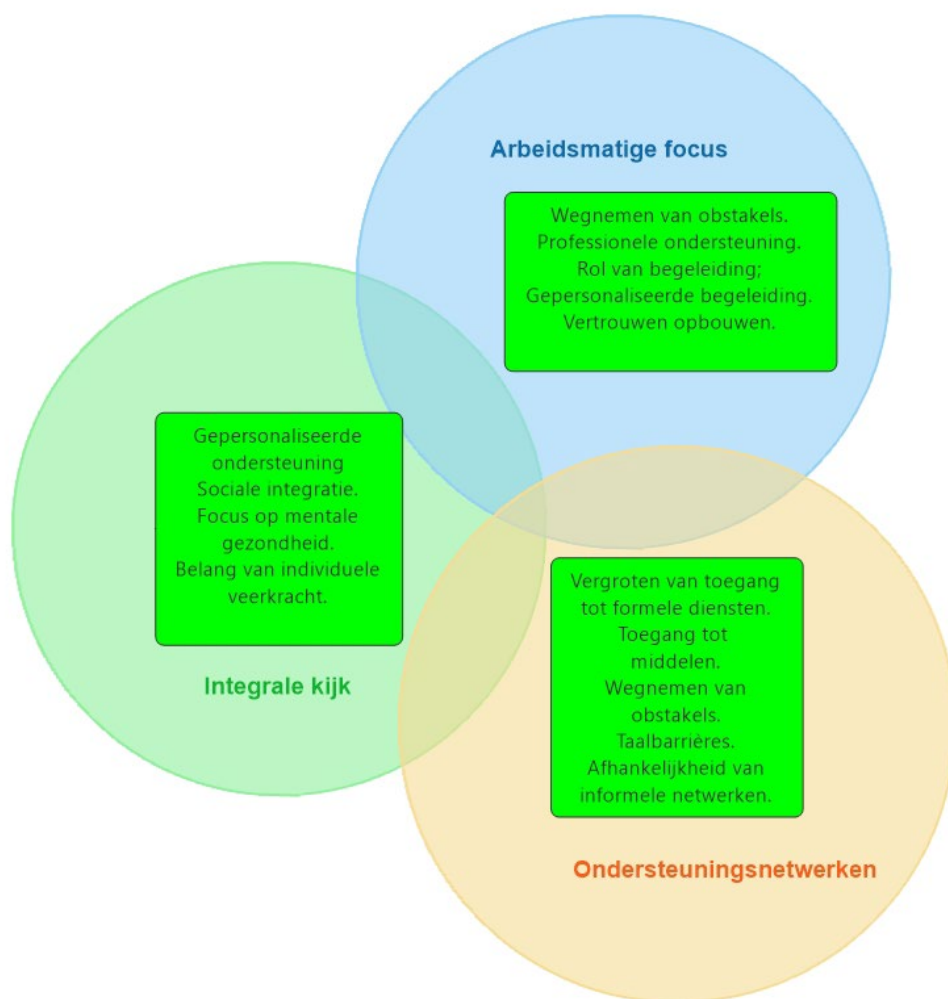
8.3.5 Voorwaarden collectieve impact vervuld?

Uit ons literatuuronderzoek kwam naar voor dat een mogelijke meerwaarde van ondersteuningsnetwerken is dat organisaties daarmee een dienst-of hulpverlening kunnen leveren waartoe ze op hun eentje niet in staat zijn, wat betere resultaten zou opleveren dan de onafhankelijke acties van dezelfde organisaties apart. Shumate en Cooper (2022) spreken in dit verband over 'gezamenlijke producten': het resultaat dat een netwerk produceert dat niet kan worden toegeschreven aan de onafhankelijke acties van haar leden. In het eerder theoretisch deel van dit rapport vermelden we reeds dat collectieve impact een gestructureerde en gezamenlijke aanpak vereist waarbij verschillende partijen samenwerken om complexe problemen op te lossen (Kania & Kramer, 2011).

Hoewel we geen specifieke methode hebben gebruikt om collectieve impact of gezamenlijke producten vast te stellen, meten of capteren, willen we in dit onderdeel van het rapport wel nagaan in welke mate de voorwaarden voor collectieve impact werden vervuld. Een nuttig kader om de netwerkeffectiviteit te evalueren is de 'netwerkveranderingstheorie', zoals geïntroduceerd door Shumate et al. (2023). De auteurs categoriseren op basis van hun onderzoek verschillende soorten van veranderingstheorieën van netwerken. Zo zijn er onder meer veranderingstheorieën die zich richten op het ontwikkelen en leveren van nieuwe programma's of producten. Andere veranderingstheorieën zijn meer gericht op leren en verbetering van de bestaande dienstverlening van organisaties. Een derde vorm van netwerkveranderingstheorie is 'system alignment'-veranderingstheorie. Verschillende netwerkliden coördineren daarin hun activiteiten om eventueel gaten in de dienstverlening te identificeren en behaalde successen te behouden (lees: terugval op de participatieladder voorkomen). Een laatste vorm die Shumate et al. (2023) onderscheiden zijn de katalysatornetwerken. De effectiviteit van deze laatsten wordt afgemeten aan het aantal organisaties dat deze op bewijs gebaseerde praktijken overneemt en vervolgens vergelijkbare resultaten behaalt.

Het samenvoegen van de individuele programmatheorieën tot één generieke programmatheorie resulteerde in een netwerkprogrammatheorie. Deze diende verschillende doelen: leren en verbeteren van de bestaande dienstverlening, gaten in de dienstverlening identificeren en die remediëren en de eigen werkwijze promoten. De individuele programmatheorieën vertoonden naast een grote variatie tussen de verschillende organisaties, ook een aantal gedeelde werkzame elementen. Elementen die, indien omgezet in de praktijk, verzekeren dat nagestreefde impact - "*ondersteuningsnetwerken creëren die doelgroepmedewerkers (...) omkaderen zodat zij empowered worden*" (Provincie Antwerpen, 2020, p. 5) - effectief ook gerealiseerd wordt.

We vatten eerder die drie werkzame elementen voor impactgedreven handelen samen in het Van Steenlandt-model. Dat model stelt dat, wanneer organisaties nagestreefde impact willen realiseren, ze moeten inzetten op een combinatie van een integrale kijk, een arbeidsmatige focus en opzetten van formele en informele netwerken. De drie bollen uit dat model kunnen we nu aanvullen met wat empirisch uit dit onderzoek naar voor kwam (zie figuur 6). Samengevat zegt deze voorstelling -*Het AIO-model van impactgericht handelen in arbeidsmatige activiteiten*- het volgende : succesvolle sociale en professionele re-integratie hangt sterk af van gepersonaliseerde ondersteuning, het wegnemen van obstakels (zoals administratieve of taalbarrières) en het vergroten van de toegang tot formele diensten naast arbeidsmatige ondersteuning op de werkvloer. Elke organisatie biedt een model aan om deze uitdagingen aan te pakken door middel van een op maat gemaakte, deelnemersgerichte benadering.



Figuur 6: Het AIO-model van impactgericht handelen in arbeidsmatige activiteiten

Uit het onderzoek van Kania en Kramer (2011) komt naar voor dat succesvolle initiatieven voor collectieve impact vijf voorwaarden vervullen die samen een collectieve impact waarborgen: een gemeenschappelijke agenda, een gedeeld meetsysteem, onderling versterkende activiteiten, voortdurende communicatie en een centrale ondersteunende organisatie die als ruggengraat fungeert (Kania & Kramer, 2011). De eerste twee voorwaarden, een gedeeld meetsysteem en agenda, zorgt voor gemeenschappelijke sturing en evaluatie (Kania & Kramer, 2011). De generieke programmatheorie, het overzicht van indicatoren van (tussen-)resultaten en het empowermentkader gaf taal aan nagestreefde impact en legde een agenda vast. De derde voorwaarde zijn onderling versterkende activiteiten die het samenwerkingspotentieel vergroten door leren en coördineren van verschillende actoren (Kania & Kramer, 2011). In het lerend netwerk Inclusieve Economie hebben de onderzoekers tweemaal een presentatie gegeven om vervolgens met de leden van het lerend netwerk in discussie te gaan. De thema's waren respectievelijk het empowermentkader en de opmaak en inzet van een programmatheorie. Als vierde voorwaarde stellen de auteurs dat voortdurende communicatie cruciaal is (Kania & Kramer, 2011). Dit werd in dit onderzoek vaak gefaciliteerd door ter plaatse af te stappen of online-overleg in te bouwen met wat we genoegzaam het 'klein lerende netwerk' noemden: de onderzoekers en medewerkers van de organisaties. Ten slotte benadrukken Kania en Kramer (2011) het belang van een centrale ondersteunende organisatie. Het team Inclusieve economie van Provincie Antwerpen vervulde in grote mate deze rol. In haar (genoegzaam genoemd 'groot') lerend netwerk werd kennis gedeeld over empowerment als handelingskader en impactevaluatie van complexe praktijken. In het kader van haar opdracht om in dit onderzoek ook wetenschappelijke ondersteuning te beiden, gaven de onderzoekers van het Onderzoekscentrum sociale Inclusie op 15 maart 2022 een toelichting aan de leden van het lerend netwerk Inclusieve Economie over het concept empowerment. Empowerment werd daarin voorgesteld als een denk-en handelingskader. Dieper ingegaan werd op de achtergrond, de literatuur rond empowerment en constructie en validering van de MBE. Mogelijkheden en voorbeelden van metingen werden toegelicht. Daarnaast werd ook ingegaan op de complexiteit ervan. Op 23 mei 2023 bouwden de onderzoekers verder op die eerste sessie door in een vervolgtolichting aan de leden van het lerend netwerk Inclusieve Economie dieper in te gaan op een kwalitatieve methode om de impact van praktijken – in termen van empowerment – woord en beeld te geven. Op die manier werd vanuit academisch perspectief één poot van de doelstelling -"ondersteuningsnetwerken creëren die doelgroepmedewerkers en bedrijven ondersteunen en omkaderen zodat zij empowered worden" - toegelicht namelijk het concept empowerment. Een aantal van de basisvoorwaarden om te werken aan collectieve impact lijken hiermee gelegd en klaar voor verdere ontwikkeling.

9 SAMENVATTING, CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN

9.1 Samenvatting

In het actieplan 'Inclusieve economie 2020-2024' verwoordde de Provincie Antwerpen het streven naar het voorkomen dat doelgroepmedewerkers na een doorstroom een terugval kennen. Het sterk versnipperde zorglandschap heeft daarop echter geen pasklaar antwoord. Hoe dit doorbreken? Vanuit de provincie wil men "ondersteuningsnetwerken creëren die doelgroepmedewerkers en bedrijven ondersteunen en omkaderen zodat zij empowered worden" (Provincie Antwerpen, 2020, p. 5). Met het vaste voornemen dat vorm te geven lanceerde het provinciale team inclusieve economie (dienst Werk) een provinciale subsidieoproep onder de titel 'Bouwen van ondersteuningsnetwerken voor personen met een afstand tot de arbeidsmarkt' (Provincie Antwerpen, 2021). In dit rapport **"Wat is de 'WE' in empowerment?"** brengen we een uitgebreid verslag over de wetenschappelijke begeleiding en de impactevaluatie van 4 organisaties die ondersteuningsnetwerken voor personen met een afstand tot de arbeidsmarkt opzetten.

Het onderzoek werd uitgevoerd door het Onderzoekscentrum Sociale Inclusie van de Karel de Grote Hogeschool in opdracht van de Provincie Antwerpen tussen januari 2022 en oktober 2024. De vier daarin betrokken organisaties waren: Stroom Maatwerk, KRAS, VINAC+ en IGEMO. Deze organisaties werken binnen de sociale economie en arbeidsmatige activiteiten (AMA). Het concept arbeidsmatige activiteiten verwijst naar *"de methodiek waarbij onbetaalde arbeid gecombineerd wordt met zorg op maat voor mensen die om medische, mentale, psychische, psychiatrische, sociale of multi-problematiek niet, nog niet of niet meer op de betaalde arbeidsmarkt terecht kunnen"* (Ronde Tafel Arbeidszorg, 2024). Het betreft personen waarnaar de Provincie Antwerpen in de begeleidende nota van haar actieplan Inclusieve Economie 2020-2024 verwijst als "een zeer kwetsbare groep aan arbeiders waarvan wetenschappelijk onderzoek reeds eerder heeft aangetoond dat ze kwetsbaar blijven doorheen hun loopbaan" (Provincie Antwerpen, 2020, p. 8).

Om het traject naar positieve effecten van werk op vlak van armoedebestrijding, maatschappelijke integratie, participatie en welbevinden inzichtelijk te maken, hanteert de provincie Antwerpen de participatieladder. Dit instrument geeft een beeld van het participatieniveau van volwassenen in de maatschappij (Arnstein, 1969; van Gent et al., 2008). Het provinciale beleid is gericht op die organisaties die werken met doelgroepmedewerkers die zich op de participatieladder op de treden 3, 5 en 6 bevinden en die vanaf trede 3 tussen de treden hangen (Provincie Antwerpen, 2020). Gerelateerd

aan de participatieladder vinden we een verscheidenheid bij de betrokken organisaties: op trede 5 staat betaald werk met ondersteuning vertegenwoordigd door Stroom Maatwerk en KRAS. Op trede 4 situeren zich de tijdelijke activerende trajecten zoals wijk-werken van IGEMO en op trede 3 vinden we het vrijwilligerswerk via onder meer VINAC+ terug.

Die vier organisaties ontvingen extra financiële steun van de provincie Antwerpen in het kader van de provinciale subsidieoproep 'Bouwen van ondersteuningsnetwerken voor personen met een afstand tot de arbeidsmarkt' (Provincie Antwerpen, 2021). De subsidieoproep betrof het uitbouwen van ondersteuningsnetwerken voor personen die tewerkgesteld zijn in de AMA en in de sociale economie (collectief maatwerk of LDE) om hen te versterken in hun maatschappelijke positie (randvoorwaarden en levensdomeinen) met finale doelstelling de arbeidsmarktpositie te versterken: retentie binnen de huidige tewerkstelling en vermijden van terugval na doorstroom (Provincie Antwerpen, 2021). Doel van deze subsidie was om ondersteuningsnetwerken te creëren die doelgroepmedewerkers en bedrijven ondersteunen en omkaderen zodat zij *empowered* worden (Provincie Antwerpen, 2020).

In dit onderzoek gingen de onderzoekers van het Onderzoekscentrum Sociale Inclusie na hoe deze ondersteuningsnetwerken zijn opgezet en welke impact ze hebben op zowel individueel niveau (doelgroepmedewerkers) als op organisatieniveau (de betrokken organisaties). Verschillende vragen eisen in het onderzoek een antwoord. Welke verschillende methoden hanteren organisaties bij het uitbouwen van ondersteuningsnetwerken? Wat zijn mogelijke kosten en baten van elk van deze insteken? Werkt zo'n ondersteuningsnetwerk empowerend?

Om na te gaan op welke manier ondersteuningsnetwerken impact realiseren, kijken we in de eerste plaats op welke manier de doelstelling 'ondersteunen van doelgroepmedewerkers om terugval op de participatieladder te vermijden' methodisch wordt vertaald door de organisaties. We noteren hoe ze resultaten verwoorden (niveau van de doelgroep). Op organisatorisch vlak kijken we naar de manier waarop de doelstelling wordt vertaald in een passende ondersteuningsstructuur (niveau van het ondersteuningsnetwerk). De onderzoekers maakten samen met de organisaties vier aparte en één generieke programmatheorieën op om de werking van de verschillende organisaties in kaart te brengen en de nagestreefde impact te verwoorden. Een programma-theorie bestaat uit twee componenten: een veranderingstheorie en een handelingstheorie. De eerste geeft aan via welke mechanismen verandering wordt bewerkstelligd. De tweede geeft inzicht in de acties en daarbij achterliggende ideeën en theorieën (Funnel & Rogers, 2011). Een

programmatheorie uittekenen maakt het mogelijk om de context, actoren, interventies, mechanismen en resultaten te visualiseren in hun samenhang, concreet te benoemen en een plaats te geven in de impactevaluatie (Depauw et al., 2023; Depauw et al., 2022). Concreet stelde de programmatheorie 'ondersteuningsnetwerken' ons in staat om verschillende beoogde doelstellingen bij de deelnemers duidelijk in kaart te brengen, en aan te geven welke de voorwaarden zijn opdat het ondersteuningsnetwerk 'werkt' (Shumate & Cooper, 2022; Shumate et al., 2018).

Empowerment en collectieve impact waren hierbij kernconcepten. Empowerment wordt gedefinieerd als "een proces van versterking waarin individuen en gemeenschappen greep krijgen op hun eigen situatie door het verwerven van controle, kritisch bewustzijn en participatie" (Van Regenmortel, 2002, pp. 75-76). Het concept empowerment staat centraal in het onderzoek en werd naar deze context vertaald door onder meer gebruik te maken van de Meetschaal Psychologisch Empowerment (MPE) (Depauw & Driessens, 2016b) en de Meetschaal Buddy-Empowerment (MBE) (Depauw & Wuyts, 2018). Deze meetschalen werden in het verleden door het Onderzoekscentrum Sociale Inclusie (OC SI) ontwikkeld om inzicht te krijgen in de mate waarin mensen sterker, zelfstandiger en socialer worden door hun deelname aan trajecten. De meetschalen richten zich op drie componenten van psychologisch empowerment: de intrapersonlijke (zelfvertrouwen en motivatie), interpersoonlijke (kritisch bewustzijn en het benutten van maatschappelijke kansen) en gedragscomponent (betrokkenheid en deelname aan sociale activiteiten) (Steenssens & Van Regenmortel, 2007; Zimmerman, 1995). Dit empowerment-kader was de bril waardoor de onderzoekers keken bij de analyse van de verzamelde data.

Daarnaast bleek het concept van 'collectieve impact' een kernthema in dit onderzoek. Het begrip collectieve impact verwijst naar de gezamenlijke inspanningen van meerdere organisaties om samen complexe maatschappelijke problemen aan te pakken die zij individueel niet kunnen oplossen. Succesvolle collectieve impact vereist vijf elementen: een gedeeld meetsysteem, onderling versterkende activiteiten, voortdurende communicatie, en een centrale organisatie die de samenwerking coördineert (Kania & Kramer, 2011; Shumate & Cooper, 2022; Shumate et al., 2023).

In het kader van haar opdracht om in dit onderzoek ook wetenschappelijke ondersteuning te bieden, verzorgden de onderzoekers van het Onderzoekscentrum Sociale Inclusie twee thematische uiteenzettingen voor de leden van het lerend netwerk Inclusieve Economie. In de eerste uiteenzetting werd empowerment voorgesteld als een denk- en

handelingskader. De tweede toelichting bouwde verder op die eerste door in te zoomen op een kwalitatieve methode om de impact – in termen van empowerment - te capteren.

De hoofdfocus van de onderzoekers lag – uiteraard - op het beantwoorden van de onderzoeksvragen: Welke verschillende methoden hanteren organisaties bij het uitbouwen van ondersteuningsnetwerken? Wat zijn mogelijke kosten en baten van elk van deze insteken? Op welke manier werkt zo'n ondersteuningsnetwerk empowerend? Via kwalitatieve methoden zoals diepte-interviews, focusgroepen en documentanalyse werd de beoogde en gerealiseerde impact onderzocht.

Het onderzoek toont aan dat elke organisaties haar eigen methoden en doelstellingen heeft ontwikkeld. Niet onlogisch: ze werken op verschillende treden van de participatieladder en richten zich derhalve op uiteenlopende doelgroepen, variërend van kwetsbare jongeren tot langdurig inactieven. Ondanks deze verschillen blijken er wel gemeenschappelijke factoren te zijn, zoals daar zijn: empowerment als relevant en bruikbaar concept om nagestreefde impact onder woorden te brengen, de noodzaak om formele en informele netwerken te laten samenwerken, en het belang van langdurige en intensieve begeleiding om duurzame resultaten te behalen.

9.2 Conclusies

Empowerment als proces en doel.

Het onderzoek bevestigt dat empowerment als concept zinvol en relevant is om - gedeeldeel te geven aan realisaties van organisaties die arbeidsmatige activiteiten opzetten. Elk van de vier organisaties biedt doelgroepmedewerkers de kans om 'empowered' te worden. Uit de analyse van KRAS en VINAC+ springt de intrapersonlijke componenten van empowerment (zelfeffectiviteit en motivatie) duidelijk naar de voorgrond. Respondenten ervoeren een toename in zelfvertrouwen en controle over hun leven. Bij VINAC+ hielpen begeleiders cliënten bij het ontwikkelen van zelfeffectiviteit via een combinatie van het vrijwilligerswerk an sich en het tegelijkertijd aanpakken van persoonlijke uitdagingen. Het kritisch bewustzijn – in de zin van kennis over beschikbare hulpbronnen en middelen - blijkt bij die twee organisaties minder ontwikkeld. Dit kwam onder meer tot uiting in de afhankelijkheid van doorverwijzingen. De onzekerheid over tijdelijke contracten bij KRAS had bovendien een negatieve invloed op de participatie van de jongeren, hun gevoel van er maatschappelijk 100% bij te horen. In het GROW-project werden de intrapersonlijke en gedragscomponenten ook sterk zichtbaar, vooral door de begeleiding die de veerkracht en werkhouding van doelgroepmedewerkers verbeterde. Ook hier bleek het kritisch bewustzijn onderontwikkeld, waardoor veel medewerkers afhankelijk bleven van de

begeleiding. Bij Stroom Maatwerk waren de intrapersonlijke en gedragscomponenten eveneens aanwezig, en bleek de interpersoonlijke component, met name kritisch bewustzijn, beperkt door taalbarrières en beperkte toegang tot formele hulpbronnen. De organisatie heeft echter als antwoord daarop de Stroomwijzer ontwikkeld, een tool om dit bewustzijn en kennis te versterken. Stroom Maatwerk wil op langere termijn de impact van deze interventie, deze tool, nagaan. Samengevat richten alle organisaties zich op één of meerdere aspecten van empowerment, met variërende mate van succes. Het gebruik van de componenten van psychologisch empowerment als raamwerk van analyse helpt deze organisaties om hun beoogde veranderingen te verwoorden, begrijpen en hierop in te spelen.

Ondersteuningsnetwerken voorkomen terugval op de participatieladder.

De onderzoeksresultaten laten zien dat er een groot vertrouwen is bij de organisaties dat ondersteuningsnetwerken effectief kunnen bijdragen aan het voorkomen van terugval op de participatieladder en het versterken van empowerment. Door (zeker) intensieve begeleiding en (mogelijk) het inzetten van formele en informele netwerken, behouden kwetsbare werknemers hun positie of zouden ze zelfs kunnen doorstromen naar een hogere trede op de participatieladder. Samenwerking tussen verschillende organisaties lijkt noodzakelijk om complexe problemen aan te pakken, om collectieve impact te realiseren. Daarover lijkt iedereen het eens. De netwerktheorie van verandering biedt dan voor in de toekomst mogelijk een kader voor het begrijpen van hoe deze samenwerking bijdraagt aan sociale verandering en empowerment en wat de voorwaarden zijn die daartoe vervuld moeten worden.

De impact van ondersteuningsnetwerken strekt voorbij de eigen organisatie.

De ondersteuningsnetwerken die betrokken werden in dit onderzoek blijken effectief "(...) doelgroepmedewerkers en bedrijven (te) ondersteunen en omkaderen zodat zij empowered worden" (Provincie Antwerpen, 2020, p. 5). Naast die 'gedeelde' doelstelling van 'empowerment' bleek uit de analyse nog een ander relevant gedeeld doel: het verlagen van het ziekteverzuim. Als doelgroepmedewerkers mede dankzij de ondersteuning actief zijn en blijven, gaat dat mogelijk resulteren in minder ziektedagen. De organisaties zien derhalve een daling van ziektekosten als belangrijk neveneffect met een impact op niet enkel de eigen organisatie, maar ook op de bredere samenleving.

Succesvolle netwerken

Het onderzoek laat zien dat er een sterk vertrouwen is in het idee dat effectieve netwerken zowel formele actoren (werkgevers en sociale diensten) als informele actoren (familie en

vrienden) betrekken in de begeleiding van doelgroepmedewerkers. Dit hybride model zou garanderen dat werknemers op meerdere levensdomeinen worden ondersteund, wat hun kansen op duurzame participatie vergroot en terugval op de participatieladder vermijdt.

In het onderzoek zijn we niet *sensu stricto* toegekomen tot een gedeeld 'meetinstrument'. Wel werd empowerment als denk-en handelingskader gehanteerd bij de opmaak van de programmatheorieën en bij de analyse van de data. Het delen van zulks een visie en meetinstrumenten zorgt voor afstemming tussen de deelnemers, zonder dat iedereen hetzelfde doet. Vertrouwen en continue communicatie zijn cruciaal in succesvolle netwerken van collectieve impact. In dit onderzoek zaten onderzoekers en organisaties sporadisch samen, soms live, soms online, waarin open en eerlijk informatie uitgewisseld werd. De organisaties bleken veelal bereid open en transparant over hun trajecten te communiceren. veiligheid werd ervaren om de eenvoudige reden dat de subsidieverstrekker, de provincie Antwerpen, zich discreet op de achtergrond hield en bij die uitwisselmomenten niet aanwezig was. Zowel inhoudelijk als financieel (beschikbaarheid over bronnen en middelen) werd de inbreng van het team Inclusieve Economie ervaren als ondersteunend in het leiden van de samenwerking.

De gerealiseerde impact situeerde zich niet louter op het niveau van doelgroepmedewerkers. Ook op meso-vlak, op het niveau van organisaties, zien we een aantal verwezenlijkingen of bewegingen die in gang gezet zijn: verandering of impact die gericht is op (1) het creëren en leveren van nieuwe diensten (VINAC+ boort een potentieel aan nieuwe arbeidsplaatsen aan), (2) leren en verbeteren van de kwaliteit van diensten (Stroom Maatwerk met haar Stroomwijzer als antwoord op geconstateerde manco), (3) beleid beïnvloedend werken door wet-of regelgeving te inspireren, (4) verspreiden van goede praktijken, en/of (5) activiteiten coördineren om hiaten in dienstverlening na te gaan en te kijken waar mogelijke winsten verloren zijn gegaan (GROW-project vult leemte in begeleiding in die de VDAB laat) (Shumate & Cooper, 2022; Shumate et al., 2023). Een typevoorbeeld van collectieve impact is VINAC+: het samengaan van VINAC en het psychosociaal revalidatiecentrum Route 11. Beide versterken niet alleen elkaars werking door samen te werken, ze realiseren ook een impact die ze op hun eentje niet hadden gerealiseerd.

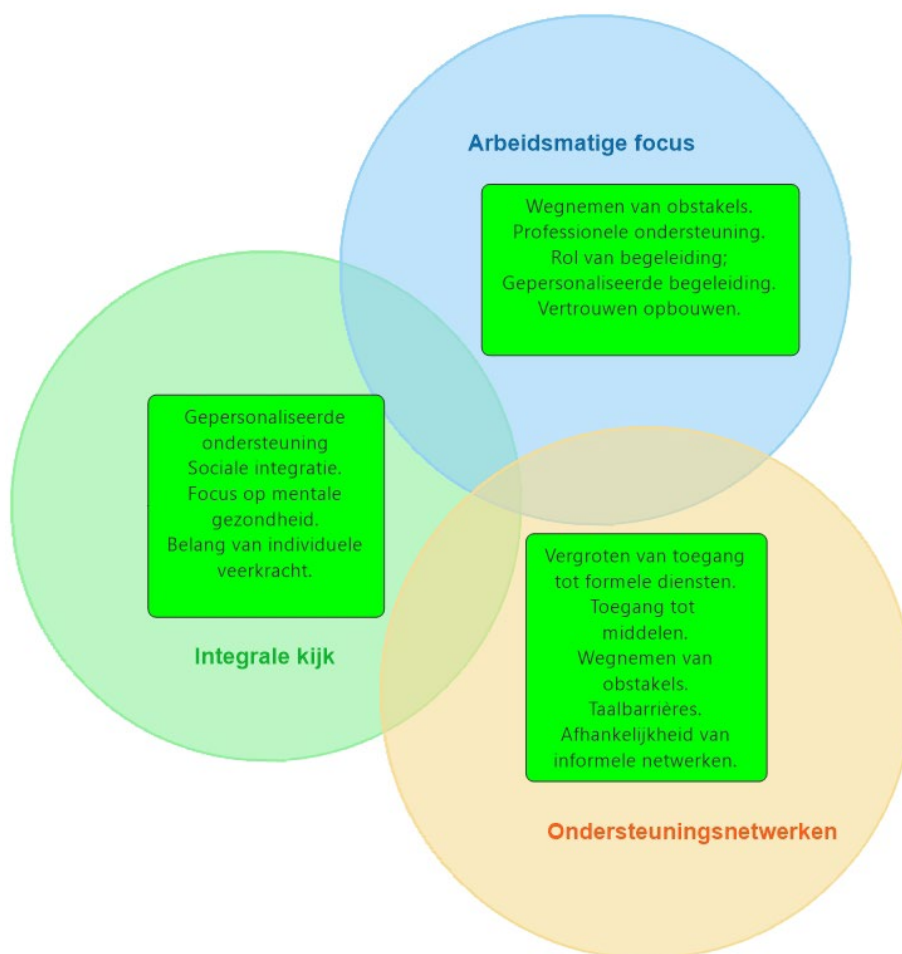
Maatwerk is cruciaal.

De vier organisaties tonen via hun manier van werken aan dat er geen universele aanpak is voor het bereiken van impact in termen van empowerment. Elke werking, en dus ook elk ondersteuningsnetwerk, wordt afgestemd op de specifieke noden, situatie en context

van de doelgroepmedewerker. Dit maatwerk vereist dat organisaties flexibel en innovatief zijn in hun aanpak. De projectmatige subsidie heeft daarvoor de mogelijkheid geschapen.

Impactgedreven handelen via het AIO-model

In dit onderzoek speelde de gezamenlijk opgestelde generieke programmatheorie een belangrijke rol. Deze bood niet alleen inzicht in de manier waarop bepaalde interventies mogelijk leiden naar specifieke resultaten, de onderbouwing ervan en de constructie van een gedeelde taal vanuit het empowermentkader. Deze programmatheorie hielp ook om duidelijk te krijgen welke de Werkzame Elementen zijn bij succesvolle ondersteuningsnetwerken. De WE in empoWErment. Succesvolle sociale en professionele re-integratie hangt sterk af van gepersonaliseerde ondersteuning, het wegnemen van obstakels (zoals administratieve of taalbarrières) en het vergroten van de toegang tot formele diensten naast arbeidsmatige ondersteuning op de werkvloer. Elke organisatie biedt op een geheel eigen manier een model aan om deze uitdagingen aan te pakken door middel van een op maat gemaakte, deelnemersgerichte benadering.



Figuur 7: Het AIO-model van impactgericht handelen in arbeidsmatige activiteiten

9.3 Aanbevelingen

Voor organisaties: Versterk het gebruik van hybride ondersteuningsnetwerken.

Organisaties die werken met kwetsbare doelgroepmedewerkers zouden moeten investeren in het verder ontwikkelen van ondersteuningsnetwerken die formele en informele hulpbronnen combineren. Het is belangrijk dat organisaties blijven investeren in de ontwikkeling van zowel persoonlijke begeleiding als structurele ondersteuning. Dit kan bijvoorbeeld door het opzetten van digitale tools zoals de Stroomwijzer van Stroom Maatwerk, die medewerkers helpt om zelfstandig antwoorden te vinden op hun vragen.

Voor organisaties: Stimuleer impactgericht handelen.

Om impactevaluatie zinvol toe te passen in de praktijk is het noodzakelijk dat ingezet wordt op een 'cultuur van impactgericht handelen en evalueren'. Dit cyclische proces zorgt voor reflectie en leerprocessen over hoe de praktijk beter kan afgestemd worden op de noden en verwachtingen van de doelgroep (Boxstaens et al., 2024). Meten van resultaten is dan geen doel op zich, het verzamelen van data dient bij te dragen aan een brede benadering van inclusieve arbeid, aandacht voor levensdomeinen en kwaliteit van leven, de ervaring van de doelgroepmedewerkers als belangrijke maatstaf, transparantie, innovatie, responsabilisering en het inzetten op een impactgerichte kwaliteitscultuur. Op die manier krijgen organisaties duidelijk zicht op die 'Werkzame Elementen': de 'WE' in EmpoWERment. De beoogde impact van 'empowerment' realiseren vraagt om inzet op een combinatie van een arbeidsmatige focus, een integrale kijk en opzetten van informele en formele ondersteuningsnetwerken. Op die manier slagen organisaties erin om empowerment van doelgroepmedewerkers te verhogen. Dit vraagt om training op het gebied van impactgericht handelen, empowerment en integrale begeleiding.

Voor beleid: Ondersteun netwerkvorming en langdurige begeleiding.

Vanuit beleidsmatig perspectief is het essentieel om de financiering en ondersteuning van dergelijke netwerken te waarborgen. De complexiteit van de problemen waarmee doelgroepmedewerkers te maken hebben, vraagt om een geïntegreerde aanpak, om collectieve impact, waarin verschillende actoren samenwerken. Het beleid moet zich richten op het faciliteren van duurzame netwerken die zorgen voor een stabiele ondersteuning van medewerkers, zelfs na hun doorstroom naar reguliere arbeid.

Voor beleid: Stimuleer samenwerking tussen sectoren.

Netwerken tussen organisaties uit verschillende sectoren hebben mogelijk samen meer impact dan alleenstaande initiatieven. De 'WE' in empoWERment verwijst dan (ook) naar – wat we noemen – het 'gezamenlijk product': het resultaat of de impact die het

ondersteuningsnetwerk produceert dat niet kan worden toegeschreven aan de onafhankelijke acties van haar leden. De complexiteit van de problemen van doelgroepmedewerkers vraagt om een multidisciplinaire benadering. Het beleid zou samenwerking tussen verschillende sectoren moeten stimuleren door barrières voor netwerkvorming weg te nemen en door financiële ondersteuning voor dergelijke samenwerkingsverbanden te bieden.

Voor toekomstig onderzoek: Focus op de duurzaamheid van impact.

Hoewel het onderzoek een eerste globaal zicht biedt op de impact van ondersteuningsnetwerken, blijft de vraag naar de duurzaamheid van deze impact op lange termijn onbeantwoord. Toekomstig onderzoek zou zich moeten richten op de vraag of de toename in componenten van empowerment van doelgroepmedewerkers standhoudt na beëindiging van de trajecten en welke factoren bijdragen aan deze duurzaamheid. Langdurige longitudinale studies kunnen helpen om de langetermijneffecten van interventies beter in kaart te brengen en aanbevelingen te doen voor verdere verfijning van de methodologieën. De netwerktheorie van verandering biedt daarenboven mogelijk een kader voor het begrijpen van hoe samenwerking tussen verschillende organisaties bijdraagt aan collectieve impact zoals sociale verandering en empowerment.

Voor toekomstig onderzoek: Standaardiseer meetsystemen voor empowerment.

De empowermentmeetschalen MPE en MBE hebben elders bewezen effectieve tools te zijn voor het meten van psychologische en sociale vooruitgang bij doelgroepmedewerkers. In dit onderzoek hebben ze hun nut bewezen als raamwerk voor analyse van kwalitatieve data. Het is aan te bevelen om mogelijk deze meetschalen, maar zeker het concept empowerment als denk-en handelingskader, breder te implementeren in organisaties die zich richten op arbeidsmatige activiteiten en sociale economie. Het draagt er namelijk toe bij om via gedeelde taal de samenwerking tussen organisaties te optimaliseren en het effect van interventies beter te evalueren.

9.4 Slotsom

Het onderzoek biedt een waardevolle bijdrage aan het inzicht in hoe ondersteuningsnetwerken kunnen bijdragen aan de empowerment en integratie van kwetsbare groepen op de arbeidsmarkt. Het onderzoek toont aan dat een combinatie van een arbeidsmatige focus, een integrale benadering en netwerkvorming een effectieve strategie is om terugval op de participatieladder te voorkomen. De toepassing van programmatheorieën in impactevaluatie levert daarnaast een nuttig kader voor het beoordelen en optimaliseren van sociale interventies. Er zijn echter verdere inspanningen

nodig, zowel op beleidsmatig als organisatorisch niveau, om deze successen te waarborgen en op grotere schaal toe te passen. Verdere professionalisering, beleidsmatige ondersteuning en onderzoek naar de effectiviteit van netwerken zijn noodzakelijk om deze waardevolle projecten te blijven versterken en hun impact te vergroten.

10 LITERATUURLIJST

- ArmenTeKort. (sd). *ArmenTeKort*. Retrieved 30/08/2018 from <http://www.amentekort.be/>
- Arnstein, S. R. (1969). A ladder of citizen participation. *Journal of the American Institute of Planners*, 35(4), 216-224.
- Blom, B. (2004). Specialization in Social Work Practice: Effects on Interventions in the Personal Social Services. *Journal of Social Work*, 4(1), 25-46. <https://doi.org/10.1177/1468017304042419>
- Blom, B. (2016). Specialization in Social Work Practice. *Journal of Social Work*, 4(1), 25-46. <https://doi.org/10.1177/1468017304042419>
- Boxstaens, J., Reynders, B., Anthonis, C., Vermeeren, J., Bogaerts, J., Garmyn, N., Hansen, B., Plovie, G., & Nuytiens, A. (2024). *Hoezo, zorg? Kwaliteit in denken en doen*. Emmaüs.
- Bryman, A. (2004). *Social Research Methods* (second ed.). Oxford University Press.
- Busch, C. (2023). *Van 'wicked problems' naar collectieve impact*. Hannah Arendt Instituut. https://assets.vlaanderen.be/image/upload/v1701695646/231113_presentatie_co_llectieveimpact_busch_xq4in1.pdf
- Cools, P., & Raeymaeckers, P. (2020). *Sociale interventies evalueren: moeilijk gaat ook*. <https://sociaal.net/achtergrond/sociale-interventies-impact-evalueren/>
- Cross, R., Woodall, J., & Warwick-Booth, L. (2017). Empowerment: challenges in measurement. *Glob Health Promot*, 1757975917703304. <https://doi.org/10.1177/1757975917703304>
- de Boer, F. (2006). Mixed Methods : een nieuwe methodologische benadering? *KWALON* 32, 11.
- De Maeyer, S., & Kavadias, D. (2007). *Openleerpakket beschrijvende statistiek. Principes en toepassingen met SPSS en rekenbladen*. Academia Press.
- De Silva, M. J., Breuer, E., Lee, L., Asher, L., Chowdhary, N., Lund, C., & Patel, V. (2014). Theory of Change: a theory-driven approach to enhance the Medical Research Council's framework for complex interventions. *Trials*, 15(1), 267. <https://doi.org/10.1186/1745-6215-15-267>
- De Silva, M. J., & Lee, L. (2014). *Using Theory of Change in the development, implementation and evaluation of complex health interventions*. The Centre for Global Mental Health at the London School of Hygiene & Tropical Medicine and The Mental Health Innovation Network.
- De Waele, E., Depauw, J., Raeymaeckers, P., Hermans, K., Driessens, K., & Steel, R. (2022). *Impactevaluatie in het Sociaal Werk: van theorie naar praktijk [Impact Evaluation in Social Work: From Theory to Practice]*. 9. Retrieved 5 mei 2022, from https://departementwvg.be/sites/default/files/media/SWC22_Visienota.pdf
- De Waele, E., Depauw, J., Raeymaeckers, P., Hermans, K., Driessens, K., & Steel, R. (2023). *Impactevaluatie in het Sociaal Werk. Een praktijkvoorbeeld uit het onderwijsopbouwwerk [Impact Evaluation in Social Work: A Case Study from Educational Support Work]*. Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin.
- De Waele, E., Mathys, E., Depauw, J., Raeymaeckers, P., Hermans, K., Driessens, K., & Steel, R. (2023). *Impactevaluatie in het Sociaal Werk. Een praktijkvoorbeeld uit het Algemeen Welzijnswerk [Impact Evaluation in Social Work: A Case Study from General Welfare Work]*. Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin.
- Departement Zorg. (2023). *Kwaliteitsdecreet*. Vlaamse Overheid. Departement Zorg. Retrieved 25 september 2024 from <https://www.departementwvg.be/kwaliteitsdecreet>
- Departement Zorg. (2024). *Arbeidsmatige activiteiten*. Departement Zorg. Retrieved 20 september 2024 from <https://departementwvg.be/arbeidsmatige-activiteiten>
- Depauw, J., & De Vroey, M. (in preparation). *Impact van duo-werkingen gecapteerd en verklaard. Eindrapport*. Karel de Grote Hogeschool.

- Depauw, J., De Waele, E., Raeymaeckers, P., Hermans, K., & Driessens, K. (2023). *Impactevaluatie in het Sociaal Werk. Inzichten uit het lerend netwerk en literatuurstudie [Impact Evaluation in Social Work: Insights from the Community of Practice and Literature Review]*. Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin.
- Depauw, J., De Waele, E., Raeymaeckers, P., Hermans, K., & Driessens, K. (2024). Impactevaluatie als participatieve praktijk van kennisdeling en -productie. In P. Delheye, S. Sabbe, H. Reynaert, L. Cuypers, A. Keppens, H. Sys, & D. Vrancken (Eds.), *Praktijkgids sociaal-sportief werk #2: visies, oriëntaties en reflecties met betrekking tot impactevaluatie* (pp. 511-529). die Keure Professional Publishing.
- Depauw, J., De Waele, E., Raeymaeckers, P., Hermans, K., Driessens, K., & Steel, R. (2022). Impactevaluatie in het sociaal werk. Van Praktijk naar theorie via impactgedreven handelen [Impact Evaluation in Social Work: From Practice to Theory Through Impact-Oriented Action]. *VIEWZ*, 2022(1), 16-19.
- Depauw, J., & Driessens, K. (2013). *Try out meetschaal psychologisch empowerment*. (Vol. VLAS-studies 12). Vlaams Armoedesteunpunt.
- Depauw, J., & Driessens, K. (2016a). *Empowermentmeter. Een handleiding*. Vlaams Armoedesteunpunt.
- Depauw, J., & Driessens, K. (2016b). Taking the measure: a participatory approach to measuring and monitoring psychological empowerment in social work practices. *European Journal of Social Work*, 20(4), 522-535. <https://doi.org/10.1080/13691457.2016.1255878>
- Depauw, J., Sebrechts, L., & Driessens, K. (te verschijnen). *Sociaal Werk Onderzoek*.
- Depauw, J., & van Dop, N. (2015). De 'maat' van sociaal werk. In K. Driessens, P. Raeymaeckers, L. Sebrechts, M. Thirion, & E. Wouters (Eds.), *Een caleidoscoop van sociaal werk onderzoek*. Acco.
- Depauw, J., & Wuyts, E. (2018). *Buddy-empowerment gemeten. Constructie en validering van een meetschaal voor buddy-empowerment (MBE) ontwikkeld in opdracht van VZW ArmenTeKort*. Karel de Grote Hogeschool - Expertisecentrum Krachtgericht Sociaal Werk. <https://doi.org/10.5281/zenodo.14038853>
- Dingenen, D., Raeymaeckers, P., & Van Cauwenbergh, L. (2017). *Generalistisch Werkt. Verkennende literatuurstudie*. ESF 2014-2020 Oproep Innovatie.
- Driessens, K., Lyssens-Danneboom, V., & Depauw, J. (2019). Gebruikersperspectief. In M. Tirions, P. Raeymaeckers, A. Cornille, S. Gibens, J. Boxstaens, & Y. Postma (Eds.), *#Sociaal Werk* (pp. 477-497). Acco.
- Ebrahim, A. (2019). *Measuring social change: Performance and Accountability in a complex world*. Stanford University Press.
- Froehlich, D. E., Van Waes, S., & Schäfer, H. (2020). Linking Quantitative and Qualitative Network Approaches: A Review of Mixed Methods Social Network Analysis in Education Research. *Review of Research in Education*, 44(1), 244-268. <https://doi.org/10.3102/0091732x20903311>
- Funnel, S. C., & Rogers, P. J. (2011). *Purposeful Program Theory. Effective use of theories of change and logic models*. Joseey-Bass.
- Hermans, K. (2008). Evidence-based practice: opportuniteit voor sociaal werk [Evidence-based practice: opportunity for social work]. *Alert*, 34(2), 13-23.
- IASSW. (2014). *Global Definition of Social Work*. Retrieved 17 september 2024 from <https://www.iassw-aiets.org/global-definition-of-social-work-review-of-the-global-definition/>
- Ibrahim, S., & Alkire, S. (2007). *Agency & empowerment. A proposal for internationally comparable indicators*. Oxford Poverty & Human Development Initiative.
- IFSW. (2006). *Definition of Social Work*. Retrieved 20 oktober 2008 from <https://www.ifsw.org/what-is-social-work/global-definition-of-social-work/>
- IGEMO. *Werken en Leren*. IGEMO. Retrieved 26 september 2024 from <https://igemo.be/werken-en-leren/>
- IGEMO. (2022). *GROW*. IGEMO. Retrieved 26 september 2024 from <https://igemo.be/werken-en-leren/grow/>

- Jans, M. (2018). *Impactgedreven sociaal-cultureel werk [Impact-Oriented Socio-Cultural Work]*. Socius.
- Kania, J., & Kramer, M. (2011). Collective Impact. *Stanford Social Innovation Review*, 9(1), 36-41. <https://doi.org/10.48558/5900-KN19>
- Koepel Lokale Diensteneconomie. *Wat is Lokale Diensteneconomie?* Koepel Lokale Diensteneconomie. Retrieved 26 september 2024 from <https://www.lokalediensteneconomie.be/nl/lokale-diensteneconomie/wat-is-lokale-diensteneconomie>
- Kras Jeugdwerk. (2024). *Kras in 't kort*. Kras Jeugdwerk,. Retrieved 26 september 2024 from <https://www.krasjeugdwerk.be/over-ons/kras-t-kort#:~:text=Kras%20is%20een%20Antwerpse%20jeugdwerkorganisatie,weg%20vinden%20naar%20andere%20initiatieven.>
- Lishman, J. (2005). Introduction. In I. Shaw & J. Lishman (Eds.), *Evaluation and Social Work Practice* (pp. 1-13). Sage.
- Mathys, E. (2023). *Verantwoording en leren op gespannen voet. De rol van evaluatieonderzoek in de verantwoordingsrelaties van sociaalwerkorganisaties*. Universiteit Antwerpen]. Antwerpen.
- Mathys, E., Raeymaeckers, P., Suykens, B., & Van Steenlandt, A. (2024). Standardization or Discretionary Space? A Mixed-Method Study on Government-Imposed Performance Measurement Instruments in Social Services. *Social Service Review*, 0(0), 000-000. <https://doi.org/10.1086/727886>
- McBeath, B., Mosley, J., Hopkins, K., Guerrero, E., Austin, M., & Tropman, J. (2019). Building Knowledge to Support Human Service Organizational and Management Practice: An Agenda to Address the Research-to-Practice Gap. *Social Work Research*, 43(2), 115-128. <https://doi.org/10.1093/swr/svz003>
- Melis, B., & Driessens, K. (2012). *Nu kan ik positiever denken. Een onderzoek naar de effectiviteit en de tevredenheid van La Strada, een time-out project voor jongeren*. Karel de Grote Hogeschool. expertisecentrum Krachtgericht Sociaal Werk.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative Data Analysis*. Sage.
- Mokkink, L. B., Terwee, C. B., Patrick, D. L., Alonso, J., Stratford, P. W., Knol, D. L., Bouter, L. M., & de Vet, H. C. (2010). The COSMIN checklist for assessing the methodological quality of studies on measurement properties of health status measurement instruments: an international Delphi study. *Quality of Life Research*, 19(4), 539-549. <https://doi.org/10.1007/s11136-010-9606-8>
- Mortelmans, D. (2020). *Handboek Kwalitatieve Onderzoeksmethoden*. Acco.
- Neckerbroeck, C., Vanderstraeten, I., & Verhaeghe, M. (2015). *Onderzoeksvaardigheden. Voor onderwijs, zorg en welzijn*. De Boeck.
- 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*, 26(6), 1123-1136. <https://doi.org/10.1080/13691457.2023.2168627>
- OECD/DAC. (2000). Results based management in the development co-operation agencies: A review of experience. <http://www.oecd.org/dac/evaluation/dcdndep/31950681.pdf>.
- Olsen, S., & Galimidi, B. (2008). *Catalog of approaches to impact measurement. Assessing social impact in private ventures. A Catalog of Methods for Entrepreneurs and Investors to Define, Measure and Communicate Social Impact and Return in Privately-Held Companies*. Social Venture Technology Group with the support of The Rockefeller Foundation.
- Olsson, T. M., Kapetanovic, S., Hollertz, K., Starke, M., & Skoog, T. (2023). Advancing Social Intervention Research Through Program Theory Reconstruction. *Research on Social Work Practice*, 33(6), 642-655. <https://doi.org/10.1177/10497315221149976>
- Pawson, R. (2013). *The Science of Evaluation: A Realist Manifesto*. Sage. <https://doi.org/10.4135/9781473913820>

- Perlinski, M., Blom, B., Morén, S., & Lundgren, M. (2011). The Dialectics Between Specialization and Integration: Politicians' and Managers' Views on Forms of Organization in the Swedish Social Services. *Administration in Social Work*, 35(1), 60-87. <https://doi.org/10.1080/03643107.2011.533624>
- Prinsen, C. A. C., Vohra, S., Rose, M. R., Boers, M., Tugwell, P., Clarke, M., Williamson, P. R., & Terwee, C. B. (2016). How to select outcome measurement instruments for outcomes included in a "Core Outcome Set" – a practical guideline. *Trials*, 17(1), 449. <https://doi.org/10.1186/s13063-016-1555-2>
- Provincie Antwerpen. (2020). *Inclusieve Economie. Actieplan 2020-2024*. Antwerpen: Provincie Antwerpen Retrieved from https://www.provincieantwerpen.be/content/dam/provant/dese/economie/sociale-economie/Actieplan%20Inclusieve%20economie_2020-2024.pdf
- Provincie Antwerpen. (2021). *Bouwen van ondersteuningsnetwerken voor personen met een afstand tot de arbeidsmarkt*. Antwerpen: Provincie Antwerpen Retrieved from <https://www.provincieantwerpen.be/content/dam/provant/dese/economie/economie/PPT%20Webinar%20Bouwen%20van%20ondersteuningsnetwerken%20voor%20personen%20met%20een%20afstand%20tot%20de%20arbeidsmarkt.pdf>
- Raeymaeckers, P. (2014). *Tussen centrum en periferie. Over de integratie van netwerken tussen hulpverleningsorganisaties*. Acco.
- Raeymaeckers, P. (2016). A specialist's perspective on the value of generalist practice: A qualitative network analysis. *Journal of Social Work*, 16(5), 610-626. <https://doi.org/10.1177/1468017316644693>
- Ritchie, J., & Spencer, L. (1994). Qualitative data analysis for applied policy research. In A. Bryman & R. G. Burgess (Eds.), *Analyzing Qualitative Data*. Routledge.
- Rogers, P. J. (2008). Using Programme Theory to Evaluate Complicated and Complex Aspects of Interventions. *Evaluation*, 14(1), 29-48. <https://doi.org/10.1177/1356389007084674>
- Ronde Tafel Arbeidszorg. (2024). *Wat is arbeidszorg?* <https://www.arbeidszorg.com/>
- Schalembier, B. (2023). *Impactevaluatie ESF-oproep Outreach & Activering. Resultaten Empowermentmeting*.
- Shaw, I. (2012). The Positive contributions of quantitative methodology to social work research: a view from the sidelines. *Research on Social Work Practice*, 22(2), 129-134.
- Shumate, M., & Cooper, K. R. (2022). How to Build More Resilient Networks. *Stanford Social Innovation Review*, 20(4), 38-45.
- Shumate, M., Dougherty, S. M., Miles, J.-P., Boyer, A.-M., Wang, R., Gibson, Z. M., & Cooper, K. R. (2023). Network Effectiveness in Context. *Journal of Public Administration Research and Theory*. <https://doi.org/10.1093/jopart/muad003>
- Shumate, M., Fu, J. S., & Cooper, K. R. (2018). Does Cross-Sector Collaboration Lead to Higher Nonprofit Capacity? In *Journal of Business Ethics* (Vol. 150, pp. 385-399).
- Sprangers, A. (2004). Maatschappelijk werk. In V. v. V. S. Hogescholen (Ed.), *Leren en werken als maatschappelijk assistent* (pp. 53-73). Garant.
- Stadsregio Turnhout. *VINAC+ in de kijker*. Stadsregio Turnhout. Retrieved 26 september 2024 from <https://www.stadsregioturnhout.be/post/vinac-in-de-kijker>
- Steenessens, K., Sannen, L., Ory, G., & Nicaise, I. (2008). *W²: Werk-en welzijnstrajecten op maat. Een totaalconcept*. HIVA; Leuven.
- Steenessens, K., & Van Regenmortel, T. (2007). *Empowerment Barometer. Procesevaluatie van empowerment in buurtgebonden activeringsprojecten [Empowerment Barometer. Process Evaluation of Empowerment in Local Activation Projects]*. Katholieke Universiteit Leuven. Hoger Instituut voor de arbeid.
- Steenessens, K., & Van Regenmortel, T. (2013). *Grondslagen en uitdagingen voor het meten van empowerment [Foundations and Challenges in Measuring Empowerment]* (Vol. VLAS-Studies 6) [VLAS-Studies 6]. Vlaams Armoede Steunpunt.
- Steenessens, K., & Van Regenmortel, T. (2014). *Empowerment-meetinstrumenten. Kritische reflectie op basis van theoretische grondslagen* (Vol. VLAS-Studies 17). Vlaams Armoedesteunpunt.

- Stroom Maatwerk. *Stroom Maatwerk. Klaar voor een boost?* Stroom Maatwerk,. Retrieved 26 september 2024 from <https://www.stroommaatwerk.be/>
- Suykens, B. (2024). Verantwoorden, leren of promoten? Een blik op de redenen voor en de effecten van sociale impactmetingen [Accountability, Learning, or Promotion? A Look at the Reasons and Effects of Social Impact Measurement]. In P. Delheye, S. Sabbe, H. Reynaert, L. Cuyper, A. Keppens, H. Sys, & D. Vrancken (Eds.), *Praktijkgids sociaal-sportief werk #2: visies, oriëntaties en reflecties met betrekking tot impactevaluatie* (pp. 59-66). die Keure Professional Publishing.
- Taplin, D., & Rasic, M. (2010). *Facilitator's source book. Source book for facilitators leading theory of change development sessions.* ActKnowledge. https://www.theoryofchange.org/wp-content/uploads/toco_library/pdf/ToCFacilitatorSourcebook.pdf
- Tengland, P. A. (2008). Empowerment: a conceptual discussion. *Health Care Analysis*, 16(2), 77-96. <https://doi.org/10.1007/s10728-007-0067-3>
- Terwee, C. B., Bot, S. D. M., de Boer, M. R., van der Windt, D. A. W. M., Knol, D. L., Dekker, J., Bouter, L. A., & de Vet, H. C. W. (2007). Quality criteria were proposed for measurement properties of health status questionnaires. *Journal of Clinical Epidemiology*, 60(1), 34-42. <https://doi.org/DOI 10.1016/j.jclinepi.2006.03.012>
- van Dop, N., Depauw, J., & Driessens, K. (2016). Measuring Empowerment: Development and Validation of the Service User Psychological Empowerment Scale. *Journal of Social Service Research*, 42(5), 651-664. <https://doi.org/10.1080/01488376.2016.1216915>
- Van Dorsselaer, I., Poppe, A., Haudenhuyse, R., & Vandensande, T. (2018). *Impactgericht denken en handelen. Wat werkt voor jouw initiatief? [Impact-Oriented Thinking and Acting: What Works for Your Initiative?]*. Koning Boudewijnstichting.
- van Gent, M. J., van Horssen, C., Mallee, I., & Slotnoom, S. (2008). *De participatieladder. Meetlat voor het participatiebudget. Eindavies.* Regioplan Beleidsonderzoek. <https://www.regioplan.nl/wp-content/uploads/data/file/rapporten-1700-1799/1776-Ontwikkeling-participatieladder.pdf>
- Van Regenmortel, T. (2002). Empowerment en maatzorg: een krachtgerichte psychologische kijk op armoede. In J. Vranken, K. De Boyser, D. Geldof, & G. Van Menxel (Eds.), *Armoede en Sociale Uitsluiting. Jaarboek 2002* (pp. 71-84). Acco.
- Van Regenmortel, T., Steenssens, K., Driessens, K., & Depauw, J. (2016). *Beleids-en onderzoeksaanbevelingen Empowerment en Participatie [Policy and Research Recommendations on Empowerment and Participation]*. Vlaams Armoedesteunpunt.
- Van Robaey, B., & Lyssens-Danneboom, V. (2018). *Kwetsbaar verbonden. De duo-methodiek in Vlaanderen.* Lannoo Campus.
- Vandromme, L., Schryvers, K., Vanryckeghem, K., Bothuyne, R., Van Rompuy, P., & Jans, V. (2023). *Conceptnota voor nieuwe regelgeving over arbeidsmatige activiteiten (AMA).* (1840 (2023-2024) - Nr. 1). Brussel: Vlaams Parlement
- Vlaamse Overheid - Departement Werk en Sociale Economie. (2021). *Sociale Economie.* Retrieved 2/6/2021 from <https://www.socialeconomie.be/arbeidsmatige-activiteiten-de-sociale-economie-ama-wse>
- Vlaamse Overheid. (2024). *Arbeidsmatige activiteiten in de sociale economie.* Afdeling Sociale Economie en Werkbaar Werk,. Retrieved 20 september 2024 from <https://www.vlaanderen.be/sociale-economie/arbeidsmatige-activiteiten-in-de-sociale-economie>
- Vlaamse Raad voor Welzijn Volksgezondheid en Gezin. (2022). *Advies over het voorontwerp van decreet over de kwaliteit van zorg in het beleidsdomein Welzijn, Volksgezondheid en Gezin* [Advies]. Vlaamse Raad voor Welzijn Volksgezondheid en Gezin,.
- Vlaamse Regering, & de Vlaamse Minister van Welzijn Volksgezondheid en Gezin. (2022a). *Memorie van toelichting op het Voorontwerp van decreet voor de kwaliteit van zorg in het beleidsdomein Welzijn, Volksgezondheid en Gezin.* (VR 2022 1612 DOC.1461/3BIS). Brussel

- Vlaamse Regering, & de Vlaamse Minister van Welzijn Volksgezondheid en Gezin. (2022b). *Nota aan de Vlaamse Regering. Betreft: Voorontwerp van decreet over de kwaliteit van zorg in het beleidsdomein Welzijn, volksgezondheid en Gezin. Tweede principiële goedkeuring.* (VR 2022 1612 DOC.1461/1BIS). Brussel: Welzijn, Volksgezondheid en Gezin
- Wuyts, E., & De Maeyer, S. (2020). *Finaal verslag validatie oefening.* <https://www.amentekort.be/blog/empowerment-meetbaar-gemaakt/>
- Zimmerman, M. A. (1995). Psychological empowerment: issues and illustrations [Review]. *American Journal of Community Psychology*, 23(5), 581-599. <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/8851341>

Dankwoord van de onderzoekers

Bedankt aan de medewerkers van de Provincie Antwerpen en de betrokken organisaties voor het mogelijk maken van dit onderzoek. Jullie betrokken en bereidwillige deelname aan de studie zoals bij de verzameling of het terbeschikkingstelling van personeel en data verdient erkenning gezien de extra inspanningen bovenop de reeds bestaande werklust. Bedankt (in willekeurige volgorde) Simone Middeldorp, Kim Soete, Jacobien Nagel, Nora Gallouche, Katelijne Keijzer, Lotte Slegers, Mara Piessens, Katho Ossenblok, Peeters Tinne, Maerien Ruud, Els d'Hondt en Sofie Willemen. Bedankt ook aan alle deelnemers voor jullie deelname aan, en constructieve feedback tijdens de verschillende werk- en de stuurgroepen van dit onderzoek. Een bijzonder woord van dank ook voor de studenten van de Karel de Grote Hogeschool voor hun interesse in het thema, enthousiaste inzet en neergelegde resultaten. Bedankt Brent Ceulemans, Flore De Coux, Freya Pacchiotti, Kasper Verhasselt, Michiel Van der Aa, Paulien Wouters, Aerts Britt, Belhadj Jihane, Josso Lore, Lingier Tine, Van Aelst Gillion, Bronckars Milan, Hackselmans Ine, Hertogs Magali, Jacobs Yen en Mommen Fie. En onder het motto last but not allerleat: een uitdrukkelijke dankjewel aan Hans Gevers en Jo Bellens voor de goede opvolging van het onderzoek en de fijne samenwerking.

Het was een eer om de meerwaarde die dit bijzondere project Ondersteuningsnetwerken realiseert voor cliënten en maatschappij van dichtbij te leren kennen. We hopen dat deze studie de meerwaarde van projecten als deze naar het brede publiek beter zichtbaar maakt.

Antwerpen, 31 oktober 2024

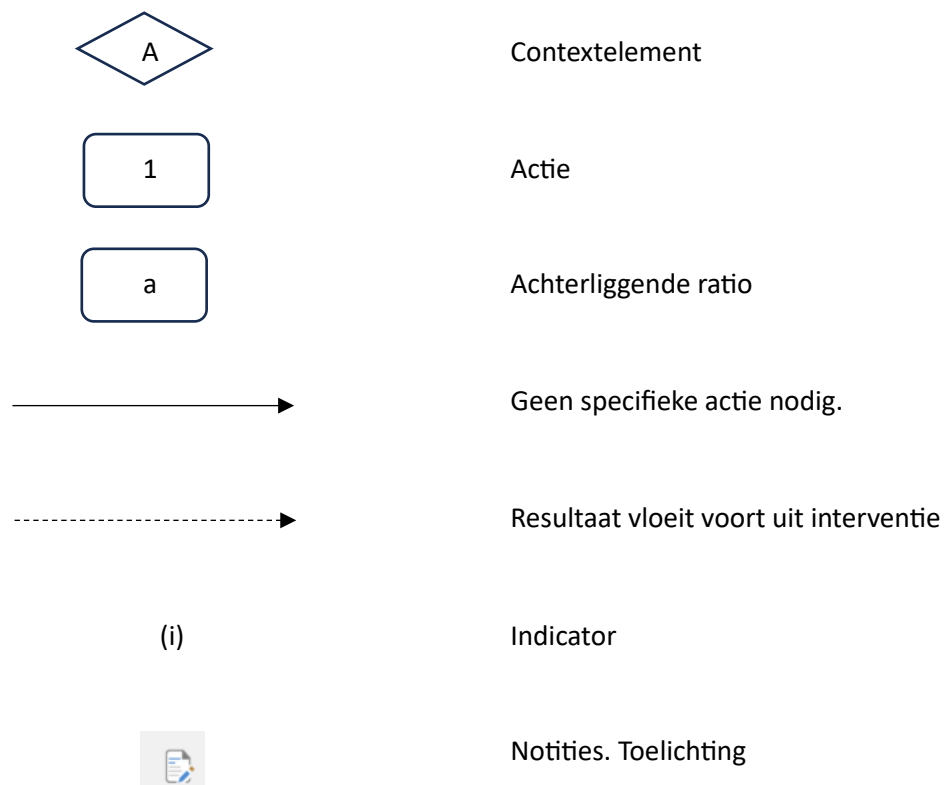
Jan Depauw

Aaron Van Steenlandt



Bijlagen

Bijlage 1: Legende bij programmatheorie



Bijlage 2: programmatheorie

